



Všeobecné podmínky

poskytování služeb elektronických komunikací

společnosti

COOP Mobil s.r.o.



Platné od 1. 1. 2021

© 2014 COOP Mobil s.r.o.

Veškerá práva vyhrazena. Tento dokument a informace v něm obsažené jsou výhradním vlastnictvím společnosti COOP Mobil s.r.o. Žádná část tohoto dokumentu nesmí být kopírována, uchovávána nebo šířena jakýmkoliv způsobem, ani zveřejněna či poskytnuta třetí straně bez předchozího písemného souhlasu společnosti COOP Mobil s.r.o.

Poštovní adresa:
COOP Mobil – zákaznické centrum
tř. Karla IV. 468
500 02 Hradec Králové 2

Informační linka: 234 499 444
Kontaktní email: podpora@coopmobil.cz
Web COOP Mobil: www.coopmobil.cz



Obsah dokumentu

A.	Definice pojmů	3
	<i>článek 1. Definice použitých pojmů</i>	<i>3</i>
B.	Předplacené služby	4
	<i>článek 2. Předplacené služby - SIM karty</i>	<i>4</i>
C.	Služby s paušálním tarifem	6
	<i>článek 3. Uzavření a změny smlouvy</i>	<i>6</i>
	<i>článek 4. Ceny a vyúčtování služeb</i>	<i>7</i>
	<i>článek 5. Platební podmínky</i>	<i>8</i>
	<i>článek 6. Ukončení Smlouvy</i>	<i>9</i>
D.	Společná ustanovení	10
	<i>článek 7. Přenositelnost čísel</i>	<i>10</i>
	<i>článek 8. Práva a povinnosti Poskytovatele</i>	<i>11</i>
	<i>článek 9. Práva a povinnosti Účastníka</i>	<i>13</i>
	<i>článek 10. Omezení poskytování služeb</i>	<i>14</i>
	<i>článek 11. Specifikace mobilní služby přístupu k internetu</i>	<i>15</i>
	<i>článek 12. Reklamace</i>	<i>16</i>
	<i>článek 13. Odpovědnost za škodu</i>	<i>17</i>
E.	Ochrana osobních dat	17
	<i>článek 14. Řešení sporů</i>	<i>20</i>
	<i>článek 15. Doručování</i>	<i>20</i>
F.	Závěrečná ustanovení	20



Všeobecné podmínky

pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti COOP Mobil s.r.o.
se sídlem U Rajské zahrady 3, Praha 3, PSČ 130 00, IČ 02129485,
zapsané v OR u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 215662.

Tyto všeobecné smluvní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen služeb) upravují v souladu s ustanoveními § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 273 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění, všeobecné obchodní a technické podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací virtuálního mobilního operátora. Služby jsou poskytovány pod obchodní značkou COOP Mobil.

A. Definice pojmů

článek 1. Definice použitých pojmů

1. Poskytovatelem se rozumí společnost COOP Mobil s.r.o. (dále též Poskytovatel), která v souladu s platnými právními předpisy poskytuje nebo zajišťuje poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na základě smluvního vztahu mezi Účastníkem a Poskytovatelem (dále jen Smlouva) v rozsahu služeb dle „Osvědčení číslo 3647“ vydaného Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem (ČTÚ) z 30. 9. 2013.
2. Účastníkem se rozumí fyzická osoba nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem Smlouvu, jejímž předmětem je poskytování mobilních služeb Poskytovatelem – virtuálním mobilním operátorem.
3. Uživatelem se rozumí fyzická osoba nebo právnická osoba využívající veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.
4. Žadatelem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která hodlá využívat Služby Poskytovatele a požádá Poskytovatele o jejich zpřístupnění.
5. Službou se rozumí:
 - a) hlasová mobilní služba umožňující prostřednictvím SIM karty s přiděleným telefonním uskutečnit přichozí i odchozí hovory v ČR, včetně hovorů do zahraničí
 - b) bezplatná volání na čísla tísňového volání (s předáním lokalizace volajícího operátorovi tísňového volání)
 - c) odesílání a příjem SMS a MMS zpráv,
 - d) datové a internetové mobilní služby,
 - e) služby mezinárodního roamingu
 - f) mobilní volání a posílání zpráv na čísla se zvláštními tarify.

Služby jsou poskytovány prostřednictvím virtuální mobilní sítě COOP Mobil. Přehled služeb je uveden v Ceníku služeb (Ceník), který je k dispozici v aktuální verzi v elektronické podobě na webových stránkách Poskytovatele www.coopmobil.cz.

6. Z hlediska způsobu úhrady za poskytované služby Poskytovatel nabízí Účastníkům předplacené služby s možností následného přechodu na služby s některým z paušálních tarifů a pravidelnou fakturací za služby poskytnuté v uplynulém účtovacím období.
 - U předplacených služeb se cena za poskytnuté služby odečítá z kreditu předplaceného účtu vedeného v systémech Poskytovatele, kdy lze kredit navyšovat (dobíjet) standardními postupy (bankovním převodem, dobíjecím kuponem apod.),
 - U služeb s paušálním tarifem Poskytovatel vystavuje a zasílá Účastníkovi fakturu za služby poskytnuté Účastníkovi v uplynulém účtovacím období, které činí jeden měsíc.
7. Prodejní balení se SIM kartou a předplacenými službami umožňuje Účastníkovi využívání předplacených služeb Poskytovatele bezprostředně po aktivaci SIM karty. Prodejní balení je dostupné na prodejních místech Poskytovatele – vybrané družstevní prodejny skupiny COOP, jejichž aktuální seznam je na www.coopmobil.cz a internetový obchod na www.coopmobil.cz.



8. Skupinou COOP se pro účely těchto podmínek rozumí Svaz českých a moravských spotřebních družstev (dále jen SČMSD), zájmové sdružení právnických osob se sídlem Praha 1, U Rajske zahrady 3, PSČ 130 00, IČ: 00032743 a jednotlivá Družstva sdružená ve SČMSD.
9. Smlouvou se rozumí Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací – služby virtuálního mobilního operátora, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, včetně všech dodatků a příloh.
10. Zákaznické centrum je pracovištěm Poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje Účastníkovi informace a technickou podporu a přijímá reklamace. Kontakty včetně telefonního čísla jsou uvedeny v prodejním balení SIM karty a jsou zveřejněny na stránkách Poskytovatele www.coopmobil.cz. Komunikace se zákaznickým centrem může být Poskytovatelem monitorována.
11. Informační linkou zákaznického centra Poskytovatele se rozumí číslo 234 499 444 dostupné z telefonních sítí všech telekomunikačních operátorů.
12. Zákaznickou samoobsluhou se rozumí
 - hlasová samoobsluha na telefonním čísle *55 dostupná z mobilů Účastníků Poskytovatele,
 - webová samoobsluha na internetových stránkách www.coopmobil.cz v sekci samoobsluha.
 - SMS samoobsluha, která umožňuje získávat informace a nastavovat parametry účastnického účtu odesláním SMS s definovaným textem z mobilu Účastníka na číslo 8844. Podrobný popis ovládání účtu prostřednictvím SMS zpráv je na stránkách Poskytovatele www.coopmobil.cz.
13. Ceníkem se rozumí dokument, který určuje výši ceny za služby dodávané Poskytovatelem, v aktuálním platném znění, dostupný na www.coopmobil.cz.
14. Produktovou akci se rozumí pravidelně se opakující akce, kdy zákazník za nákup stanoveného počtu vybraných produktů získává jako odměnu volné minuty na volání.
15. Autoplatbou se rozumí služba automatické úhrady faktur prostřednictvím platební karty zákazníka.
16. „Mobilním tankováním“ se rozumí služba automatického dobíjení kreditu na předplacené SIM prostřednictvím platební karty zákazníka.
17. Reklamací se rozumí úkon Účastníka, při němž uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně vyúčtované ceny nebo z vadně poskytnutých služeb.
18. Tísňovým voláním se rozumí bezplatné volání na jednotné evropské číslo tísňového volání (112) a národní čísla tísňového volání stanovená v číslovacím plánu. Při volání na tato čísla jsou pracovišti tísňového volání poskytovány lokalizační údaje volajícího.
19. Všeobecnými podmínkami (VP) se rozumějí tyto všeobecné smluvní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací v aktuálním platném znění, dostupné na www.coopmobil.cz.
20. Zákonem o elektronických komunikacích se rozumí zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.
21. Obchodním zákoníkem se rozumí zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění.
22. Občanským zákoníkem se rozumí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

B. Předplacené služby

článek 2. Předplacené služby - SIM karty

1. V prodejní síti Poskytovatele je možné zakoupit pouze SIM karty s předplacenými službami ve standardním prodejním balení s možností pozdějšího převodu na služby s paušálním tarifem.
2. Účastník zakoupením prodejního balení s předplacenou SIM kartou uzavírá kupní Smlouvu s Poskytovatelem a má možnost od Smlouvy odstoupit do 14 dnů od zakoupení SIM karty za předpokladu, že vrátí nepoužitou SIM kartu v neporušeném stavu Poskytovateli, tzn. se SIM kartou nevylomenou z plastového nosiče a nepoužitou k čerpání služeb.
3. Účastník uzavírá smluvní vztah s Poskytovatelem vylomením SIM karty z plastového nosiče a aktivací SIM karty.
4. Při aktivaci SIM karty (prvním použití SIM karty k volání) je Účastník vyzván automatickým systémem k volbě a zadání 4 až 8místného hesla, kterým bude ověřován v zákaznické samoobsluze nebo při kontaktu se zákaznickým centrem, například při získávání informací o stavu účtu, změnách nastavení služeb, spotřebě služeb apod.



- Poskytovatel bude každého, kdo kontrolou hesla úspěšně projde, považovat za osobu oprávněnou jednat za Účastníka.
5. Aktivací SIM karty akceptuje aktuální VP a Ceník a zavazuje se podmínky v nich obsažené dodržovat. Zároveň uděluje souhlas se zpracováním údajů v rozsahu stanoveném dále v těchto podmínkách.
 6. Smlouva na poskytování předplacených služeb se uzavírá na dobu určitou v délce 6 měsíců. Každým dobitím kreditu se Smlouva prodlužuje o 6 měsíců od data posledního dobití. Získáním odměny z produktových akcí se Smlouva prodlužuje o 7 dní, maximálně však na 7 měsíců. Při ukončení Smlouvy se zůstatek kreditu považuje za spotřebovaný.
 7. Základní nastavení SIM karty s předplacenými službami:
 - jsou umožněny hovory do zahraničí,
 - není blokován přístup na audiotextové a prémium SMS služby,
 - není blokován provoz mezinárodního roamingu,
 - je přednastaven denní datový balíček, který se aktivuje požadavkem Účastníka na přenos dat
 - je nastaven maximální limit čerpání na datové služby v roamingu,
 8. Vyúčtování spotřebovaného kreditu se u předplacených SIM karet nevystavuje. Přehled čerpání služeb je Účastníkům zpřístupněn v zákaznické samoobsluze Poskytovatele.
 9. Po vyčerpání kreditu bude omezeno další poskytování služeb, kromě volání na tísňová čísla. K omezení může dojít i během hovoru nebo datového přenosu.
 10. Platnost kreditu je 3 měsíce od prvního přihlášení SIM karty do mobilní sítě, případně od posledního dobití kreditu. Při získání odměny z produktových akcí se platnost kreditu prodlužuje o 7 dní, maximálně však na 4 měsíce. Po uplynutí platnosti kreditu bude omezeno další poskytování služeb, kromě volání na tísňová čísla. Neplatný kredit však lze aktivovat dobitím nebo získáním odměny z produktových akcí v průběhu trvání Smlouvy. V případě odměny z produktové akce je neplatný kredit aktivován pouze na 7 dní. Poskytovatel nevrací částky za zakoupené předplacené a nevyčerpané služby (zůstatek kreditu).
 11. Navýšení kreditu je možné provést následujícími způsoby:
 - přes platební terminál v prodejních místech Poskytovatele s využitím elektronického kupónu,
 - prostřednictvím zakoupeného dobíjecího kupónu obsahujícího návod, jak dobít kredit,
 - bankovním převodem alespoň minimální částky pro dobití (stanovena v Ceníku) na určený bankovní účet Poskytovatele, jako variabilní symbol použije mobilní číslo telefonu, jehož předplacený účet dobíjí
 - platební kartou dle instrukcí ve webové samoobsluze,
 - automatickým dobitím kreditu prostřednictvím služby „Mobilní tankování“ dle instrukcí uvedených na www.coopmobil.cz.
 12. Účastník může požádat o převod předplacené SIM karty na některý z paušálních tarifů s pravidelnou fakturací prostřednictvím webové samoobsluhy nebo na zákaznickém centru uplatnit žádost telefonicky, mailem nebo písemně. V tomto případě se další postup řídí ustanoveními článku 3 těchto VP.
 13. Poskytování služeb může být ukončeno:
 - a) Dohodou smluvních stran.
 - b) Nevyužíváním služeb po dobu delší než 6 měsíců.
 - c) Vrácením SIM karty Poskytovateli.
 - d) Účastník může Smlouvu ukončit při změně všeobecných podmínek nebo Ceníku služeb, jestliže Poskytovatel změnil práva a povinnosti stanovené ve všeobecných podmínkách v neprospěch Účastníka nebo jsou ceny služby zvýšeny v neprospěch Účastníka. Smlouva bude v takovém případě ukončena ke dni nabytí účinnosti uvedené změny.
 - e) Dnem převodu účastnického čísla k jinému poskytovateli mobilních služeb.
 14. V případě přenesení telefonního čísla Účastníka od Poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné jednotlivé služby Účastníka ukončeny dnem přenesení čísla k novému Poskytovateli.
 15. Při ukončení předplacené služby má Účastník právo do 30 dnů od ukončení služby požádat o vrácení nevyužitého kreditu. Poskytovatel bez zbytečného odkladu částku ve výši nevyčerpaného kreditu vrátí způsobem dohodnutým s Účastníkem, přičemž může požadovat uhrazení přiměřených nákladů na vrácení kreditu dle příslušné položky Ceníku.



16. Zrušení jednotlivé služby nemá vliv na ostatní služby Účastníka.

C. Služby s paušálním tarifem

článek 3. Uzavření a změny smlouvy

1. Účastník s předplacenou SIM kartou může využít služby s paušálním tarifem uzavřením Účastnické Smlouvy v písemné nebo elektronické podobě (převodem z předplacených služeb na služby s paušálním tarifem).
2. Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí právním řádem České republiky, a to zejména obchodním zákoníkem, občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích.
3. Žádost o uzavření Smlouvy (návrh) na poskytování služeb s paušálním tarifem, případně žádost o převod z předplacených služeb na služby s paušálním tarifem a pravidelnou fakturací je v podobě formuláře k vyplnění nebo stažení veřejně dostupný na internetových stránkách Poskytovatele. Formulář si může Účastník vyžádat i telefonicky na informační lince zákaznického centra 234 499 444, e-mailem na adrese podpora@coopmobil.cz nebo písemně na adrese COOP Mobil – zákaznické centrum, tř. Karla IV. 468, 500 02 Hradec Králové 2.
4. V žádosti o uzavření Smlouvy Účastník ve formuláři uvede požadované osobní, resp. identifikační a jiné údaje ke své osobě, zejména jméno a příjmení, bydliště, kontaktní adresu, rodné číslo (nebo datum narození nebylo-li rodné číslo přiděleno) a číslo občanského průkazu, případně obchodní firmu nebo název právnické osoby, sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, identifikační číslo (IČ, bylo-li přiděleno) a jméno příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem právnické osoby. Fyzická osoba podnikatel uvede jméno, příjmení, obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a identifikační číslo (IČ, bylo-li přiděleno). Je-li Účastník plátcem daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“), uvede v žádosti zároveň i daňové identifikační číslo (dále jen „DIČ“). Ve formuláři žádosti o uzavření Smlouvy si Účastník kromě vyplnění povinných údajů vybere některý z paušálních tarifů.
5. Poskytovatel má právo vyžádat si od Účastníka doložení údajů uvedených v žádosti, a to zejména v případech důvodného podezření, že tyto údaje nejsou pravdivé.
6. Při provádění úkonů souvisejících s uzavřením Smlouvy, jejími změnami nebo jejím ukončením se Účastník může nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou na základě písemné plné moci, přičemž podpis Účastníka musí být úředně ověřen. Jedná-li za fyzickou osobu zástupce, uvede kromě údajů o fyzické osobě zároveň své identifikační údaje. Pro účely identifikace je Poskytovatel oprávněn zákonnými způsoby ověřit správnost údajů a pravost dokladů, se souhlasem si pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat.
7. Poskytovatel je oprávněn požadovat zaplacení vratné jistiny na poskytování služeb s paušálním tarifem, a to před uzavřením Smlouvy i po dobu jejího trvání, a zároveň požadovat udržování této vratné jistiny ve stanovené minimální výši. Standardní výše jistiny a minimální doba držení jistiny Poskytovatelem pro jednotlivé tarify jsou uvedeny v Ceníku Poskytovatele. Po uplynutí doby vkladu bude jistina postupně odečítána z celkové částky k úhradě ve vyúčtování nebo bude Účastníkovi do 30 dnů od písemného vyžádání vrácena.
8. Jistinu lze uhradit následujícími způsoby:
 - bankovním převodem na účet Poskytovatele s variabilním číslem obsahující číslo Smlouvy,
 - platební kartou ve webové samoobsluze Poskytovatele.
9. Nevyčerpaný předplacený kredit se po převodu Účastníka z předplacených služeb na služby s paušálním tarifem se Účastníkovi započte do nejbližšího vyúčtování poskytnutých služeb.
10. Poskytovatel je oprávněn návrh Účastníka na uzavření Smlouvy odmítnout a Smlouvu neuzavřít, pokud Účastník nespíná podmínky stanovené pro uzavření Smlouvy, zejména když Účastník:
 - úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo uvedl neúplné osobní nebo identifikační údaje,
 - neplnil nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky plnit nebude,
 - nesložil u Poskytovatele požadovanou vratnou jistinu,
 - vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa nebo bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení.
11. Poskytovatel sdělí nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů důvody odmítnutí uzavření Smlouvy. Složil-li Účastník, jehož návrh byl odmítnut, bude Účastníkovi ze strany Poskytovatele vrácena tato jistina nejpozději do 30 (třiceti)



kalendářních dnů ode dne odmítnutí žádosti o uzavření Smlouvy.

12. Pokud Účastník splní všechny podmínky pro uzavření Smlouvy specifikované v těchto všeobecných podmínkách, Poskytovatel akceptuje žádost o uzavření Smlouvy a zajistí odeslání návrhu Smlouvy zpět Účastníkovi, a to nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů ode dne převzetí žádosti.
13. U služeb s paušálním tarifem je nastaven tzv. úhrnný finanční limit pro čerpání služeb zákazníka v daném zúčtovacím období sdružených na jednom vyúčtování (faktuře) za jedno či více telefonních čísel. Výše úhrnného limitu je uvedena v Ceníku.
14. Neprodleně po uzavření Smlouvy dle tohoto oddílu C. podmínky budou předplacené služby na aktivované SIM kartě Účastníka převedeny na vybraný paušální tarif a Účastníkovi budou zřízeny služby podle uzavřené Smlouvy, přičemž nevyčerpaný kredit z předplacené karty bude Účastníkovi započten do pravidelného vyúčtování za poskytnuté služby.
15. V případě potřeby si může Účastník vybrané skupiny služeb zablokovat nebo povolit v zákaznické samoobsluze, telefonicky na lince zákaznické podpory nebo, e-mailem na podpora@coopmobil.cz. U doplňkových služeb, jako jsou například Premium SMS, volání na linky se speciálním tarifem, volání a data v roamingu, kde se předpokládá zvýšený provoz na daném telefonním čísle, je třeba o navýšení limitů požádat Poskytovatele. Změnu nastavení základních limitů na žádost Účastníka může Poskytovatel podmínit složením vratné jistiny nebo jiným způsobem dle těchto VP.
16. Podmínky pro navýšení limitu na poskytované služby:
 - Jestliže Účastník po dobu šesti účtovacích období uhradil všechny pohledávky nejpozději do 5 dnů po splatnosti, je možné navýšit limit na poskytované služby bez navýšení vratné jistiny.
 - V ostatních případech je zvýšení limitu vázáno na navýšení jistiny v závislosti na požadavku Účastníka a výši předpokládané spotřeby služeb.

Účastník může být informován o čerpání služeb ve vztahu k nastaveným limitům, a to formou SMS zpráv. Tyto SMS jsou pouze orientační a slouží ke zlepšení přehledu o čerpání služeb. Poskytovatel upozorňuje, že může dojít ke zpoždění zpráv a neodpovídá za jejich správnost.

17. Smlouva dle tohoto oddílu C. se uzavírá na dobu neurčitou. Doba trvání Smlouvy počíná běžet okamžikem podepsání Smlouvy oprávněným zástupcem Poskytovatele a Účastníkem, popř. oprávněným zástupcem Účastníka, pokud se smluvní strany nedohodly jinak, přičemž platí datum pozdějšího podpisu. Podepisuje-li Účastník Smlouvu již podepsanou ze strany Poskytovatele, je povinen odeslat jedno podepsané vyhotovení Smlouvy zpět Poskytovateli, a to bez zbytečného odkladu. Za akceptaci žádosti na uzavření Smlouvy se považuje také zřízení požadované služby.
18. Účastník je oprávněn podat po uzavření Smlouvy žádost o její změnu, a to zejména:
 - žádost o změnu identifikačních údajů,
 - žádost o zřízení, změnu nastavení, včetně změny fakturační adresy, nebo o zrušení služby.
19. Žádost o změnu musí obsahovat identifikační údaje Účastníka (vyjma změny prostřednictvím elektronické samoobsluhy), které jsou nezbytnou součástí návrhu Smlouvy, číslo Smlouvy, resp. její přílohy – popis změny, kterou Účastník požaduje, a datum. Žádost o změnu musí být dostatečně určitá.
20. Poskytovatel informuje Účastníka o přijetí nebo odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy. Poskytovatel sdělí Účastníkovi při odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy důvody odmítnutí, případně se pokusí spolu s Účastníkem najít alternativní řešení.
21. V případě přijetí žádosti o změnu Smlouvy Poskytovatel provede takovou změnu nejpozději do 5 pracovních dnů po podání žádosti

článek 4. Ceny a vyúčtování služeb

1. Ceny a cenové podmínky za poskytnuté služby jsou stanoveny v souladu se zákonem o elektronických komunikacích a jsou uvedeny v aktuálním Ceníku služeb, který je Účastníkovi k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele a k nahlédnutí na zákaznickém centru Poskytovatele.
2. Účastník je povinen uhradit cenu za poskytnuté služby za podmínek a ve výši stanovené v Ceníku služeb platném v době poskytnutí služby. Zákonný zástupce, který uzavřel Smlouvu za nezletilého Účastníka, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté služby společně a nerozdílně s Účastníkem.
3. Ceny v Ceníku pro koncové uživatele jsou uvedeny s DPH dle platných daňových zákonů.



4. Poskytovatel vystaví Účastníkovi v průběhu zúčtovacího období, které činí 1 (jeden) měsíc základní vyúčtování ceny formou daňového dokladu (faktury) k úhradě ceny za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období následovným způsobem:
 - jednorázové ceny jsou účtovány po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném měsíčním vyúčtování,
 - pevné měsíční platby budou účtovány počínaje dnem aktivace služby Účastníka nebo dnem provedení změny služby, vyúčtování přitom obsahuje cenu za všechny poskytnuté služby včetně DPH a zahrnuje i akční ceny a slevy vztahující se k účtovacímu období,
 - variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. doba trvání hovorů nebo počet odeslaných SMS zpráv nezahrnutých do pevných plateb (balíčků), MMS zpráv, objem přenesených dat) včetně služeb třetích stran podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem,
 - Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat i ceny za služby poskytnuté v předchozích zúčtovacích obdobích, pokud nebyly zahrnuty do předchozích vyúčtování,
 - smluvní pokuty a finanční vyrovnání budou účtovány zpravidla v prvním následném vyúčtování po vzniku příslušného nároku.
5. Poskytovatel je oprávněn vystavit Účastníkovi vyúčtování za období kratší, než je dohodnuté zúčtovací období, za služby poskytnuté ve zkráceném zúčtovacím období, a to v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá síť nebo užívá službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, nebo v případě, že cena za provoz ve zkráceném období překročí obvyklé hovorné za předchozí měsíce více než trojnásobně.
6. Vyúčtování za službu jsou vystavována v rozsahu stanoveném v příslušných právních předpisech a opatřeních obecné povahy vydávaných ČTÚ (www.ctu.cz).
7. V případě, dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním služby (např. mezinárodní konektivita atd.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu služby.
8. Cena podrobného vyúčtování se řídí platným Ceníkem služeb. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvíce však za 2 (dvě) zúčtovací období zpětně, za cenu uvedenou v Ceníku služeb.
9. Poskytovatel je kdykoli oprávněn použít vratnou jistinu k uhrazení závazků Účastníka vůči Poskytovateli vyplývajících z uzavřené Smlouvy v případě, že tyto závazky nebudou ve stanovených lhůtách Účastníkem vyrovnány. Zaplacená vratná jistina nebo její část bude po odečtení veškerých závazků Účastníka vůči Poskytovateli vrácena Účastníkovi do 30 (třiceti) kalendářních dnů od ukončení Smlouvy.

článek 5. Platební podmínky

1. Účastník odpovídá za to, že úhrada za poskytnuté služby bude provedena ve správné výši a ve lhůtě splatnosti, která činí 15 dnů od vystavení vyúčtování, a to i v případě, že je vyúčtování doručováno jiné osobě.
2. Závazek Účastníka zaplatit vyúčtované ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky na stanovený účet Poskytovatele, přičemž částka musí být označena příslušným variabilním symbolem. Variabilním symbolem je u tarifních Účastníků vždy číslo faktury.
3. Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu. Tyto neidentifikované platby nebudou považovány za řádné a včasné splnění závazku Účastníka. Jakmile Poskytovatel takovou neidentifikovanou platbu zjistí, podnikne podle okolností kroky směřující k jejímu vrácení. Účastník se zavazuje uhradit Poskytovateli administrativní poplatek za dohledání a přiřazení nesprávně identifikované platby. Výše tohoto poplatku je stanovena v Ceníku služeb.
4. Poskytovatel má právo na jednom daňovém dokladu (faktuře) vyúčtovat platbu za všechny poskytované služby a za služby poskytované třetími stranami.
5. V odůvodněných případech, například dojde-li ke změně cenových nebo daňových právních předpisů, může být vyúčtování rozděleno do více daňových dokladů.
6. Vyúčtování ceny služeb bude prováděno elektronicky, nevolil-li Účastník zaslání faktur běžnou poštovní zásilkou na adresu pro doručování Účastníka v České republice naposledy oznámenou Poskytovateli. Vyhotovení vyúčtování (faktury) je bezplatné. Zaslání faktur poštovní zásilkou je zpoplatněno dle Ceníku služeb. Odesláním vyúčtování se v případě elektronické fakturace rozumí zaslání vyúčtování elektronickou formou na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě. Nedoručení vyúčtování nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit částky za poskytnuté služby. Nebude-li



vyúčtování Účastníkovi doručeno do 15 dnů od uplynutí zúčtovacího období, je Účastník povinen o tom neprodleně informovat Poskytovatele.

7. Platbu za služby je možno provést za podmínek stanovených Poskytovatelem některým z následujících způsobů:
 - příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu Poskytovatele,
 - platbou v hotovosti na poště poštovní poukázkou typu A,
 - prostřednictvím „Autoplatby“ dle instrukcí uvedených ve webové samoobsluze,
 - platební kartou dle instrukcí ve webové samoobsluze.
8. Účastník je povinen uhradit vyúčtované ceny i v případě, jestliže došlo k užívání služby jinými uživateli než Účastníkem. V případě neoprávněného užívání služby jinými uživateli je Účastník povinen uhradit vyúčtované ceny až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání služby na základě oznámení Účastníka o zneužití služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání služby co nejdříve, nejpozději však do 24 (dvaceti čtyř) hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.
9. Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, Poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 (jeden) týden ode dne doručení upozornění či upomínky. Účastník se zavazuje zaplatit cenu každé takové upomínky a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky Poskytovatele v souvislosti s prodlením Účastníka. Paušální výše úhrady spojené se zasláním upomínek je stanovena v Ceníku služeb. Tyto náklady je Účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené Poskytovatelem. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Účastníkovi omezit poskytování služeb zamezením aktivního přístupu ke každé službě, s výjimkou volání na čísla tísňového volání. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.
10. V případě, že z důvodů vzniklých na straně Účastníka bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování služeb (např. Účastník neuhradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování služeb stanovenou dle Ceníku služeb.
11. Účastník bere na vědomí, že pohledávky Poskytovatele mohou být vymáhány v soudním, správním či jiném obdobném řízení, přičemž Poskytovatel v takovém případě bude zastoupen advokátem a Účastníkovi vznikne v případě neúspěchu ve sporu povinnost k náhradě nákladů řízení.
12. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek u Účastníka, který je v prodlení s úhradou za poskytnuté služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s Poskytovatelem.

článek 6. Ukončení Smlouvy

1. Smlouva nebo služba může být ukončena:
 - a) Písemnou dohodou smluvních stran, přičemž Účastník je povinen ke dni podpisu dohody o ukončení služeb vypořádat veškeré finanční i případné další závazky vůči Poskytovateli, nedohodnou-li se strany jinak.
 - b) V případě poskytování služeb na dobu určitou uplynutím sjednané doby.
 - c) Výpovědí Účastníka z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou třicet (30) dní, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli.
 - d) Účastník může Smlouvu ukončit výpovědí při změně všeobecných podmínek nebo Ceníku služeb, jestliže Poskytovatel změnil práva a povinnosti stanovené ve všeobecných podmínkách v neprospěch Účastníka nebo jsou ceny služby zvýšeny v neprospěch Účastníka. Smlouva bude v takovém případě ukončena ke dni nabytí účinnosti uvedené změny.
 - e) Dnem převodu účastnického čísla k jinému poskytovateli mobilních služeb.
2. Výpověď Smlouvy musí být v písemné podobě doručena druhé straně některým způsobem dle čl. 13 odst. 2 těchto VP. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení výpovědi považován třetí pracovní den po dni odeslání výpovědi. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.
3. Výpovědí Smlouvy ze strany Účastníka dle čl. 6, odst. 1, body b) až e) není dotčena povinnost Účastníka uhradit Poskytovateli případné dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
4. Vypoví-li Účastník, který je fyzickou osobou, v průběhu prvních třech měsíců trvání závazku Smlouvu uzavřenou na dobu určitou, je povinen zaplatit Poskytovateli úhradu, jejíž výše nesmí být vyšší než jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, nebo jedna dvacatina součtu minimálního



sjednaného měsíčního plnění zbývající do konce sjednané doby trvání Smlouvy a plné výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením (například telefonem, modemem apod), pokud bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Výši této úhrady uvede Poskytovatel buď ve vyúčtování poskytnutých Služeb za poslední zúčtovací období, případně v samostatné faktuře se splatností 15 dnů od jejího vystavení. Povinnost uhradit smluvní pokutu či paušální odškodnění může Účastníkovi, který je fyzickou osobou, vzniknout pouze do uplynutí prvních tří (3) měsíců sjednané doby trvání Smlouvy na dobu určitou.

5. V případě přenesení telefonního čísla Účastníka od Poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné jednotlivé služby Účastníka ukončeny dnem přenesení čísla k novému Poskytovateli. Smlouva bude definitivně ukončena a příslušná SIM karta bude deaktivována.
6. Zrušením jednotlivé služby není ukončena Smlouva jako celek, ostatní služby Účastníka zůstávají nedotčeny.
7. Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

D. Společná ustanovení

článek 7. Přenositelnost čísel

1. Přenos čísla od operátora COOP Mobil

- a) Od 1. 4. 2020 může Účastník požádat jiného, přejímajícího poskytovatele, aby přijal žádost o přenesení čísla a vyřídil ji u Poskytovatele (COOP Mobil – opouštěný poskytovatel). K tomuto účelu předá Účastník novému poskytovateli ověřovací kód účastníka („OKU“) pro přenesení telefonního čísla, který k přenášenému číslu obdržel od dosavadního Poskytovatele při uzavření smlouvy nebo jiným způsobem před 1. dubnem 2020. Současně Účastník sjedná s přejímajícím poskytovatelem termín přenesení a na žádost prokáže svoji totožnost. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co Poskytovatel žádost od přejímajícího poskytovatele obdrží, nebo v pozdější pracovní den, který v žádosti oznámil, a to tehdy, pokud je v žádosti obsažen platný OKU.
- b) Účastník může podat výpověď vůči Poskytovateli z důvodu přenesení telefonního čísla. V takovém případě sdělí Účastník přejímajícímu poskytovateli platný ČVOP či OKU od Poskytovatele, jak tomu bylo před 1.4.2020. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co Poskytovatel obdrží od přejímajícího poskytovatele objednávku na přenesení čísla, nebo pozdější pracovní den, který Poskytovateli s objednávkou oznámil, a to pokud je v objednávce na přenesení obsažen platný ČVOP nebo OKU.
- c) Nevyužije-li Účastník Poskytovatelem poskytnutý ČVOP nebo OKU, má se za to, že požaduje poskytování Služeb podle Smlouvy i nadále od Poskytovatele.

2. Přenos čísla k operátorovi COOP Mobil

- a) Od 1. 4. 2020 má nový Žadatel (účastník jiného operátora) možnost sdělit Poskytovateli své přenášené telefonní číslo nebo ověřovací kód OKU pro jeho přenesení, který má k dispozici od svého (opouštěného) poskytovatele, a sjedná s Poskytovatelem termín přenesení. Poskytovatel je oprávněn požadovat ověření totožnosti Žadatele. Do následujícího pracovního dne předá Poskytovatel žádost opouštěnému poskytovateli. K přenesení dojde počátkem 3. pracovního dne po předání žádosti nebo pozdější pracovní den dle termínu přenesení, který Žadatel s Poskytovatelem sjednal, a to za podmínky, že Žadatel převzal a aktivoval SIM kartu Poskytovatele.
- b) Žadatel je oprávněn použít i číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP“). Při uzavírání smlouvy s Poskytovatelem uvede platné ČVOP. Pokud opouštěný poskytovatel ČVOP nevytváří, je třeba jiným způsobem doložit, že je účastník poskytovatele oprávněn nakládat s číslem u opouštěného poskytovatele, a dále uvést, kdy nejdříve může k přenesení čísla dojít. Objedávku na přenesení čísla předá Poskytovatel opouštěnému poskytovateli do následujícího pracovního dne poté, co Žadatel uzavře smlouvu a sdělí ČVOP. K přenesení dojde počátkem 3. pracovního dne po předání objednávky nebo pozdější pracovní den, který byl s Žadatelem sjednán.
- c) Pokud Žadatel sdělí OKU nebo ČVOP později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy, k přenesení čísla dojde, ale v takovém případě není zaručeno nepřerušené poskytování služby na přenášeném čísle. Nejpozději musí Žadatel sdělit OKU nebo ČVOP předposlední pracovní den před skončením smlouvy s opouštěným poskytovatelem, jinak nelze garantovat přenesení čísla.
- d) Služba bude Žadateli zřízena v mobilní síti Poskytovatele na nové SIM kartě, kterou od Poskytovatele obdrží, nebo na stávající SIM kartě, pokud je to technicky možné.
- e) V den přenesení čísla může být až na 6 hodin přerušeno poskytování služeb, včetně volání na tísňové linky.



- f) Číslo nelze k Poskytovateli přenést, pokud:
- Žadatel nesdělí Poskytovateli všechny údaje potřebné pro přenesení, uvedené výše (zejm. platný OKU nebo ČVOP), či nevyhoví žádosti o ověření totožnosti,
 - trvá starší objednávka na přenesení téhož čísla či žádost účastníka o jeho přenesení,
 - na číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti,
 - existují technické překážky bránící přenesení čísla.

článek 8. Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje zejména:
 - a) Zřídit a poskytovat Účastníkovi požadované služby v souladu se Smlouvou a těmito VP.
 - b) Zajistit průběžně elektronický přístup Účastníka k jeho účtu, kdy přístup k těmto údajům je chráněn heslem. Průběžné vyúčtování může být neúplné v případě, že Poskytovatel neobdrží včas všechna provozní data od svých velkoobchodních partnerů (např. u technologického zpoždění, mezinárodního roamingu či služeb třetích stran).
 - c) Informovat Účastníka o podstatných změnách smluvních podmínek, zejména o změnách podmínek stanovených ve všeobecných podmínkách a Ceníku služeb, které pro Účastníka představují jejich zhoršení. O těchto skutečnostech se Poskytovatel zavazuje Účastníka informovat předem ve lhůtě, která nebude kratší než 1 (jeden) měsíc před nabytím účinností těchto změn. Oznámení o změnách uskuteční Poskytovatel tím způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování, např. elektronickou formou, e-mailem, zveřejněním na internetových stránkách Poskytovatele, popř. jinou vhodnou formou.
 - d) Nastane-li změna smluvních podmínek, které nezhoršují smluvní podmínky Účastníka, informovat Účastníka o těchto změnách některou z forem elektronické komunikace (zejména e-mailem, SMS, zveřejněním na webu Poskytovatele) nejméně 1 (jeden) měsíc před účinností těchto změn. Veškeré změněné dokumenty, kdy změny nevedou ke zhoršení smluvních podmínek Účastníka, nabývají platnosti dnem v nich uvedených, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou akceptaci ze strany Účastníka.
 - e) Realizovat změny nastavení služeb požadované Účastníkem v souladu s VP a Smlouvou ve sjednané lhůtě. Změny provedené Účastníkem jeho vlastní akcí prostřednictvím zákaznické samoobsluhy nejsou zpoplatněny. Umožnit Účastníkovi seznámit se s platným zněním všeobecných podmínek a Ceníkem služeb.
 - f) Poskytovat službu v rozsahu a oblastech pokrytých radiovým signálem, přičemž nepokrytí určitého území radiovým signálem není považováno za vadu plnění a nezakládá nárok Účastníka na kompenzaci či ukončení Smlouvy.
 - g) Odstraňovat ve spolupráci s provozovatelem sítě poruchy nebo závady vzniklé v sítích elektronických komunikací co nejdříve, přičemž Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé v síti provozovatele sítě nebo mimo svá zařízení.
 - h) Umožnit Účastníkovi podávání reklamací a bezplatné hlášení poruch poskytovaných služeb. Poskytovatel má právo v takových případech ověřit, zda závada není na koncovém mobilním telekomunikačním zařízení Účastníka.
 - i) Deaktivovat SIM kartu na požadavek Účastníka (např. při ztrátě či zcizení).
 - j) Umožnit Účastníkovi užívat telefonní službu bezplatné volání na čísla tísňového volání a na evropská harmonizovaná čísla s výjimkou případů stanovených zákonem.
 - k) V rámci vybraných tarifních programů poskytnout Účastníkovi volné jednotky podle zvoleného tarifu (např. minuty tel. hovoru, SMS či data). Účastník je oprávněn využít volných jednotek pouze pro čerpání služeb určených v dokumentech Poskytovatele. Nevyužití volných jednotek nemá vliv na povinnost Účastníka zaplatit paušál (měsíční pevnou platbu) dle zvoleného tarifu. Volné jednotky se nepřevádí do dalších zúčtovacích období a Poskytovatel není povinen při ukončení Smlouvy nahradit Účastníkovi cenu nevyčerpaných volných jednotek.
 - l) poskytovat služby v oblastech pokrytých signálem společnosti Vodafone Czech Republic a.s. a to nepřetržitě v obvyklé kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy.
2. Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení těchto všeobecných podmínek oprávněn zejména:



- a) Po Účastníkovi požadovat doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy v návaznosti na článek 2. těchto všeobecných podmínek.
 - b) Požadovat při kontaktu s Účastníkem jeho identifikaci podle těchto všeobecných podmínek, a to vše s ohledem na maximální možnou ochranu Účastníka. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude Poskytovatel jednat jako s Účastníkem, případně jako s osobou oprávněnou jednat za Účastníka.
 - c) Měnit všeobecné podmínky, specifikace služeb a Ceník.
 - d) Přerušit či ukončit poskytování služeb s okamžitou účinností v případě podstatného porušení Smlouvy či VP Účastníkem, za které se považuje zejména:
 - existence důvodného podezření, že Účastník používá služby v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, resp. zneužívá služby nebo umožní třetí osobě zneužívání služeb nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání,
 - existence opakovaného a/nebo závažného neplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka, zejména tehdy, když Účastník opožděně platil nebo soustavně neplatil za služby uvedené ve vyúčtování. Smlouvu nebo jednotlivé služby je možné ukončit pouze po prokazatelném upozornění Účastníka.
 - e) V případě ukončení Smlouvy či služeb zaslat Účastníkovi výzvu k okamžité úhradě ceny za poskytnuté služby kdykoli před skončením zúčtovacího období. Vratná jistina bude zúčtována ve vyúčtování za probíhající zúčtovací období, zbytek bude Účastníkovi vrácen dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny všechny podmínky pro její vrácení.
 - f) Omezit poskytování služby nebo služeb po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů.
 - g) Regulovat provoz v síti za účelem ochrany sítě a Účastníka a průběžně kontrolovat způsob využití služby Účastníkem.
 - h) Po Účastníkovi požadovat složení záloh nebo jistin na veškeré poskytované či Účastníkem požadované služby.
 - i) Ověřit v systému SOLUS důvěryhodnost Účastníka a jeho schopnost plnit své závazky. Účastník s tímto postupem podpisem Smlouvy vyjadřuje svůj souhlas.
 - j) Nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou Účastníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Účastník takovou změnou snaží obejít některé ustanovení Smlouvy nebo VP.
 - k) Nezřídít službu nebo nerealizovat změnu služby požadovanou Účastníkem v případech, kdy Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní údaje nebo identifikační údaje nebo je Účastník dlužníkem nebo opakovaně porušuje tyto všeobecné podmínky.
 - l) V zájmu ochrany zákazníka přerušit hovor po uplynutí 60 minut.
 - m) Za účelem zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení, použít následující postupy:
 - Přednostně jsou poskytovány hlasové služby před datovými službami.
 - V případě naplnění kapacity připojení (zejména u základnové stanice) nelze zahájit nový hovor, probíhající hovory nejsou ovlivněny.
 - V případě naplnění kapacity připojení u datových služeb (zejména u základnové stanice) dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě.
 - U datových služeb se dále uplatní pravidla Fair User Policy (dále jen FUP). FUP jsou pravidla popsána v Ceníku u datových služeb, která mají za úkol zajistit stejnou a rovnocennou dostupnost a kvalitu služby pro všechny Účastníky, kteří si takovou službu objednají. Nejčastěji jde o dočasné snižování přenosové rychlosti v závislosti na objemu přenesených dat v daném časovém období, případně omezení přenosové rychlosti na vybrané komunikační protokoly.
3. Poskytovatel neodpovídá za data uložená Účastníkem na SIM kartu. Účastník v plném rozsahu odpovídá za úkony osoby, které přenechal k odběru služeb SIM kartu, jako by služby čerpal sám.
 4. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou ztrátou, odcizením nebo poškozením SIM karty, vyzrazením PIN nebo PUK1, popřípadě dalších přístupových údajů ke službám, nevyčerpáním kreditu, nedodržením VP Účastníkem a používáním mobilního zařízení, které není doporučeno pro používání ve spojení se SIM kartou Poskytovatele.



článek 9. Práva a povinnosti Účastníka

1. Účastník je povinen zejména:

- a) Užívat službu nebo služby pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, příslušnou Smlouvou, těmito všeobecnými podmínkami, Ceníkem služeb, písemnými návody a pokyny Poskytovatele, a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě elektronických komunikací či jakékoliv její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným osobám.
- b) Nezneužívat připojení k síti Poskytovatele, zejména jejím využíváním k jiným než ve VP uvedeným či ve Smlouvě dohodnutým účelům.
- c) Neumožnit zneužívání služby třetím osobám, V případě škody, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob ke službě, a to i bez vědomí Účastníka, nese Účastník plnou odpovědnost.
- d) Dodržovat pravidla roamingové regulace EU, zejména nepoužívat SIM kartu v režimu tzv. permanentního roamingu, kdy je SIM karta dlouhodobě používána pouze mimo Českou republiku.
- e) Informovat Poskytovatele prostřednictvím zákaznického centra o změně svých osobních a identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi účastnické Smlouvy dle těchto všeobecných podmínek. Změny je Účastník povinen oznámit Poskytovateli neprodleně, nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala, přičemž Poskytovatel může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů.
- f) Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy sítě a závady v poskytování služby.
- g) Neumožnit užití služeb v souvislosti se svojí podnikatelskou činností a nevyužívat telefonní čísla přidělená Poskytovateli pro své vlastní služby, pokud není mezi Poskytovatelem a Účastníkem písemně sjednáno jinak, a nevydávat služby Poskytovatele za své vlastní služby.
- h) Neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby.
- i) Po celou dobu trvání Smlouvy je SIM karta vlastnictvím Poskytovatele, Účastník však odpovídá za její řádné užívání a zabezpečení před poškozením, ztrátou, odcizením nebo zničením a je povinen chránit SIM kartu trvalým zapojením ochrany prostřednictvím PIN kódu, PIN a PUK1 před zneužitím třetí osobou a uchovávat PIN a PUK1 pod svou výhradní osobní kontrolou. Je-li PIN zadán 3x za sebou chybně, je SIM karta zablokována a odblokovat ji lze PUK1 kódem. Je-li PUK1 kód zadán 10x za sebou chybně, dojde k trvalému zablokování SIM karty. V případě podezření, že se s PUK1 kódem seznámila neoprávněná osoba, je Účastník povinen požádat Poskytovatele o výměnu SIM karty, která mu bude vyměněna za poplatek dle Ceníku služeb.
- j) U datových služeb nepřekročit případný dohodnutý limit provozu. V případě překročení dohodnutého limitu v síti Poskytovatele na území České republiky má Poskytovatel právo omezit rychlost přenášeného datového provozu, a při překročení dohodnutého limitu mimo síť Poskytovatele (při využívání služeb roaming) má Poskytovatel právo účtovat cenu dle Ceníku služeb.
- k) Zdržet se veškerých jednání, která porušují autorská práva Poskytovatele nebo třetích osob a etická pravidla chování na síti Internet a v síti Poskytovatele, zejména šíření nevyžádané pošty či neoprávněné vstupování do cizích sítí (tzv. hacking).
- l) Užívat služby pouze prostřednictvím SIM karty, kterou poskytl Poskytovatel Účastníkovi, Účastník přitom není oprávněn žádným způsobem zasahovat do softwaru na SIM kartě a ani jej kopírovat.
- m) Po zjištění ztráty, odcizení nebo zneužití SIM karty nebo služby neprodleně o této skutečnosti informovat Poskytovatele. Poskytovatel nejpozději do 24 hodin po přijetí oznámení učiní opatření k zabránění zneužití SIM karty. Za přijetí opatření k zabránění zneužití SIM karty je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek dle Ceníku služeb. Totéž platí v případě podezření Účastníka na zneužití hesel a bezpečnostních kódů. Účastník odpovídá až do přijetí opatření k zabránění zneužití SIM karty, služby, hesel či bezpečnostních kódů za úhradu všech služeb, které byly uskutečněny a je povinen cenu zneužitých služeb uhradit.
- n) V případě poškození SIM karty požádat Poskytovatele o výměnu SIM karty, přičemž tato bude vyměněna za poplatek dle Ceníku služeb.
- o) Seznámit osobu, které umožní užívání služby (uživatele), s veškerými podmínkami Smlouvy a VP, přičemž Účastník odpovídá za úkony této osoby, jako by jednal sám.



2. Účastník je oprávněn:

- a) Užívat službu nebo služby v souladu s VP a Smlouvou, dalšími smluvními dokumenty a příslušnými právními předpisy.
- b) Čerpat výhody a slevy z programu určeného pro zákazníky Poskytovatele, jehož podmínky jsou dostupné v marketingových materiálech na vybraných prodejnách skupiny COOP a na www.coopmobil.cz, kde je i aktuální seznam vybraných prodejen skupiny COOP.
- c) Požadovat za podmínek uvedených v těchto VP zřízení, změny, nastavení a zrušení konkrétních služeb.
- d) Ohlašovat poruchy služeb e-mailem, přes zákaznickou samoobsluhu nebo telefonicky na zákaznické centrum Poskytovatele.
- e) Uplatňovat reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu.
- f) Požádat Poskytovatele o sdělení informací o službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování apod. Poskytovatel sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo oprávněný zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené ze strany Poskytovatele pro poskytování takových informací.

článek 10. Omezení poskytování služeb

1. Poskytovatel zajišťuje dostupnost služby v rozsahu uvedeném ve smluvních dokumentech.
2. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služby na dobu nezbytně nutnou i bez předchozího upozornění z následujících důvodů:
 - a) provádění opravy nebo údržby sítě,
 - b) z důvodu krizových situací (jedná se zejména o ustanovení § 99 zákona o elektronických komunikacích), nebo důležitého obecného zájmu,
 - c) z ostatních závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického mobilního komunikačního zařízení,
 - d) písemného oznámení Účastníka o zneužití služby dle těchto VP a zároveň existuje-li důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového mobilního zařízení Účastníka zneužíval nebo zneužívá služby nebo užívá služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli jejich části nebo kvalitu služeb, popř. Účastník nebo třetí osoba závažným způsobem porušuje práva dalších osob.
 - e) z důvodu existence okolností vylučujících odpovědnost (případy tzv. vyšší moci); jestliže vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci.
3. Poskytovatel je oprávněn Účastníkovi omezit nebo přerušit aktivní užívání všech služeb, s výjimkou volání na čísla tísňového volání, po prokazatelném upozornění Účastníka (upozornění může být zasláno i elektronicky nebo prostřednictvím SMS), v naléhavých případech i bez předchozího upozornění, jestliže Účastník:
 - a) je v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté služby a zároveň nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění,
 - b) neplní, resp. porušuje další smluvní podmínky a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl Poskytovatelem stanoven,
 - c) užívá síť a služby pro jiné účely, které nejsou v souladu s těmito VP,
 - d) používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v České republice,
 - e) odmítl složit vratnou jistinu, případně poskytnout jinou záruku stanovenou Poskytovatelem,
 - f) nepřevzal, resp. nepodařilo se Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zasláné Poskytovatelem na poslední známou adresu Účastníka vedenou v databázi Poskytovatele nebo převzetí výše uvedených písemností odmítl,
 - g) hrubým způsobem porušuje smluvní podmínky; za hrubé porušení smluvních podmínek se považuje zejména rozesílání nevyžádaných sdělení (spamu) libovolným způsobem, šíření virů, spyware, dialerů a jiného software škodícího ostatním uživatelům, jakož i nezákonné šíření děl požívajících autorskoprávní ochrany; o tomto omezení poskytování služby nemusí Poskytovatel Účastníka nijak předem informovat,
 - h) je důvodně podezřelý, že on nebo třetí osoba zneužíval nebo zneužívá služby,



- i) užívá služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům,
 - j) vstoupí do likvidace nebo je na Účastníka podán insolvenční návrh.
 - k) dlouhodobě porušuje regulační pravidla EU, zejména využívá-li služby v tzv. permanentním roamingu, tedy pouze mimo území České republiky.
4. Poskytovatel ukončí poskytování služby v případě úmrtí Účastníka dnem, kdy byl Poskytovateli doručen doklad potvrzující tuto skutečnost.
 5. Jestliže nepředvídatelné okolnosti na straně Poskytovatele, které Poskytovatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a zároveň o přiměřenou dobu na zahájení plnění.
 6. Poskytovatel je oprávněn blokovat přístup Účastníka na audiotextová a/nebo premium SMS čísla, případně přístup k dalším službám (s výjimkou přístupu na linky tísňového volání) při překročení limitů pro čerpání služeb dle čl. 3 odst. 12.
 7. V případě podezření na zneužití služeb či SIM karty Účastníka (zejména v případě, že na některé ze SIM karet Účastníka dojde k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu zúčtovacího období trojnásobek průměrné výše vyúčtování, nebo k neobvyklému typu provozu -např. se objeví hovory do exotických destinací nebo na audiotextová čísla, ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo), je Poskytovatel oprávněn (nikoliv však povinen) přerušit poskytování služeb na dané SIM kartě. Poskytovatel informuje Účastníka o tom, že tohoto svého práva využil, a to prostřednictvím SMS zprávy, případně jiným vhodným způsobem. V případě, že Účastník složí nebo již složil Poskytovateli jistinu, bude poskytování služeb obnoveno. Právo Poskytovatele na úhradu dlužných cen za poskytnuté služby a nárok na úhradu měsíčních paušálů není omezením nebo přerušením poskytování služeb Účastníkovi dotčeno.
 8. Bezodkladně poté, co Poskytovatel zjistí, že pominuly důvody omezení nebo přerušení služby dle předchozích bodů tohoto článku, obnoví Poskytovatel provoz služby.
 9. Nárok Poskytovatele na úhradu cen za služby není dotčen omezením nebo přerušením poskytování služeb.

článek 11. Specifikace mobilní služby přístupu k internetu

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Účastníkovi službu v co nejvyšší možné kvalitě v síti hostovského operátora.
2. Dosahovaná kvalita poskytované služby závisí na mnoha faktorech, a to jak na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany Poskytovatele ani ze strany Účastníka, tak i na faktorech, které Účastník může přímo ovlivnit např.:
 - Úroveň pokrytí dané lokality signálem
 - Užívaná technologie
 - Zařízení a vysílací výkon zařízení, které Účastník používá
 - Vegetace
 - Rychlost pohybu Účastníka
 - Počasí
 - Horizonty
 - Nové výstavby
 - Použité materiály v budově a charakter budovy
 - Cesta šíření signálu
 - Frekvenční pásmo
3. Služba zahrnuje přístup k internetu a možnost uskutečňovat datové přenosy (mobilní datové služby). Nezahrnuje služby poskytované prostřednictvím sítí zahraničních operátorů (roaming), pokud není stanoveno jinak. Služba je poskytována prostřednictvím SIM karty a telefonního čísla. Je poskytována prostřednictvím technologií níže uvedených, včetně příslušných rychlostí.
4. Nejvyšší možná rychlost (maximální možná rychlost) pro jednotlivé technologie je uvedena níže. V případě, že součástí poskytovaného tarifu je také omezení maximální rychlosti, je uplatňována maximální rychlost definovaného tarifu. Dosahovaná rychlost závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána. Je-li hodnota maximální rychlosti uvedená u dané služby nižší než hodnota inzerované rychlosti uvedená v tabulce níže u jednotlivých



technologí, pak se hodnota určená pro maximální rychlost pro danou službu rovná hodnotě odhadované maximální rychlosti a inzerované rychlosti u jednotlivé technologie.

Síť (typ využívané technologie)	Inzerovaná rychlost (Mbps)		Odhadovaná maximální rychlost (Mbps)	
	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
2G (Edge)	až 0,24		až 0,24	
3G (HSPA+)	až 21,6	až 5,76	až 21,6	až 5,76
4G LTE	až 150	až 50	až 150	až 50
4G LTE-A (Advanced)	až 335	až 50	až 335	až 50
5G	stovky	desítky	stovky	desítky

Odhadovaná maximální rychlost stahování (Download) a odesílání (Upload) dat je realisticky dosažitelná maximální rychlost pro konkrétní službu v dané lokalitě v reálných provozních podmínkách, v místě s dostatečnou úrovní signálu vně budov. Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování a odesílání dat, jakou Poskytovatel uvádí ve své komunikaci (nabídka, ceník, marketing, propagace apod.) a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem.

5. Minimální zaručená rychlost Služby je 20 kb/s stahování i nahrávání při 95% pravděpodobnosti příjmu signálu vně budov na území deklarovaném jako pokryté.
6. Modem zařízení podporuje následující frekvence (v případě nesplnění těchto požadavků nemusí být služba funkční):
 - LTE Band 1/3/7/8/20/38 FDD 2100 MHz/1800 MHz/2600 MHz/900 MHz/800 MHz TDD 2600 MHz
 - UMTS Band 1/8 2100 MHz/900 MHz
 - Zařízení je řádně homologováno pro použití v mobilních sítích v České republice
7. Velká trvalá odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat je definována jako odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 40 minut v časovém úseku maximálně 24 hodin.
8. Velkou opakující se odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se rozumí odchylka, při které dojde alespoň k pěti detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 2 minuty v časovém úseku 1 hodiny.
9. Odchylky od inzerované rychlosti mohou mít za následek zpomalení a v krajním případě i zastavení služby. To se může projevit zejména zhoršenou dostupností obsahu, prodloužením doby odezvy, zhoršením dostupnosti služeb, prodloužením stahování či odesílání dat, snížením kvality video či audio přenosů a v krajním případě nefunkčnosti služeb, k nimž je prostřednictvím poskytované služby přistupováno.
10. V případě velké trvalé nebo velké opakující se odchylky Služby má Účastník možnost uplatnit reklamaci dle Všeobecných podmínek a Reklamačního řádu.
11. Při používání datových služeb se přiděluje dynamická neveřejná IP adresa.

článek 12. Reklamáce

1. Účastník má právo na uplatnění reklamáce účtování ceny za poskytovanou službu, její kvalitu a rozsah poskytnuté služby. Toto právo však musí uplatnit ve lhůtě stanovené zákonem, a to nejpozději do 2 (dvou) měsíců ode dne doručení daňového dokladu, případně od vzniku rozhodné skutečnosti (např. poruchy v poskytování služby), jinak právo zanikne. Písemná reklamáce musí být zaslána na adresu zákaznického centra Poskytovatele.
2. Podání reklamáce nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka s paušálním tarifem uhradit i sporné vyúčtování cen za poskytnuté služby, či jiné související činnosti, a to nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
3. Reklamáce musí obsahovat minimálně identifikaci Účastníka, tj. telefonní číslo, případně číslo Smlouvy, ke které je reklamáce uplatněna, předmět a přesný popis reklamáce.
4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 1 (jednoho) měsíce ode dne jejího doručení. Vyžaduje-li vyřízení reklamáce projednání např. se zahraničním provozovatelem, vyřídí Poskytovatel tuto reklamaci nejpozději do 2 (dvou) měsíců ode dne doručení této reklamáce.



5. Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou reklamaci, která se týká rozsahu, ceny a kvality poskytovaných služeb, vyzoomět Účastníka, zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou reklamaci.
6. Poskytovatel neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho síť. Tyto závady nemohou být předmětem reklamací.
7. V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamace, může Účastník podat námitku u ČTÚ místně příslušného pro danou oblast.
8. Poskytovatel nepřijme reklamaci zejména v případě, pokud byla podána po lhůtě stanovené v bodě 1. tohoto článku.
9. Účastník má nárok na základě kladně vyřízené reklamace k vyúčtování služeb na vrácení přeplatku do 1 (jednoho) měsíce ode dne kladného vyřízení reklamace. Poskytovatel je však oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí Účastníkovi přeplatek (eventuálně snížený o výši pohledávek) formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení reklamace.
10. V případech, kdy Účastník uplatňuje zjevně neodůvodněné reklamace, nebo v případě, kdy zákazník své právo podávat reklamace zneužívá, je Poskytovatel oprávněn po Účastníkovi požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením reklamace (maximální výše nákladů je uvedena v Ceníku).

článek 13. Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:
 - a) omezení, přerušení či neposkytnutí služby v případech, kdy může dle těchto VP k takovému omezení, přerušení či neposkytnutí služby dojít,
 - b) jakéhokoliv výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu
 - c) uvedením nesprávných údajů Účastníkem při uzavření nebo změnách Smlouvy
 - d) zavinění na straně Účastníka,
 - e) ztráty, odcizení či zneužití bezpečnostních kódů a hesel, zneužití SIM karty nebo služeb
2. Odpovědnost Poskytovatele je v případě neposkytnutí služby podle Smlouvy omezena na povinnost urychleně odstranit závadu, přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a zaplacené ceny. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat Účastníkům, resp. uživatelům služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby pro závadu technického nebo provozního charakteru.
3. Poskytovatel zároveň neodpovídá za obsah přenášených zpráv, dat a informací při poskytování služeb, za obsah a využití informací dostupných v síti Internet, i když jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím služeb Poskytovatele.
4. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli v důsledku:
 - a) porušení ustanovení všeobecných podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem,
 - b) použití mobilního telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v České republice nebo, které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
 - c) činnosti třetí osoby (případně třetích osob), které Účastník úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby; v tomto případě nese Účastník plnou odpovědnost za škodu.
5. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník přes předchozí upozornění ze strany Poskytovatele pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání služby.
6. Poskytovatel a Účastník nejsou povinni si vzájemně nahrazovat škody, které druhé straně vznikly porušením jejich povinností, pokud prokážou, že toto porušení vzniklo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost (např. případy vyšší moci).
7. Účastník nebo uživatel nemá nárok na úhradu výdajů nebo případnou náhradu škody, která mu může vzniknout při změně čísla v důsledku změny číslovacího plánu.

E. Ochrana osobních dat

1. Databáze Zákazníků



Poskytovatel vede databázi osobních, lokalizačních a provozních údajů („dále jen Údaje“) Účastníků a uživatelů služeb elektronických komunikací („dále jen Zákazník“). Údaje získává přímým nebo nepřímým kontaktem se Zákazníkem nebo od třetích osob. Poskytovatel zpracovává Údaje na základě zákona, tj. v takovém případě není Zákazník oprávněn takové zpracování odmítnout (povinné zpracování viz odst. 3 tohoto článku), nebo na základě souhlasu Zákazníka, kdy je Zákazník oprávněn takové zpracování kdykoli odmítnout (dobrovolné zpracování viz odst. 4 tohoto článku). Poskytovatel shromažďuje a zpracovává Údaje manuálně nebo automaticky, sám nebo prostřednictvím třetích subjektů (zpracovatelů). Tento článek upravuje informace o zpracovávání Údajů, způsob poskytnutí souhlasu Zákazníka se zpracováním Údajů a práva a povinnosti Zákazníka při zpracování jeho Údajů (dále také jako „Informace“).

2. Definice Údajů

Osobními a identifikačními údaji se rozumí zejména: jméno, příjmení, adresa, datum narození, rodné číslo/popř. národní identifikátor, věk, pohlaví, čísla předložených dokladů, obchodní firma/název, sídlo/místo podnikání, sídlo organizační složky, jméno, příjmení a bydliště osob oprávněných jednat jménem právnické osoby, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, telefonní číslo, heslo, číslo SIM karty, typ a objem využívaných služeb, údaje o koncovém zařízení, kontaktní telefonní číslo, e-mailové spojení, bankovní spojení, údaje získané od zákazníka marketingovými průzkumy a jiné údaje oprávněně o Zákazníkovi získané.

Provozním údajem se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování, tj. zejména telefonní číslo volaného, telefonní číslo volajícího, začátek a konec spojení, datum a frekvence uskutečněného spojení, IMEI, konfigurační údaje, adresa datového spojení (např. URL), způsob a objem využívání služeb a cena za službu a typové chování Zákazníka.

Lokalizačním údajem se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací a určující zeměpisnou polohu koncového zařízení Zákazníka, tj. např. údaj o síti, k níž je Zákazník připojen.

3. Povinné zpracování

Povinně jsou zpracovávány Údaje na základě zákona, a to zejména pro účely poskytování služeb elektronických komunikací, souvisejících služeb, platebních transakcí, zajištění propojení a přístupu k síti, vyúčtování a provádění úkonů s tím souvisejících, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání sítě či služeb, vymáhání pohledávek, vyúčtování služeb či prodej produktů třetích stran prostřednictvím naší sítě nebo jejich vyúčtování, pro účely volání na čísla tísňového volání.

4. Dobrovolné zpracování

Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Údaje k následujícím účelům: obchodní a marketingové účely, včetně provádění průzkumu trhu, telemarketingu a nabízení obchodu a služeb, poskytování informací (zejména formou obchodního sdělení označovaného pro takové účely jako OS) o našich službách a produktech a o službách a produktech třetích stran, které jsou s Poskytovatelem ve smluvním vztahu, a to užitím adresy, telefonních čísel nebo elektronické adresy, pro poskytování služeb s přidanou hodnotou, pro bezplatné zřízení informační služby Zákazníkovi, prostřednictvím které bude Zákazník informován o nabízených službách a produktech třetích stran, ověřování a hodnocení bonity či platební morálky Zákazníka prostřednictvím registru dlužníků, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak i v jeho průběhu.

5. Změna Údajů Zákazníka

V případě jakékoli změny Údajů je Zákazník povinen Poskytovateli takovou změnu neprodleně oznámit. V případě, kdy společnost Poskytovatele vlastní činností zjistí, že Zákazníkem uvedené Údaje nejsou pravdivé či jsou neúplné nebo že uvedené kontaktní telefonní číslo neexistuje, je neaktivní nebo Zákazníkovi nepatří či nebyl oprávněn takové číslo Poskytovateli poskytnout, vyzve Poskytovatel Zákazníka k uvedení správných a úplných Údajů či správného kontaktního telefonního čísla. Pokud tak Zákazník neučiní, je Poskytovatel oprávněn ke všem úkonům potřebným k nápravě vadného stavu, včetně přerušení poskytování služeb.

5. Údaje o porušení smluvního závazku a existenci dluhu

Hodnocením bonity se rozumí, že v případě existence dlužné částky déle než 30 dnů po splatnosti nebo opakovaného prodlení s úhradou budou předány údaje Zákazníka v rozsahu jméno, příjmení, obchodní firma, adresa, místo podnikání, sídlo, datum narození, rodné číslo, IČ a informace o rozsahu porušení smluvních povinností, finančních závazcích a následné platební morálce, úhradě pohledávky nebo jejím případném odpisu z registru dlužníků, a to za účelem informování o platební morálce a jejím ověřování. Provozovatel registru dlužníků je oprávněn tyto osobní údaje zpřístupnit za účelem hodnocení platební morálky všem uživatelům registru. Seznam registru dlužníků je uveden na webových stránkách www.solus.cz. V současné době Poskytovatel předává osobní údaje sdružení SOLUS, zájmovému sdružení právnických osob, IČ: 69346925. Předané údaje může registr dlužníků zpracovávat po



dobu 1 roku od uhrazení poslední pohledávky. Souhlas dle tohoto článku můžete písemně odvolat, odvolání však nemá vliv na zpracování údajů, které již byly podle tohoto bodu předány.

Poskytovatel může předávat jiným provozovatelům sítí a jiným Poskytovatelům služeb data o účastnících, pokud slouží k identifikaci či prevenci zneužívání sítě a služeb.

6. Informační služba a Telefonní seznamy

Má-li o to Zákazník zájem, může písemně požádat o zveřejnění svých kontaktních údajů v informační službě či v tištěném telefonním seznamu třetí strany nebo Poskytovatele (pokud Poskytovatel telefonní seznam vydává). Zákazník má právo požadovat, aby v telefonním seznamu bylo uvedeno, že si nepřeje být kontaktován za účelem nabízení obchodu a služeb. Zákazník je oprávněn svůj souhlas se zveřejněním údajů v telefonním seznamu nebo informační službě kdykoli odvolat. V takovém případě Poskytovatel zajistí odstranění údajů při jejich nejbližší úpravě, bude-li to technicky možné. Zákazník bere na vědomí, že v případě, kdy dá souhlas s uveřejněním, je povinností společnosti Poskytovatel předat takové údaje dalším poskytovatelům informačních služeb o telefonních číslech a vydavatelům telefonních seznamů.

7. Politicky exponovaná osoba

Poskytovatel Zákazníkům nabízí i platební služby malého rozsahu. Patří-li zákazník mezi veřejně nebo politicky exponované osoby ve smyslu zákona č. 253/2008 Sb. je zákazník povinen osobně se dostavit do Zákaznického centra Poskytovatele na k ověření totožnosti, přičemž povinností Poskytovatele je jeho totožnost dle předložených platných dokladů ověřit.

8. Monitorování komunikace

Poskytovatel prohlašuje, že telefonní hovor Zákazníka s pracovníkem poskytovatele nebo jeho smluvního partnera může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán. Toto monitorování se uskutečňuje výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů poskytovatele. Poskytovatel zároveň prohlašuje, že případný záznam telefonního hovoru bude Poskytovatelem zálohován po nezbytně nutnou dobu.

9. Sdílení Údajů s třetími stranami

Zákazník bere na vědomí, že jeho Údaje mohou být v souladu se zákonem na ochranu osobních údajů zpracovávány třetími subjekty, ve smluvním vztahu s Poskytovatelem nebo subjekty, kterým takové zpracování umožňuje platná právní úprava. Poskytovatel je oprávněn předávat jiným poskytovatelům zajišťujícím veřejné komunikační sítě a poskytovatelům poskytujícím služby takové Údaje, za účelem zajištění propojení a přístupu k síti a ke vzájemnému vyúčtování služeb. Poskytovatel může předávat jiným provozovatelům sítí a jiným Poskytovatelům služeb data o účastnících, pokud slouží k identifikaci či prevenci zneužívání sítě a služeb. Zneužíváním služeb se přitom rozumí opožděné placení nebo neplacení za poskytnuté služby. Poskytovatel je oprávněn předat Údaje, za podmínky uzavření smlouvy o zpracování osobních údajů, třetím subjektům v pozici zpracovatele, za účelem plnění smluvního vztahu, který může být uzavřen pouze pro výše uvedené účely, v nezbytně nutném rozsahu a pouze pokud zpracovatel prokáže, že má dostatečné technické zabezpečení, které zamezí neoprávněnému přístupu, ztrátě či jinému neoprávněnému nakládání s Údaji, nestanoví-li platná právní úprava jinak. Poskytovatel předává Údaje Zákazníkům tzv. zpracovatelům pouze po uzavření smlouvy o zpracování osobních údajů.

10. Udělení souhlasu a možnost odvolání

U zpracování Údajů, které je prováděno na základě souhlasu Zákazníka, je Zákazník oprávněn kdykoli odmítnout zpracování Údajů pro jednotlivé účely uvedené výše, tedy je oprávněn souhlas buď nedat při uzavření smlouvy, tj. sdělit, že souhlas nedává (v případě uzavření smluvního vztahu v jiné než písemné podobě), nebo souhlas kdykoli odvolat, a to bezplatně prostřednictvím webové nebo hlasové samoobsluhy nebo zákaznického centra. Zpracování takových Údajů pro jednotlivé účely Poskytovatel ukončí v přiměřené době, která odpovídá technickým a administrativním možnostem. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Údaje po celou dobu trvání smlouvy, není-li v jednotlivých podmínkách Služeb nebo v právních předpisech stanoveno jinak. Zákazník bere na vědomí, že odvolání souhlasu se zpracováním některých Údajů může mít vliv na rozsah poskytovaných služeb. Zákazník bere na vědomí, že souhlas se zpracováním Údajů může opětovně udělit např. účastí v marketingové soutěži nebo akci, registrací, aktivací nebo užitím specifických služeb.

11. Doba zpracování Údajů

Po ukončení smlouvy a vypořádání všech vzájemných práv a povinností Poskytovatel provede likvidaci Údajů Zákazníka ze své databáze s výjimkou jména, příjmení, adresy a dále i jiných kontaktních údajů a informací o objemu využívaných služeb, ke kterým Zákazník dává souhlas se zpracováním za účelem nabídky obchodu a služeb, a to po dobu 10 let ode dne ukončení smlouvy nebo případně do doby, než Zákazník odvolá svůj souhlas.

Provozní a Lokalizační údaje jsou zpracovávány po dobu stanovenou platnými právními předpisy.



12. Právo na informace

Zákazník má právo na informaci o zpracování svých osobních údajů. Domnívá-li se Zákazník, že dochází ke zpracování osobních údajů v rozporu s ochranou soukromého nebo osobního života nebo se zákonem, může Poskytovatel požádat o vysvětlení nebo o odstranění vadného stavu (zejména blokování, opravu, doplnění nebo likvidaci). Dále má právo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

článek 14. **Řešení sporů**

1. Vztahy smluvních stran, které vznikly na základě Smlouvy, případně v souvislosti s poskytováním služeb, se řídí českým právem s vyloučením kolizních norem.
2. Smluvní strany sjednávají, že případné spory, které mezi nimi v souvislosti s plněním Smlouvy vzniknou, budou řešeny smírnou cestou. Spory vyplývající ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě má pravomoc rozhodovat Český telekomunikační úřad místně příslušný podle adresy sídla Poskytovatele.
3. Spory v obchodních věcech náležící do pravomoci soudů, bude rozhodovat věcně příslušný soud v místě sídla Poskytovatele, ostatní spory bude rozhodovat věcně a místně příslušný soud dle zákona. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud České republiky místně příslušný podle adresy sídla Poskytovatele.

článek 15. **Doručování**

1. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti (dále jen „zprávy“) na adresu Účastníka poštou. Za písemné úkony se považují též zprávy doručené druhé smluvní straně faxem nebo elektronickou poštou.
2. Pro účely těchto všeobecných podmínek se za doručenou považuje zpráva:
 - a) předaná (doručená) a převzatá druhou smluvní stranou osobně,
 - b) dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem; za doručenou je považována i zpráva, která byla uložena v místě příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla Účastníkem vyzvednuta ve lhůtě 7 (sedmi) kalendářních dnů ode dne jejího uložení, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl nebo která byla vrácena Poskytovateli jako nedoručitelná; odepře-li Účastník písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno,
 - c) doručená elektronicky zejména formou e-mailu nebo faxové zprávy,
 - d) doručená jiným způsobem určeným v příslušném ustanovení těchto všeobecných podmínek.
3. Zprávy doručované od Poskytovatele podle bodu 2. písm. b) jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásilky. Zprávy týkající se zejména uzavření Smlouvy, odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy, upozornění na porušení smluvních podmínek, výpověď Smlouvy nebo odstoupení od Smlouvy mohou být podávány jako doporučené listovní zásilky.
4. Potvrzení a odeslání faxové zprávy nebo elektronické zprávy či vyzvednutí zprávy Účastníkem se zaznamenává v systému Poskytovatele. V pochybnostech, zda výše uvedený úkon byl proveden je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému Poskytovatele.
5. Účastník bere na vědomí, že zprávy a upozornění mohou být Účastníkovi zasílána také formou SMS zprávy.

F. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí zejména zákonem o elektronických komunikacích, obchodním zákoníkem a občanským zákoníkem.
2. Dostupnost služeb virtuálního mobilního operátora je podmíněna pokrytím území Poskytovatele mobilní sítě, technickými možnostmi operátora a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mohou kvalitu poskytování služeb virtuálního mobilního operátora ovlivnit. Poskytovatel nezaručuje, že v oblastech vyznačených jako pokryté příslušným radiovým signálem Účastník vždy dosáhne připojení k síti.
3. Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení těchto všeobecných podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.



4. Pokud se některá z ustanovení těchto všeobecných podmínek nebo Smlouvy stanou neplatnými, nebude to mít vliv na platnost těchto všeobecných podmínek jako celku nebo na platnost Smlouvy.
5. Nedílnou součástí Smlouvy jsou dokumenty tvořící všeobecné podmínky a případné další dokumenty, které jsou přílohami a součástími těchto dokumentů. Tyto dokumenty a jejich případné změny jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele.
6. Poskytovatel si vyhrazuje právo Všeobecné podmínky a ceny jednostranně měnit, případně podmínky poskytování služeb či jejich poskytování jednostranně ukončit, zejména v případech změn právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací.
7. Uzavřením smluvního vztahu Účastník potvrzuje, že se s jednotlivými smluvními dokumenty seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky v nich uvedené.
8. Tyto všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 1. 2021 a byly Poskytovatelem zveřejněny na webové stránce www.coopmobil.cz