

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro poskytování služeb elektronických komunikací

společnosti COOP Mobil s.r.o.

Platné od 1. 9. 2026



Obsah

A.	Definice pojmů	3
	článek 1. Definice použitých pojmů.....	3
B.	Předplacené služby	5
	článek 2. Předplacené služby - SIM karty.....	5
C.	Služby s paušálním tarifem	6
	článek 3. Uzavření a změny smlouvy	6
	článek 4. Popis změny SIM na eSIM.....	8
	článek 5. Ceny a vyúčtování služeb	9
	článek 6. Platební podmínky.....	9
	článek 7. Ukončení Smlouvy.....	10
D.	Společná ustanovení.....	11
	článek 8. Přenos služeb mezi operátory	11
	článek 9. Práva a povinnosti Poskytovatele	12
	článek 10. Práva a povinnosti Účastníka	14
	článek 11. Omezení poskytování služeb.....	15
	článek 12. Specifikace mobilní služby přístupu k internetu	17
	článek 13. Reklamace	18
	článek 14. Odpovědnost za škodu.....	19
E.	Ochrana osobních dat.....	19
	článek 15. Řešení sporů	22
	článek 16. Doručování.....	22
F.	Závěrečná ustanovení.....	22
G.	Přílohy:.....	23

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ 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 obchodní podmínky (dále též VOP) pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen služby) upravují v souladu s ustanoveními §§ zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů ve znění pozdějších předpisů a ustanovením a zákona č. 89/2012 Sb., občanský 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) ze dne 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 nebo eSIM s přiděleným telefonním číslem uskutečnit příchozí 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. eSIM“ (embedded SIM) znamená integrovaný modul, zabudovaný v kompatibilním koncovém zařízení, který umožňuje ukládání a používání jednoho nebo více eSIM profilů a který nahrazuje fyzickou SIM kartu. Postup aktivace eSIM je uvedený na webových stránkách Poskytovatele.
7. eSIM profil je soubor autentizačních, konfiguračních a provozních údajů, který umožňuje identifikaci Účastníka, přístup k mobilní síti a využívání Služeb a je vzdáleně nahrán do eSIM v kompatibilním zařízení.
8. eSIM Aktivační kód (QR kód) je jedinečným kódem obsahujícím aktivační data, která umožní stažení a instalaci eSIM profilu do eSIM v kompatibilním zařízení Účastníka prostřednictvím standardizovaného postupu vzdáleného zajištění (remote provisioning).

9. 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.
10. 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 v internetovém obchodě na www.coopmobil.cz.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. Informační linkou zákaznického centra Poskytovatele se rozumí číslo 234 499 444 dostupné z telefonních sítí všech telekomunikačních operátorů.
15. Zákaznickou samoobsluhou se rozumí:
- hlasová samoobsluha (automat) 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 zdarma s definovaným textem z mobilu Účastníka na číslo 8844. Podrobný popis ovládání účtu prostřednictvím SMS zpráv je na stránkách Poskytovatele www.coopmobil.cz.
16. Ceníkem se rozumí dokument, který určuje výši ceny za služby dodávané Poskytovatelem, v aktuálním platném znění, dostupný na www.coopmobil.cz.
17. Produktovou akcí se rozumí pravidelně se opakující akce, kdy zákazník za nákup stanoveného počtu vybraných produktů získává jako odměnu volné minuty na volání.
18. Autoplatbou se rozumí služba automatické úhrady faktur prostřednictvím platební karty zákazníka.
19. „Mobilním tankováním“ se rozumí služba automatického dobíjení kreditu na předplacené SIM prostřednictvím platební karty zákazníka.
20. Reklamací se rozumí úkon Účastníka, při němž uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně vyúčtované ceny nebo z vadně poskytnutých služeb.
21. 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.
22. Všeobecnými obchodními podmínkami (VOP) se rozumějí tyto všeobecné smluvní a technické podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací v aktuálním platném znění, dostupné na www.coopmobil.cz. Ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek upravujících služby na SIM kartě se použijí přiměřeně i na eSIM, pokud z povahy eSIM nevyplyvá něco jiného.

23. Zákonem o elektronických komunikacích se rozumí zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.
24. 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 kartu nebo eSIM s předplacenými službami ve standardním prodejním balení nebo prostřednictvím elektronické objednávky, s možností pozdějšího převodu na služby s paušálním tarifikem.
2. V případě fyzické SIM karty lze od smlouvy odstoupit pouze za předpokladu, že je SIM karta vrácena nepoužitá a v neporušeném stavu, tj. nevyložená z plastového nosiče a nepoužitá k čerpání služeb. U eSIM lze od smlouvy odstoupit pouze tehdy, nebyl-li eSIM profil nahrán do koncového zařízení ani jinak použit k čerpání služeb.
3. V případě objednání Služby online přes objednávkový proces na webových stránkách Poskytovatele, Poskytovatel zpřístupní Účastníkovi bezplatně shrnutí smlouvy podle § 63 odst. 1 ZoEK před uzavřením Smlouvy nebo předtím, než se Účastník rozhodne služby využívat a nabídka se stane pro Účastníka závaznou.
4. Smlouva o poskytování předplacených služeb vzniká: u fyzické SIM karty jejím vyjmutím (vylomením) z plastového nosiče a její aktivací, u eSIM úspěšným nahráním eSIM profilu do koncového zařízení Účastníka. Ode dne uzavření smlouvy je smlouva uzavřena na dobu 6 měsíců. Každým dobítím kreditu se její doba trvání prodlužuje o dalších 6 měsíců ode dne posledního dobítí.
5. Při aktivaci fyzické SIM karty nebo při prvním použití eSIM k čerpání služeb je Účastník vyzván k volbě a zadání hesla o délce 4 až 8 znaků, kterým bude ověřován v zákaznické samoobsluze nebo při kontaktu se zákaznickým centrem, například při získávání informací o stavu účtu, změnách nastavení služeb nebo spotřebě služeb. Poskytovatel bude každého, kdo kontrolou hesla úspěšně projde, považovat za osobu oprávněnou jednat za Účastníka.
6. Aktivací fyzické SIM karty nebo úspěšným nahráním eSIM profilu do koncového zařízení Účastník potvrzuje, že se seznámil s aktuálními Všeobecnými obchodními podmínkami a Ceníkem, akceptuje je a zavazuje se je dodržovat. Současně uděluje souhlas se zpracováním údajů v rozsahu stanoveném těmito Všeobecnými obchodními podmínkami.
7. Smlouva na poskytování předplacených služeb se uzavírá na dobu určitou v délce 6 měsíců. Každým dobítím kreditu se Smlouva prodlužuje o 6 měsíců od data posledního dobítí. Získáním odměny z produktových akcí se Smlouva prodlužuje o 7 dní, maximálně však na 7 měsíců.
8. Základní nastavení SIM karty s předplacenými službami:
 - jsou umožněny hovory do zahraničí,
 - není blokován přístup na audiotextové a Premium 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.
9. Přehled vyúčtování, čerpání služeb je Účastníkům zpřístupněn v zákaznické samoobsluze Poskytovatele.
10. Po vyčerpání kreditu bude omezeno další poskytování služeb, kromě volání na tísňová čísla. K omezení může dojít i během hovoru nebo datového přenosu.
11. Platnost kreditu je 3 měsíce od prvního přihlášení SIM karty do mobilní sítě, případně od posledního dobítí 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 dobítím nebo získáním odměny z produktových akcí v průběhu trvání Smlouvy. V případě odměny z produktové akce je neplatný kredit aktivován pouze na 7 dní.

12. Navýšení kreditu je možné provést následujícími způsoby:

- přes platební terminál na vybraných družstevních prodejnách skupiny COOP,
- prostřednictvím zakoupeného dobíjecího kupónu obsahujícího návod, jak dobít kredit,
- bankovním převodem alespoň minimální částky pro dobítí (stanovena v Ceníku) na určený bankovní účet Poskytovatele, jako variabilní symbol použije telefonní číslo, jehož předplacený účet dobíjí
- platební kartou dle instrukcí ve webové samoobsluze,
- automatickým dobítím kreditu prostřednictvím služby „Mobilní tankování“ dle instrukcí uvedených na www.coopmobil.cz.

13. 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 VOP.

14. Poskytování služeb může být ukončeno:

- a) Dohodou smluvních stran.
- b) Nevyužíváním služeb po dobu delší než 6 měsíců.
- c) Vracením SIM karty Poskytovateli.
- d) Účastník může Smlouvu ukončit při změně Všeobecných obchodních podmínek nebo Ceníku služeb, jestliže Poskyvatel změnil práva a povinnosti stanovené ve Všeobecných obchodních 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.

15. V případě přenesení telefonního čísla Účastníka od Poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné jednotlivé služby Účastníka ukončeny dnem přenesení čísla k novému Poskytovateli.

16. Při ukončení předplacené služby má Účastník právo do 30 dnů od ukončení služby požádat o vrácení nevyužitého kreditu. Poskyvatel 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.

17. 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 občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích.
3. 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, datum narození, 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.
4. Poskyvatel má právo vyžádat si od Účastníka doložení údajů uvedených v žádosti, a to zejména v případech důvodného podezření, že tyto údaje nejsou pravdivé.
5. 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,

příčemž 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.

6. 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.
7. Jistinu lze uhradit následujícími způsoby:
 - bankovním převodem na účet Poskytovatele,
 - platební kartou ve webové samoobsluze Poskytovatele.
8. Nevyčerpaný předplacený kredit se po převodu Účastníka z předplacených služeb na služby s paušálním tarifem Účastníkovi započte do nejbližšího vyúčtování poskytnutých služeb.
9. Poskytovatel je oprávněn návrh Účastníka na uzavření Smlouvy odmítnout a Smlouvu neuzavřít, pokud Účastník nesplní 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.
10. Poskytovatel sdělí nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů důvody odmítnutí uzavření Smlouvy. Složil-li Účastník, jehož návrh byl odmítnut, výše specifikovanou vratnou jistinu, bude Účastníkovi ze strany Poskytovatele vrácena tato jistina nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne odmítnutí žádosti o uzavření Smlouvy.
11. Pokud Účastník splní všechny podmínky pro uzavření Smlouvy specifikované v těchto Všeobecných obchodních podmínkách, Poskytovatel akceptuje žádost o uzavření Smlouvy.
12. Podmínkou vzniku Smlouvy je akceptace smluvní dokumentace příslušné Služby Účastníkem. Akceptací se rozumí úhrada Jistiny nebo počátečního kreditu.
13. Smlouva vchází v platnost dnem úhrady Jistiny, nejpozději však prvním čerpáním Služby ze strany Účastníka. V případě uzavření písemné Smlouvy nabývá platnosti a účinnosti Dnem podpisu Smlouvy. S každou další akceptovanou objednávkou nabývá účinnosti nejpozději po akceptaci shrnutí smlouvy. Předmět Smlouvy se tím rozšiřuje o Služby a/nebo Doplnkové služby uvedené v další Objedávce.
14. Poskytovatel zpřístupní Účastníkovi bezplatně shrnutí smlouvy podle § 63 odst. 1 ZoEK před uzavřením Smlouvy nebo předtím, než se Účastník rozhodne služby využívat a nabídka se stane pro Účastníka závaznou. Smlouva je zaslána Účastníkovi elektronicky po úhradě Jistiny nebo počátečního kreditu. U dodatečné objednávky je zaslán dodatek ke Smlouvě.
15. Je-li to potřebné, může být Smlouva uzavřena písemně před akceptací Objedávky s tím, že teprve akceptací první Objedávky se určují podstatné náležitosti Smlouvy a Smlouva se stane platnou a účinnou.
16. U služeb s paušálním tarifem je nastaven tzv. úhrnný finanční limit pro čerpání služeb Účastníka v daném zúčtovacím období sdružených na jednom vyúčtování (faktuře) za jedno či více telefonních čísel. Výše úhrnného limitu je uvedena v Ceníku.
17. Neprodleně po uzavření Smlouvy dle tohoto oddílu C. Všeobecných obchodních podmínek 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.

18. 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 VOP.
19. 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.

20. 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.
21. Účastník je oprávněn podat po uzavření Smlouvy žádost o její změnu, a to zejména:
- žádost o změnu identifikačních údajů,
 - žádost o zřízení další služby, změnu nastavení, včetně změny fakturační adresy, nebo o zrušení služby.
22. 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.
23. 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.
24. V případě přijetí žádosti o změnu Smlouvy Poskytovatel provede takovou změnu nejpozději do 5 pracovních dnů po podání žádosti

článek 4. Popis změny SIM na eSIM

1. V případě zřizování nebo přechodu na eSIM bude Poskytovatelem Účastníkovi zaslán eSIM Aktivační kód na ověřený e-mail.
2. Změna SIM karty na eSIM představuje výměnu stávající SIM karty za „eSIM profil“ (podmínkou je eSIM čip integrovaný v kompatibilním zařízení), při které nedochází ke změně telefonního čísla ani smluvního vztahu. Poskytovatel může na základě žádosti Účastníka převést služby z jeho fyzické SIM karty na eSIM profil aktivovaný v jeho s eSIM kompatibilním koncovém zařízení. Původní fyzická SIM karta se deaktivuje a stává se nefunkční.
3. Poskytovatel nenese odpovědnost za zneužití eSIM Aktivačního kódu po doručení Účastníkovi ani za funkčnost eSIM v nekompatibilních zařízeních.

článek 5. 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. Přehled vyúčtování, čerpání služeb je Účastníkům zpřístupněn v zákaznické samoobsluze Poskytovatele.
9. 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.
10. 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 6. 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, nezvolil-li Účastník zasílání faktur běžnou poštovní zásilkou na adresu pro doručování Účastníka v České republice naposledy oznámenou Poskytovateli. Vyhotovení vyúčtování (faktury) je bezplatné. Zasílání 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 7. 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) Výpověď 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 obchodních podmínek nebo Ceníku služeb, jestliže Poskyvatel změnil práva a povinnosti stanovené ve Všeobecných obchodních 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 doručena písemně na kontaktní adresu Poskytovatele nebo elektronicky e-mailem na e-mail zveřejněný na webových stránkách Poskytovatele a odesláným z e-mailové adresy Účastníka, kterou má registrovanou u Poskytovatele. Výpověď musí obsahovat identifikační údaje Účastníka (jméno, příjmení/název firmy, adresu), telefonní číslo, kterého se výpověď týká a jasný projev vůle Smlouvu nebo Službu ukončit. 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. Výpověď Smlouvy ze strany Účastníka dle čl. 7, 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 tří 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 zbývajících 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 Poskyvatel 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 dnem přenesení posledního čísla.
 6. Zrušením jednotlivé služby není ukončena Smlouva jako celek, ostatní služby Účastníka zůstávají nedotčeny.
 7. Platnost Smlouvy končí okamžikem ukončení platnosti poslední Objednávky či Služby
 8. Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

D. Společná ustanovení

článek 8. Přenos služeb mezi operátory

Článek popisuje, jak a kdy může Účastník uplatnit právo přejít jednoduše se svými mobilními službami, resp. mobilním číslem k jinému Poskytovateli.

- Zákonem stanovené podmínky přenosu jsou zakotveny v § 34 zákona 127/2005 o elektronických komunikacích v platném znění, včetně lhůt pro přenos služby a minimální přípustnou dobu přerušení poskytování služby Účastníkovi. **Maximální doba přerušení poskytované služby je 1 kalendářní den.**
- Podmínky přenosu služeb a nárok Účastníka na tzv. paušální náhrady a jejich výši, dojde-li při přenosu ke zpoždění, zneužití nebo nedodržení termínu instalace nebo opravy jsou stanoveny Vyhláškou 529/2021 Sb.

Popis postupu přenosu služby je uveden na webu Poskytovatele v dokumentu Přenos čísel mezi operátory. Právo na paušální náhrady může Účastník uplatnit jako reklamaci podle Reklamačního řádu Poskytovatele.

článek 9. Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje zejména:

- a) Zřídit a poskytovat Účastníkovi požadované služby v souladu se Smlouvou a těmito VOP.
- 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 obchodních 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 účinnosti těchto změn. Oznámení o změnách uskuteční Poskytovatel tím způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání 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 VOP a Smlouvou ve sjednané lhůtě. Změny provedené Účastníkem jeho vlastní akcí prostřednictvím zákaznické samoobsluhy nejsou zpoplatněny. Umožnit Účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných obchodních 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 obchodních podmínek oprávněn zejména:

- a) Po Účastníkovi požadovat doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy v návaznosti na článek 3. těchto VOP.
 - b) Požadovat při kontaktu s Účastníkem jeho identifikaci podle těchto VOP, 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 obchodní podmínky, specifikace služeb a Ceník.
 - d) Přerušit či ukončit poskytování služeb s okamžitou účinností v případě podstatného porušení Smlouvy či VOP 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 VOP.
 - 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 obchodní podmínky.
 - l) V zájmu ochrany Účastníka 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 VOP Účastníkem a používáním mobilního zařízení, které není doporučeno pro používání ve spojení se SIM kartou Poskytovatele.

Článek 10. 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 obchodními 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 VOP 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 obchodních 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 VOP, přičemž Účastník odpovídá za úkony této osoby, jako by jednal sám.
2. Účastník je oprávněn:
- a) Užívat službu nebo služby v souladu s VOP 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 VOP 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 11. 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 VOP 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 VOP,
 - 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 zaslané 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 Účastníkům,
 - 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. Smlouva zaniká úmrtím Účastníka. Služby jsou však poskytovány a vyúčtovány podle sjednaného tarifu a Ceníku až do okamžiku, kdy je úmrtí Účastníka Poskytovateli prokazatelně nahlášeno a doloženo. Úmrtí je třeba věrohodně Poskytovateli doložit předložením nebo zasláním úmrtního listu nebo jiného dokumentu potvrzujícího úmrtí. Služby budou ukončeny bezodkladně po obdržení tohoto dokladu, přičemž finální vyúčtování bude vystaveno ke dni reálného ukončení Služeb.
5. Dohodne-li se oprávněný dědic s Poskytovatelem na pokračování užívání Služeb, lze Služby převést podpisem nové Smlouvy. Služba pak bude pokračovat na nové Smlouvě.
6. 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.
7. Poskytovatel je oprávněn blokovat přístup Účastníka na audiotexová a/nebo premiím SMS čísla, případně přístup k dalším službám (s výjimkou přístupu na linky tísňového volání) při překročení limitů pro čerpání služeb dle čl. 3 odst. 13.
8. 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 audiotexová 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.
9. Bezodkladně poté, co Poskytovatel zjistí, že pominuly důvody omezení nebo přerušení služby dle předchozích bodů tohoto článku, obnoví Poskytovatel provoz služby.
10. Nárok Poskytovatele na úhradu cen za služby není dotčen omezením nebo přerušením poskytování služeb.

článek 12. Specifikace mobilní služby přístupu k internetu

- Poskytovatel se zavazuje poskytovat Účastníkovi službu v co nejvyšší možné kvalitě v mobilní síti operátora, s nimž má Poskytovatel uzavřenou velkoobchodní smlouvu.
- 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
- 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 nebo eSIM a telefonního čísla. Je poskytována prostřednictvím technologií níže uvedených, včetně příslušných rychlostí.
- 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 technologií, 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	
	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
2G (Edge)	až 0,16	až 0,08	až 0,20	až 0,10
4G LTE	až 45	až 10	až 150	až 50
5G	až 66	až 15	až 330	až 75

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 (nabídky, ceník, marketing, propagace apod.) a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem.

- Minimální zaručená rychlost Služby je 20 kb/s stahování i nahrávání při 95% pravděpodobnosti příjmu signálu vně budov na území deklarovaném jako pokryté.
- 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 nefunkčností 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 obchodních podmínek a Reklamačního řádu.
- 11. Při používání datových služeb se přiděluje dynamická neveřejná IP adresa.

článek 13. Reklamáce

1. Účastník má právo na uplatnění reklamace 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 reklamace musí být zaslána na adresu zákaznického centra Poskytovatele.
2. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka s paušálním tarifem uhradit i sporné vyúčtování cen za poskytnutí služby, či jiné související činnosti, a to nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
3. Reklamace musí obsahovat minimálně identifikaci Účastníka, tj. telefonní číslo, případně číslo Smlouvy, ke které je reklamace uplatněna, předmět a přesný popis reklamace.
4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 1 (jednoho) měsíce ode dne jejího doručení. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání např. se zahraničním provozovatelem, vyřídí Poskytovatel tuto reklamaci nejpozději do 2 (dvou) měsíců ode dne doručení této reklamace.
5. Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou reklamaci, která se týká rozsahu, ceny a kvality poskytovaných služeb, vyrozumět Účastníka, zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou reklamaci.
6. Poskytovatel neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jím provozované systémy a zařízení. 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 Účastník 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 14. 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 VOP 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, eSIM profilů 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 obchodních 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 prokáží, 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, 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, IČ a informace o rozsahu porušení smluvních povinností, finančních závazcích a následně 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 Zákazníků tzv. zpracovatelům pouze po uzavření smlouvy o zpracování osobních údajů.

10. Udělení souhlasu a možnost odvolání

U zpracování Údajů, které je prováděno na základě aktivního 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 15. 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 VOP 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 16. 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 obchodních 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 místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla Účastníkem vyzvednuta ve lhůtě 10 (deseti) 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 obchodních 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 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 rádiovým signálem Účastník vždy dosáhne připojení k síti.
3. Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.
4. Pokud se některá z ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek nebo Smlouvy stanou neplatnými, nebude to mít vliv na platnost těchto Všeobecných obchodních podmínek jako celku nebo na platnost Smlouvy.
5. Nedílnou součástí Smlouvy jsou dokumenty tvořící Všeobecné obchodní 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 obchodní 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 obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 9. 2026 a byly Poskytovatelem zveřejněny na webové stránce www.coopmobil.cz

G. Přílohy:

- 1) Ceník
- 2) Operátoři pro roaming
- 3) Návrh účastnické smlouvy
- 4) Reklamační řád
- 5) Reklamační formulář
- 6) Přenos čísel mezi operátory
- 7) Odstoupení od smlouvy spotřebitelem
- 8) Výpověď účastnické smlouvy