

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB s účinností od 1. 6. 2013

## 1. Úvodní ustanovení

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb (dále jen „Všeobecné Podmínky“ nebo „Podmínky“) upravují postup při uzavírání smlouvy o poskytování služeb (dále jen Smlouva) mezi TERMS a.s., divize GoMobil, se sídlem Planá 67, PSČ 370 01, IČ: 144 99 037, společnost zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl B, vložka 1236 (dále také jen "TERMS", popř. "Poskytovatel" nebo „GoMobil“ s ohledem na druh poskytovaných služeb), poskytováním veřejně dostupné služby elektronických komunikací pod označením služeb "GoMobil", a Zákazníkem (dále také jen "Zákazník", popř. "Uživatel"), postup při vyřizování stížností, základní práva a povinnosti smluvních stran a platební podmínky. Podmínky dále stanovují technické, provozní a organizační podmínky nutné pro poskytování těchto služeb. Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy. Hovoří-li se dále o plnění povinností ze Smlouvy, zahrnuje to taktéž plnění povinností obsažených v těchto Podmínkách. Odchylná ujednání obsažená přímo ve Smlouvě však mají přednost před obsahem těchto Podmínek.

GoMobil je oprávněn poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací (veřejně dostupné telefonní služby a služby přenosu dat) dle osvědčení Českého telekomunikačního úřadu č. 1237/3 ze dne 15. 10. 2012, č.j. ČTÚ-219 547/2012-633.

## 2. Vznik smluvního vztahu a Služby

2.1 Služba je poskytována na základě Smlouvy uzavřené mezi GoMobil a fyzickou nebo právnickou osobou způsobilou k právním úkonům (dále jen „Zákazník“ popř. „Uživatel“). Smlouvu lze uzavřít taktéž prostředky komunikace na dálku (zejména např. telefonicky, elektronickou poštou, prostřednictvím sítě internet, apod.) nebo jiným způsobem.

2.2 Smlouva se uzavírá v písemné podobě. Zákazník může uzavřít Smlouvu též v elektronické podobě prostřednictvím internetových stránek [www.gomobil.cz](http://www.gomobil.cz), pokud GoMobil nestanoví jinak např. s ohledem na množství účastnických SIM karet registrovaných na jednoho Zákazníka.

V případě smlouvy uzavírané v písemné podobě připojí Zákazník svůj podpis na listinné vyhotovení smlouvy a teprve poté je Smlouva schválena a podepsána ze strany GoMobil s tím, že Zákazník obdrží jedno vyhotovení Smlouvy podepsané oběma stranami spolu s účastnickou SIM kartou. Okamžikem doručení Smlouvy podepsané oběma stranami Zákazníkem je Smlouva uzavřena.

V případě smlouvy uzavírané v elektronické podobě je Smlouva uzavřena okamžikem, kdy Zákazník potvrdí elektronickou objednávku služeb, kterou obdrží na svoji e-mailovou adresu od GoMobil.

Podmínkou uzavření Smlouvy je registrace Zákazníka v systému GoMobil, při které Zákazník uvede všechny požadované údaje údaje alespoň v rozsahu jeho e-mailové adresy a telefonního čísla. GoMobil si vyhrazuje právo ověřit udanou e-mailovou adresu a telefonní číslo zasláním verifikačních zpráv.

Při uzavírání smluvního vztahu je Zákazník povinen prokázat svoji totožnost potřebnými doklady (nepodnikající osoby zejména platným občanským průkazem nebo cestovním pasem, podnikatelské subjekty zejména platným výpisem z obchodního rejstříku či dokladem o zápisu v jiné evidenci a platným občanským průkazem nebo cestovním pasem osoby jedající jménem podnikatelského subjektu). Při uzavírání Smlouvy v elektronické podobě je prokázání totožnosti Zákazníka patřičnými doklady podmínkou pro doručení účastnické SIM karty.

Uzavřením smluvního vztahu se GoMobil a Zákazník zavazují k dodržování těchto Všeobecných Podmínek. Zákazník odpovídá GoMobil za škodu, která mu vznikne v důsledku uvedení nepravdivých údajů Zákazníkem.

2.3 Smlouva obsahuje (popřípadě ve spojení s Všeobecnými Podmínkami, reklamačním řádem či dalšími smluvními dokumenty) zejména identifikační údaje smluvních stran, kontaktní osobu, variantu a technickou specifikaci požadované služby, a datum zahájení jejího poskytování, cenu, údaje o způsobu získávání aktuálních informací o všech platných cenách služeb, informaci o termínech a způsobu vyúčtování ceny a placení, dobu trvání Smlouvy a výpovědní dobu, podmínky pro obnovení a ukončení služby, způsob uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit, případné smluvní pokuty za nedodržení nebo porušení smluvních povinností, ujednání o náhradě škody a vrácení peněz, která budou

použita v případě přerušení poskytování služby ze zavinění GoMobil, informaci o způsobu řešení sporů týkajících se předmětu Smlouvy mimo soudní nebo správní řízení, způsob vyznění účastníka o změně smluvních podmínek a podpisy smluvních stran. Absence některé z těchto skutečností nečiní Smlouvu neplatnou, budou-li i tak dostatečně určena práva a povinnosti smluvních stran a budou-li v ní obsaženy náležitosti vyžadované pro platné uzavření Smlouvy právními předpisy.

2.4 Smlouva v písemné podobě se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou ze smluvních stran. Smlouvu lze však, v souladu s výše uvedeným, uzavřít taktéž prostředky komunikace na dálku (zejména např. telefonicky, elektronickou poštou, prostřednictvím sítě internet, apod.) nebo jiným způsobem.

## 2.5 Popis Služeb

2.5.1 GoMobil poskytuje Zákazníkům následující veřejně dostupné telefonní služby a služby elektronických komunikací (dále jen „Služby“):

- A. uskutečňování národních volání,
- B. uskutečňování mezinárodních volání,
- C. uskutečňování volání v zahraničí (roaming),
- D. služby datových přenosů,
- E. služby přenosů krátkých textových zpráv (SMS),
- F. služby přenosů multimediálních zpráv (MMS),
- G. služby přenosů textových zpráv DMS, které slouží k poskytování peněžitých darů odesláním SMS na určené přístupové číslo (dále jen „DMS“),
- H. služby přenosů textových zpráv Premium SMS, které slouží k úhradě cen služeb poskytovaných třetími osobami odesláním SMS na určené přístupové číslo se zvláštním tarifem (dále jen „Premium SMS“),
- I. případně další služby dle aktuální nabídky GoMobil.

2.5.2 GoMobil poskytuje Služby prostřednictvím sítě elektronických komunikací společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „sít T-Mobile“) na území České republiky, pokud není v jednotlivých případech výslovně uvedeno jinak. Parametry Služeb a jejich varianty jsou podrobněji popsány v ceníku Služeb (dále jen „Ceník“).

2.5.3 Aktivace Služeb je vázána na doručení účastnické SIM karty Zákazníkovi a provedení technických opatření k zajištění dostupnosti Služby v síti T-Mobile podle toho, která z těchto podmínek se splní později. V případě přenosu účastnického telefonního čísla z jiné mobilní sítě (portace IN) je Služba aktivována v den portace, který bude určen GoMobil.

2.5.4 Zákazník má právo požádat GoMobil o přidělení nového účastnického telefonního čísla ze seznamu těchto čísel GoMobil nebo může požádat o přenos účastnického telefonního čísla z jiné mobilní sítě. V případě přenosu účastnického telefonního čísla z jiné mobilní sítě obdrží Zákazník do 7 pracovních dnů kód přenosu (KPČ, PAC kód) formou SMS zprávy, následně podá výpověď smlouvy u svého stávajícího operátora, poté Zákazník obdrží do 10-ti pracovních dnů SMS zprávu nebo e-mail s potvrzením o uvolnění jeho účastnického telefonního čísla a do 14 dnů obdrží SMS zprávu nebo e-mail s datem přenosu. Poté Zákazník vymění účastnické SIM karty ve svém zařízení a může využívat Služeb od GoMobil. Při přenosu účastnického telefonního čísla z jiné mobilní sítě je účtována cena dle Ceníku. Při přenosu účastnického telefonního čísla od GoMobil do jiné mobilní sítě je účtován administrativní poplatek ve výši 250,- Kč vč. DPH za jedno účastnické telefonní číslo.

## 2.6 Blíží popis Služeb

2.6.1 Odesláním DMS dochází k uzavření darovací smlouvy mezi Zákazníkem a osobou, které je přiděleno určené přístupové číslo, přičemž Zákazník má povinnost uhradit částku daru a částku odpovídající ceně odeslané SMS.

2.6.2 Zákazník má právo čerpat služby poskytované třetími osobami, pokud GoMobil tyto služby zpřístupňuje, přičemž čerpání takových služeb a jejich cena se řídí podmínkami sjednanými mezi Zákazníkem a poskytovatelem takové služby. Zákazník tímto bere na vědomí a souhlasí, že GoMobil je oprávněn cenu za takové služby třetích osob účtovat a případně též vymáhat, jestliže k tomu bude oprávněn dle dohody s poskytovatelem takové služby.

2.6.3 Zákazník má právo sjednat si využívání platebních služeb poskytnutých třetími osobami, pokud GoMobil tyto služby zpřístupňuje a nabízí, přičemž čerpání takových služeb a jejich cena se řídí podmínkami sjednanými mezi Zákazníkem a poskytovatelem takové

služby. Zákazník tímto bere na vědomí a souhlasí, že GoMobil je oprávněn cenu za takové služby třetích osob účtovat a případně též vymáhat, jestliže k tomu bude oprávněn dle dohody s poskytovatelem takové služby.

2.6.4. Při poskytování roamingových Služeb zprostředkuje GoMobil Služby v zahraničí prostřednictvím partnerského operátora T-Mobile, jenž zajistí dostupnost Služeb v zahraničí. GoMobil provede vyúčtování za roamingové Služby dle platného Ceníku.

2.6.5. GoMobil si vyhrazuje právo z bezpečnostních důvodů, z důvodů ochrany spotřebitele či podobných důvodů stanovit cenové limity vztahující se příslušnému období (zpravidla měsíc). V takovém případě nebude Zákazníkovi povoleno čerpání Služeb nad stanovený cenový limit. Zákazník bude o stanovení cenového limitu předem vyrozuměn.

Přerušení či omezení dostupnosti Služeb

2.6.6. GoMobil je oprávněn dočasně přerušit poskytování Služeb či omezit jejich dostupnost zejména z následujících důvodů:

- (i) jestliže Zákazník poruší podmínky Smlouvy podstatným způsobem či podstatným způsobem poruší jiné právní povinnosti, zejména jestliže nezaplatí cenu dle Ceníku ve lhůtě její splatnosti, až do doby, kdy dojde ke zjednáání nápravy.
- (ii) v případě zneužití Služby či důvodného podezření na zneužití Služby,
- (iii) jestliže Zákazník nespĺňuje podmínky pro čerpání Služeb či není oprávněn plnit Smlouvu,
- (iv) v případě výskytu technických závad na veřejné komunikační či telefonní síti či v případě rizika výskytu takových závad,
- (v) dojde k vyhlášení krizového stavu či přijetí jiného opatření oprávněným orgánem veřejné moci, které bude mít za následek omezení či vyloučení dostupnosti služeb elektronických komunikací,
- (vi) v případě plánovaných technických odstávek,
- (vii) v jiných případech vyplývajících ze zákona, jiného právního předpisu či veřejnoprávního rozhodnutí.

2.6.7. Zákazníkovi nevznikají žádné nároky v případě snížení kvality Služeb z důvodů uvedených v bodu 2.6.6. těchto Podmínek.

2.6.8. Zákazník bere na vědomí, že poskytování Služeb tohoto charakteru (tj. veřejně dostupných telefonních služeb a služeb elektronických komunikací) je spojeno s určitým rizikem výpadků a přerušení poskytování Služeb a takové riziko vědomě akceptuje. Zákazník se proto zavazuje učinit veškeré kroky k tomu, aby v maximální možné míře vyloučil či omezil možnost vzniku škody či jiné újmy na své straně v souvislosti s užíváním Služeb (zejména provádět pravidelné zálohování uživatelských dat apod.). GoMobil se zavazuje učinit veškerá dostupná opatření, aby obnovil dostupnost a kvalitu Služby v co nejkratším čase.

2.6.9. GoMobil se zavazuje provádět opravy, údržbu a úpravy mobilní sítě takovým způsobem, aby byla zajištěna co nejvyšší dostupnost a kvalita Služeb a aby případné servisní zásahy byly prováděny bez zbytečných odkladů s přihlédnutím ke všem okolnostem. Provádění servisních činností může mít v některých případech za následek dočasné omezení dostupnosti Služeb, o čemž však GoMobil vhodným způsobem a bez zbytečných odkladů vyrozumí své Zákazníky.

Pokrytí mobilním signálem a dostupnost Služeb je odvislé od parametrů sítě T-Mobile a množství přístupových bodů. Protože dostupnost Služeb je závislá na šíření rádiových vln, které může být ovlivněno celou řadou faktorů, nelze za všech okolností zaručit dostupnost mobilního signálu na všech místech v rámci České republiky. V případě, že na některých místech není po přechodnou dobu mobilní signál dostupný, nelze to považovat za vadu poskytovaných Služeb a tato skutečnost nezakládá Zákazníkovi žádná práva či nároky (zejména právo na slevu či odstoupení od Smlouvy).

2.6.10. Zákazník si je vědom skutečnosti a souhlasí, že GoMobil nenese odpovědnost za funkčnost a nastavení zařízení Zákazníka pro využívání Služeb či zařízení třetích osob, ani za chybné technické nastavení provedené Zákazníkem.

2.6.11. Informace o stavu Služby, o čerpaných Službách, důležitá sdělení GoMobil a další informace související s poskytovanými Službami nalezne Zákazník v „Samoobsluze GoMobil“ na [www.gomobil.cz](http://www.gomobil.cz).

2.6.12. GoMobil se vždy bude snažit o co nejvyšší dostupnou kvalitu poskytovaných Služeb a nejvyšší pokrytí mobilním signálem. Nejvyšší dostupná rychlost datových přenosů je limitovaná použitou technologií a parametry zařízení, prostřednictvím kterého Zákazník využívá Služby.

V současnosti nepřesahuje rychlost stahování či odesílání dat hodnotu 10 Mbit/s.

Dostupná kvalita telefonních služeb a služeb datových přenosů je ovlivňována celou řadou faktorů, přičemž nemusí být vždy v možnostech GoMobil ani jiných osob tyto faktory ovlivnit a tím zaručit potřebnou kvalitu Služeb. K faktorům ovlivňujícím kvalitu a dostupnost Služeb se řadí především:

- (i) počasí a charakter okolního prostředí,
- (ii) úroveň pokrytí mobilním signálem,
- (iii) vlastnosti a parametry zařízení, prostřednictvím kterého Zákazník využívá Služby.

GoMobil zaručuje takovou úroveň kvality Služeb, podle které je v jakémkoliv místě v České republice, pokryté mobilním signálem, průměrná měsíční úspěšnost sestavení hovoru 98%. Jestliže se Zákazník úspěšně připojí k mobilní síti, pak má zaručenu minimální rychlost datových přenosů ve výši 16 kbit/s.

2.6.13. GoMobil je oprávněn jednostranně obměnit nebo změnit funkční nebo technickou specifikaci Služby nebo vylepšit zákaznické rozhraní pro přístup ke Službě.

2.6.14. V odůvodněných případech, zejména při plánovaných údržbách, technických kontrolách, revizích, opravách na technických zařízeních či prostorách, jejichž prostřednictvím se Služba poskytuje nebo z důvodu výpadku elektrické energie, krizových situací, teroristického útoku, epidemií je GoMobil i bez předchozího upozornění oprávněn přerušit nebo omezit poskytování Služby.

2.6.15. Zákazník bere na vědomí, že poskytování Služby tohoto charakteru je spojeno s určitým rizikem výpadků a přerušení poskytování Služby a takovéto riziko akceptuje. Zákazník se proto zavazuje učinit veškeré kroky k tomu, aby v maximální možné míře vyloučil či omezil možnost vzniku škody či jiné újmy na své straně v souvislosti s užíváním Služby (zejména např. provádět pravidelné zálohování, apod.).

2.6.16. Zákazník si je vědom toho, že může docházet k nefunkčnosti či omezení funkčnosti z důvodu nekompatibility zařízení Zákazníka s parametry sítě T-Mobile a jejího technického, hardwarového či softwarového vybavení. Zákazník je povinen předem se seznámit s parametry sítě T-Mobile a jejího hardwarového a softwarového vybavení a odpovídá sám za posouzení vzájemné kompatibility. Zákazník odpovídá za to, že jeho zařízení bude řádně schváleno pro použití v České republice a bude vyhovovat příslušným technickým normám a předpisům platným v České republice.

2.6.17. V případě, že má Zákazník zájem sjednat změnu poskytovaných Služeb, kontaktuje GoMobil prostřednictvím jeho kontaktních údajů a učiní návrh na změnu poskytovaných Služeb. GoMobil na základě toho návrh Zákazníka posoudí a rozhodne o něm ve lhůtě 15-ti dnů po učinění tohoto návrhu. Veškeré změny budou provedeny v souladu s podmínkami dle aktuálně platného Ceníku GoMobil. Zákazník má právo požádat o změnu Služeb maximálně jednou za účtovací období s tím, že změna bude provedena s účinností od nového zúčtovacího období.

### 3. Cena a platební podmínky

3.1 Zákazník se zavazuje platit za poskytované Služby sjednanou cenu. Cena je stanovena dle Ceníku GoMobil. Aktuální Ceník zveřejňuje GoMobil na svých internetových stránkách [www.gomobil.cz](http://www.gomobil.cz). Zákazník potvrzuje, že se s Ceníkem ve znění účinném ke dni uzavření Smlouvy seznámil a s tímto souhlasí. Zaplacením ceny za objednanou Službu Zákazník znovu potvrzuje, že se seznámil se zněním těchto Podmínek, Ceníkem a Reklamačním řádem GoMobil

3.2 Ceny za poskytované Služby se začínají účtovat ode dne aktivace Služby. Aktivací Služby je okamžik, kdy je Zákazníkovi umožněno užívání Služby a nikoli okamžik, kdy Zákazník začne Službu skutečně užívat.

3.3 GoMobil je oprávněn v případě uzavřených Smluv na dobu neurčitou jednostranně měnit cenu a platební podmínky, zejména s ohledem na změnu vstupních nákladů, ale i vzhledem ke skutečnostem jiným, když je povinen o takové změně Zákazníka nejméně 1 měsíc před její účinností informovat, a to emailem zasláným na emailovou kontaktní adresu Zákazníka nebo formou zaslání listinného oznámení (podle toho, jakou formu zaslání vyúčtování si Zákazník zvolil). V případě, že Zákazník po oznámení změny Smlouvy do 1 měsíce nevyhoví, platí, že tuto změnu ke dni účinnosti změny akceptuje. V případě, kdy Zákazník po oznámení změny Smlouvy do 1 měsíce vypoví a ve Smlouvě se Zákazníkem je sjednána výpovědní lhůta, která uplyne až po účinnosti změny, má Zákazník právo na poskytování Služby dle původních cenových a platebních podmínek až do uplynutí výpovědní lhůty, když Zákazník zároveň nemůže být takovýmto způsobem znevýhodněn,

postižen, např. v důsledku ztráty nároku na dotované zařízení, apod., či jakkoliv sankcionován.

3.4 Jednorázové poplatky účtuje GoMobil Zákazníkovi dle své volby buď v zúčtovacím období (tj. ve faktuře za zúčtovací období) bezprostředně následujícím po zúčtovacím období, v němž byla příslušná Služba spojená s jednorázovým poplatkem poskytnuta, nebo je oprávněn jednorázové poplatky vyúčtovat kdykoliv po poskytnutí příslušné Služby spojené s jednorázovým poplatkem tak, že částka bude splatná nejdříve do 14 dnů od doručení vyúčtování (kdy toto ujednání je speciální vůči čl. 3.5 těchto Podmínek), a to vše není – li ve Smlouvě stanoveno jinak. Pravidelné měsíční poplatky jsou účtovány zpětně za předešlý měsíc, za necele měsíce se tyto poplatky účtují v poměrné části (za každý den), a to vše není – li ve Smlouvě stanoveno jinak. Vyúčtování roamingových služeb může probíhat s maximálně tříměsíčním zpožděním.

3.5 Daňový doklad vystavený GoMobil za poskytované Služby, popř. zálohový list, jsou splatné vždy k datu splatnosti uvedenému na daňovém dokladu popř. zálohovém listu. V případě, kdy jsou uvedené doklady zaslány jako poštovní zásilka, nejsou tyto zaslány doporučeně, když zásilka se považuje za doručenou 10 tím dnem po jejím odeslání, nebyla-li již doručena dříve.

3.6 Úctovaná částka se považuje za zaplacenou okamžikem připsání příslušné částky na účet u peněžního ústavu GoMobil, popř. jiným způsobem provedení úhrady s tím, že se vždy jedná o dluh donosný. Úhrada musí být provedena nejpozději ke dni splatnosti účtované částky, jinak je Zákazník v prodlení s placením a GoMobil má právo požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení a zákonného úroku z prodlení (v případě Zákazníků spotřebitelů) a v případě Zákazníků, kteří nejsou spotřebiteli, vedle uvedené smluvní pokuty taktéž smluvního úroku z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení.

3.7. Zákazník bude mít bezplatně k dispozici podrobný popis účtovaných Služeb ve svém zákaznickém účtu na internetové stránce [www.gomobil.cz](http://www.gomobil.cz). Jestliže si Zákazník objedná zaslání podrobného popisu účtovaných Služeb v listinné podobě, podléhá zaslání tohoto popisu poplatku dle platného Ceníku.

#### 4. Aktivace a podmínky poskytování Služby

4.1 Služba bude Zákazníkovi poskytována pouze prostřednictvím technického vybavení, které je schváleno pro použití v České republice a vyhovuje příslušným technickým normám a předpisům platným v České republice a předpisům ČTÚ.

4.2 GoMobil provede aktivaci Služby na základě údajů, které Zákazník uvedl ve Smlouvě, a to zpravidla do 3 pracovních dnů po uzavření smlouvy. Tato lhůta je pouze orientační a její nedodržení nezakládá žádné nároky Zákazníka vůči GoMobil. Termín pro aktivaci Služby může být taktéž speciálně upraven v uzavírané Smlouvě. Obě dvě strany vyvinou potřebnou součinnost při realizaci Smlouvy a za účelem jejího naplnění.

4.3 Při užívání Služby musí Zákazník dodržovat příslušné obecné závazné právní předpisy a instrukce GoMobil. Je-li užívání Služby vázáno na získání příslušných úředních povolení, je Zákazník povinen si tato povolení včas opatřit a zajišťovat po celou dobu trvání Smlouvy jejich platnost.

4.4 GoMobil je oprávněn kdykoliv i bez písemného upozornění přerušit poskytování Služby nebo omezit její rozsah mimo důvodů jinde sjednávaných taktéž z důvodů poruch na síti nebo na zařízení dodávajícím vlastní Službu nebo omezit její rozsah z důvodů poruch na síti nebo na zařízení dodávajícím vlastní Službu nebo na zařízení jiných operátorů. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně GoMobil, je GoMobil povinen zajistit odstranění závady a v odůvodněných případech též poskytnout přiměřenou slevu z ceny Služeb. GoMobil není povinen nahradit Zákazníkům škody, která jim případně vzniknou v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

4.5 V případě provádění kontroly, změn nebo údržby technického vybavení či změn způsobu poskytování Služby je GoMobil oprávněn přerušit poskytování Služby nebo omezit její rozsah, pokud o tom Zákazníka bez zbytečného odkladu informoval formou oznámení uveřejněného na [www.gomobil.cz](http://www.gomobil.cz). I v těchto případech platí, že pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec, GoMobil zajistí odstranění překážky bránící využívání Služby a v odůvodněných případech též poskytne přiměřenou slevu z ceny Služeb. Ani zde GoMobil není povinen nahradit Zákazníkům škody, které jim případně vzniknou v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

#### 5. Práva a povinnosti GoMobil

5.1 GoMobil neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnost Služby nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Zákazníka nebo jiných osob.

5.2 Postup při provádění reklamace kvality Služeb či jejich dostupnosti, jakož i provedení vyúčtování Služeb je upraven reklamačním řádem. Zákazník prohlašuje, že se s tímto reklamačním řádem seznámil.

5.3. O charakteru, rozsahu a předpokládaném termínu odstranění poruchy bude Zákazník na svou žádost informován. V případě závažných či rozsáhlých poruch je lhůta pro odstranění poruch závislá na konkrétní situaci a možnostech odstranění poruchy.

#### 6. Práva a povinnosti Zákazníka

6.1 Zákazník je povinen bezodkladně po vyzvání GoMobil začít využívat sjednanou Službu. V případě, že Zákazník nezačne sjednanou Službu využívat, má se za to, že Zákazník Službu začal využívat k datu, k němuž byl k tomu vyzván.

6.3 Zákazník se zavazuje zabezpečit účastnickou SIM kartu proti odcizení, zničení a poškození. Zákazník odpovídá za škodu způsobenou na zařízeních GoMobil ode dne jejich převzetí do doby jejich předání zpět GoMobil při zrušení příslušné Služby nebo při ukončení Smlouvy.

6.4 Zákazník není oprávněn činit na technickém vybavení GoMobil jakékoliv změny, úpravy nebo opravy. Potřebu změn, oprav nebo úprav technického vybavení je Zákazník povinen písemně oznámit GoMobil.

6.5 Zákazník se zavazuje bezodkladně ohlásit GoMobil veškeré závady nebo ztrátu či poškození vzniklé na zařízení GoMobil.

6.6 I bez předchozího oznámení Zákazníkovi je GoMobil oprávněn provést zásahy a změny nastavení účastnické SIM karty, považuje-li to za nutné pro řádné plnění svých smluvních povinností. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost.

6.7 Pokud si Zákazník opatřil technické vybavení pro poskytování telekomunikačních služeb či služeb elektronických komunikací jinak než prostřednictvím GoMobil, odpovídá za to, že toto technické vybavení bude schváleno pro použití v České republice a bude vyhovovat příslušným technickým normám platným v České republice a předpisům ČTÚ. GoMobil není povinen provádět změny, opravy či úpravy technického vybavení Zákazníka.

6.8 Zákazník je dále zejména povinen chránit účastnickou SIM kartu před zneužitím a je povinen chránit své bezpečnostní a přihlašovací údaje vztahující se k používání Služeb. Zákazník se dále zavazuje:

- a) neposkytovat nebo ani neposkytnout Služby poskytnuté GoMobil třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu GoMobil.
- b) oznamovat během celého trvání smluvního vztahu:
  - i. změny kontaktního jména, a to nejpozději do 14 dnů ode dne takové změny.
  - ii. veškeré změny svých identifikačních údajů a fakturačních údajů, a to nejpozději do 14 dnů ode dne takové změny.
  - iii. neprodleně ohlásit GoMobil všechny Zákazníkovi známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služeb GoMobil.
- c) nevyužívat Služby způsobem, který by nepřiměřeně omezoval další Zákazníky, kteří využívají Služby GoMobil či způsobem, který by nepřiměřeně omezoval GoMobil.
- d) využívat Služby v souladu se zákony České republiky, Smlouvou, a případnými pokyny a návody GoMobil.
- e) v případě ztráty účastnické SIM karty ihned ztrátu oznámit GoMobil.

6.9. Zákazník odpovídá za čerpané Služby a nese náklady na čerpané Služby až do deaktivace účastnické SIM karty, kterou se GoMobil zavazuje provést bez zbytečného odkladu od oznámení ztráty účastnické SIM karty.

6.10. Za škody způsobené odcizením, ztrátou či zneužitím účastnické SIM karty odpovídá výlučně Zákazník.

6.11. V případě ztráty účastnické SIM karty Zákazník oznámí tuto skutečnost na lince zákaznické podpory (+420 840 215 315).

6.12. V případě, kdy je Zákazník podnikatelem a užívá Služby v souvislosti se svojí podnikatelskou činností, je povinen neprodleně sdělit GoMobil údaj o svém IČ s tím, že GoMobil je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě porušení této povinnosti.



## 7. Majetek GoMobil

7.1 GoMobil či jiní oprávnění vlastníci zůstávají výhradním vlastníkem všech věcí (zejména též účastnické SIM karty) a majitelem všech práv, které Zákazníkovi v souvislosti s poskytováním Služby umožnili užívat či s nimi jinak disponovat (např. software, ochranné známky, patenty, uživatelské manuály atd.). Software, který byl případně dán Zákazníkovi v souvislosti s poskytováním Služby k dispozici, byl poskytnut do nevýhradní a nepřevoditelné licence a pouze za účelem užívání Služby poskytované GoMobil.

7.2 Zákazník se zavazuje vrátit GoMobil do 3 dnů po ukončení Smlouvy veškeré technické vybavení, dokumenty, software atd., které mu GoMobil v souvislosti s poskytováním Služby poskytl, pokud to bude ze strany GoMobil požadováno.

## 8. Trvání smlouvy a ukončení Smlouvy

8.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak.

8.2 Smluvní vztah může být ukončen dohodou smluvních stran, písemnou výpovědí, odstoupením od smlouvy, uplynutím doby, zánikem právnické osoby bez právního nástupce nebo jiným zákonem stanoveným způsobem.

8.3 Každá ze smluvních stran je oprávněna i bez udání důvodu Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou vypovědět, když výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počítá se od prvního dne měsíce, který následuje po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, není-li dohodnuto jinak.

8.4 Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy z důvodů výslovně uvedených v jiných ustanoveních těchto Podmínek, z důvodu stanovených ve Smlouvě, ze zákonných důvodů a z dalších důležitých důvodů, za něž se považuje zejména: (I) rozhodnutí insolvenčního soudu o úpadku nebo hrozcím úpadku, druhé smluvní strany nebo zamítnutí insolvenčního návrhu pro nedostatek majetku druhé smluvní strany, (II) porušení povinnosti Zákazníka řádně a včas platit vyúčtovanou cenu za poskytnutou Službu či plnit další smluvní povinnosti, jestliže Zákazník nezjednal nápravu do 14 dnů po doručení výzvy ke splnění těchto povinností, (III) opětovné porušení smluvní povinnosti, k jejímuž plnění byl již Zákazník v minulosti GoMobil alespoň jednou vyzván (IV) stav, kdy nebude možné z důvodu technických podmínek u Zákazníka Službu aktivovat.

V těchto případech je GoMobil oprávněn od Smlouvy odstoupit, aniž by na to Zákazníka předem upozornil a poskytl mu dostatečnou lhůtu k plnění. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Odstoupení je účinné ke dni jeho doručení druhé smluvní straně a to s účinky až ke dni doručení, když Smlouva se tak neruší od počátku.

8.5 Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy bez dalšího v případě, že GoMobil je v prodlení se započatím poskytování Služby alespoň 1 měsíc ode dne, kdy mělo být poskytování Služby započato.

8.6 Je-li Zákazník v prodlení s úhradou s placením ceny za Službu delším než 7 dní a neuhradí nedoplatek ani v náhradní lhůtě stanovené v zaslaném upozornění GoMobil, když náhradní lhůta bude činit minimálně 1 týden, je GoMobil oprávněn bez dalšího pozastavit nebo přerušit poskytování Služby až do doby úplného zaplacení dlužné částky, když Služba začne být opětovně poskytována den následující po úplném uhrazení částky, s jejíž úhradou byl Zákazník v prodlení, a taktéž zároveň Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou v délce 7 dnů od doručení výpovědi Zákazníkovi. Opětovné zpřístupnění či poskytnutí Služby může být spojeno s jednorázovým poplatkem dle platného Ceníku.

8.7 Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva se bez dalšího ruší (rozvazovací podmínka) okamžikem, kdy GoMobil přestane být smluvně nebo technicky způsobilým pro poskytování Služeb (zejména v důsledku zrušení smlouvy se smluvními partnery GoMobil, která je podmínkou pro poskytování Služeb).

8.8 V případě přenosu telefonního čísla z GoMobil do jiné mobilní sítě (portace OUT) se Smlouva ruší v den portace, který bude určen GoMobil. Podmínkou pro provedení portace OUT je vyrovnání všech závazků Zákazníka vůči GoMobil.

8.9 Při skončení Smlouvy bez přenosu telefonního čísla od GoMobil do jiné mobilní sítě zůstává telefonní číslo u GoMobil a Zákazník na toto telefonní číslo ztrácí jakékoliv nároky ukončením Smlouvy.

8.10 Ukončením smluvního vztahu není Zákazník zbaven povinnosti zaplatit GoMobil ceny za poskytnuté Služby a jiné výkony poskytnuté až do ukončení smluvního vztahu, ani odpovědnosti za případné škody způsobené GoMobil. Tímto také nezanikají nároky GoMobil na zaplacení neuspokojených pohledávek vzniklých v průběhu smluvního vztahu.

## 9. Ochrana informací a osobních údajů

9.1 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou a poskytováním telekomunikačních Služeb na jejím základě seznámí, ledaže se jedná o skutečnosti obecně známé. Smluvní strany zajistí dodržování tohoto závazku mlčenlivosti též jejich zaměstnanci a osobami, které k plnění svých smluvních závazků užijí.

9.2 Veškeré informace týkající se druhé smluvní strany, získané v souvislosti s plněním této Smlouvy, jsou považovány smluvními stranami za předmět telekomunikačního tajemství a nebudou poskytnuty třetím stranám bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i po ukončení platnosti této Smlouvy po dobu 3 let.

9.3 GoMobil a Zákazník se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy, nebo které získají v souvislosti s jejím plněním, používat v souladu s obecně závaznými právními předpisy, těmito Všeobecnými Podmínkami a dohodou smluvních stran. Tento závazek trvá i po ukončení smluvního vztahu.

9.4 GoMobil shromažďuje a uchovává Zákazníkem zadané osobní údaje prostřednictvím elektronických nosičů v zabezpečené databázi. GoMobil chrání osobní údaje, aby tyto zabezpečil před neoprávněnými zásahy třetích osob. GoMobil však nenese odpovědnost za případné neoprávněné zásahy třetích osob, v důsledku kterých by tyto osoby neoprávněně získaly přístup k osobním údajům Zákazníků a tyto údaje případně dále zneužily.

9.5 Zákazník bere na vědomí, že GoMobil je oprávněn zpracovávat, shromažďovat a sledovat osobní údaje Zákazníka pro vlastní potřeby (tj. za účelem poskytování služeb) a pro statistické účely.

9.6 Zákazník dle zák. č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, v platném znění, uděluje souhlas se zpracováním osobních údajů poskytnutých dle Smlouvy GoMobil jako správci, za účelem identifikace Zákazníka při užívání Služby. Zákazník dále uděluje souhlas s dalším marketingovým zpracováním osobních údajů, zejména pro reklamní účely a zasílání reklamních sdělení. Souhlas se zpracováním osobních údajů je udělován na dobu 10 let, pokud neodvolá Zákazník svůj souhlas dříve. GoMobil jako správce je oprávněn pověřit třetí osobu jako zpracovatele osobních údajů.

9.7 Souhlas Zákazníka se zpracováním osobních údajů je dobrovolný. Zákazník je oprávněn kdykoli souhlas písemně odvolat. V takovém případě se na Zákazníka nebudou vztahovat ustanovení Smlouvy, která jsou podmíněna poskytnutím souhlasu.

9.8 Informace o provozních údajích

GoMobil tímto informuje Zákazníka o provozních údajích, které jsou zpracovávány, a o době, po kterou mohou být tyto údaje zpracovávány. Shromažďování a nakládání s provozními údaji se řídí podmínkami operátora mobilní sítě a platnými právními předpisy s tím, že pokud bude mít GoMobil k dispozici údaje o Zákazníkovi a jeho chování v souvislosti s užíváním Služeb, zavazuje se tyto údaje nezneužít a chránit je před vyzrazením. Údaje budou zpřístupněny pouze na základě zákona či jiného právního předpisu oprávněným osobám.

## 10. Odpovědnost za škodu

10.1 Zákazník a GoMobil se dohodli, že GoMobil odpovídá Zákazníkovi uživateli jen za zaviněně způsobenou škodu a že zároveň celková předvídatelná škoda, která může Zákazníkovi vzniknout v souvislosti se Smlouvou a/nebo využíváním Služeb, činí maximálně částku 50.000,- Kč. Ujednáním předcházející věty nejsou dotčena případná zákonná či jiná smluvní ustanovení, která by stanovila odpovědnost GoMobil za škodu v menším rozsahu, když ujednání předcházející věty odpovědnost GoMobil za škodu limituje, avšak nesměřuje k jejímu rozšíření nad zákonný rámeček.

10.2 GoMobil se zavazuje oznámit Zákazníkovi případné plánované technické odstávky alespoň 72 hodin předem formou oznámení uveřejněného na [www.gomobil.cz](http://www.gomobil.cz).

10.3 Zákazník nesmí využívat Služby takovým způsobem, který by vedl k porušení práva GoMobil, práva jiných Zákazníků či obecně třetích osob, nebo by mohl zapříčinit znevýhodnění ostatních Zákazníků při využívání Služeb. Zákazník nesmí používat své zařízení takovým způsobem, kterým by získal neoprávněně zvýhodnění oproti ostatním Zákazníkům, nebo takovým způsobem, který by mohl vést k porušení nebo poškození funkčnosti mobilní sítě či ohrožení provozu mobilní sítě.

Za závažné porušení povinností Zákazníka je považován zejména pokus o narušení bezpečnosti a nepřetržitosti provozu Služby.

10.4 Zákazník je povinen chránit poskytnuté přístupové údaje k Službám a mobilní síti před zneužitím třetí osobou. Na jednání třetích osob, kterým umožní Zákazník (úmyslně i neúmyslně) využívat Služby GoMobil (např. zaměstnanci, partneři, dodavatelé, rodinní příslušníci atd.) se, z hlediska výkonu práv a povinností Zákazníka dle těchto Podmínek, pohlíží tak, jako by šlo o jednání samotného Zákazníka.

10.5 Zákazník odpovídá za veškerou úmyslnou i neúmyslnou škodu způsobenou při užívání poskytnuté Služby. GoMobil je oprávněn žádat po Zákazníkovi náhradu škody způsobené Zákazníkem včetně ušlého zisku. Náhradou škody se rozumí zejména čas vynaložený GoMobil pro odstranění závadného stavu, vzniklého neoprávněným nebo neodborným užíváním Služeb Zákazníkem, dále škoda vzniklá třetím osobám a zejména ostatním Zákazníkům, škoda vzniklá omezením dostupnosti Služeb či škoda vzniklá na technických prostředcích GoMobil atd.

## 11. Řešení sporů, rozhodné právo

11.1 Smluvní strany učiní vše pro to, aby veškeré spory, které mezi nimi v souvislosti s plněním této Smlouvy vzniknou, byly vyřešeny smírnou cestou. Spory v obchodních věcech, náležející do pravomoci soudů, u nichž nebude nalezeno smírné řešení, bude rozhodovat věcně příslušný soud v místě sídla GoMobil. Ostatní spory bude rozhodovat dle zákona věcně a místně příslušný soud.

11.2 Všechny právní vztahy smluvních stran, které vznikly na základě Smlouvy či v souvislosti s poskytováním Služeb na jejím základě, se řídí českým právem s vyloučením kolizních norem.

## 12. Ohlašování závad

12.1 Poruchy na technickém vybavení, které Zákazníkovi poskytli GoMobil, je Zákazník oprávněn oznámit ústně či písemně (též elektronickou poštou) na adrese TERMS a.s., Planá 67, 370 01 České Budějovice, nebo na telefonním čísle - HelpLine +420 840 215 315, případně na e-mailové adrese: [podpora@gomobil.cz](mailto:podpora@gomobil.cz) (když GoMobil je oprávněn tyto kontaktní údaje jednostranně změnit), a je oprávněn tyto oznámit i případným dalším způsobem oznámení dle reklamačního řádu, pokud další způsob oznámení reklamační řád umožňuje.

12.2 GoMobil se zavazuje poskytovat Zákazníkům zákaznickou podporu, v rámci které GoMobil poskytuje Zákazníkům pomoc při řešení problémů s vyúčtováním, s využíváním Služeb a s aktivací Služeb. Příslušné údaje o zákaznické podpoře (kontaktní údaje, pracovní doba podpory) jsou uvedeny v reklamačním řádu a na [www.gomobil.cz](http://www.gomobil.cz).

## 13. Doručování a komunikace

13.1 Doručovacími adresami pro korespondenci (dále také jen „doručovací adresy“) jsou následující adresy: GoMobil: adresa společnosti TERMS zapsaná ke dni odesílání korespondence v obchodním rejstříku, email [obchod@gomobil.cz](mailto:obchod@gomobil.cz) (když GoMobil je oprávněn tyto kontaktní údaje jednostranně změnit), Zákazník: adresa (dům s č.p. nebo č.e. a obec) sdělená Zákazníkem při uzavírání Smlouvy, email sdělený Zákazníkem při uzavírání Smlouvy (když Zákazník je oprávněn sdělit GoMobil změnu emailového spojení, avšak nebude-li oznámení změny učiněno písemně s úředně ověřeným podpisem, není GoMobil povinen na změnu reflektovat). Jiná ustanovení těchto Podmínek, Smlouvy či reklamačního řádu týkající se oznámení a úkonů činěných ve speciálních upravených případech (např. reklamacce) nejsou ujednáním čl. 13.1 dotčena.

13.2 Jakákoli korespondence učiněná na základě této Smlouvy se považuje za řádně doručenu příslušné smluvní straně taktéž:

- a) při osobním doručování, příp. doručování kurýrem, dnem:
  - aa) kdy příjemce zásilku skutečně přijal, nebo
  - ab) kdy příjemcem bylo odepřeno převzetí zásilky
- b) při doručování poštou dnem:
  - ba) uvedeným na doručence vrácené poštou jako den převzetí, nebo
  - bb) marného uplynutí lhůty pro převzetí uložené zásilky, a to i pokud by se druhá smluvní strana o takové zásilce nedozvěděla.
  - bc) dnem vyznačeným jako datum, kdy příjemce odepřel převzetí zásilky.

c) při doručování faxem nebo elektronickou poštou okamžikem, kdy odesílatel obdržel potvrzení o úplném přenosu zprávy, vydané odesílacím přístrojem, přičemž:

- ca) byla-li zpráva přenesena po 16. hodině, má se za to, že byla doručena v 9. hodin následující pracovní den,
- cb) byla-li zpráva přenesena v den, který není pracovním dnem, má se za to, že byla doručena v nejbližším následujícím pracovním dni.

13.3. Ustanoveními čl. 13.2 nejsou nijak dotčeny jiné prostředky, kterými lze prokázat doručení písemně učiněného projevu druhé smluvní straně.

13.4 Výše v čl. 13.1 uvedené doručovací adresy mohou být měněny jednostranným písemným oznámením příslušné smluvní strany s tím, že takováto změna se stane vůči ostatním smluvním stranám účinnou desátým pracovním dnem po doručení takového oznámení příslušné smluvní straně. Pokud neučiní smluvní strana oznámení o změně doručovací adresy, není oprávněna namítat, že si na dříve uváděné doručovací adrese již zásilky nepřebírá, když účinky doručení ve smyslu čl. 13.2 jsou tak na dříve uváděné doručovací adrese zachovány.

13.5. GoMobil je oprávněn informovat Zákazníka o produktech týkajících se Služeb a jiných činnostech GoMobil či jeho smluvních partnerů e-mailem nebo jiným vhodným způsobem, přičemž takové informace se nepovažují za nevyžádaná obchodní sdělení (spam).

## 13. Závěrečná ustanovení

14.1 Právní vztahy při poskytování Služeb se řídí Smlouvou, těmito Podmínkami, případnými zvláštními podmínkami vztahujícími se k jednotlivým druhům Služeb, zákony a dalšími právními předpisy. Ujednání Smlouvy má přednost před obsahem těchto Podmínek. Ujednání případných zvláštních podmínek vztahujících se k jednotlivým druhům Služeb má přednost před obsahem těchto Podmínek.

14.2. Smluvní vztah vzniklý dle této smlouvy se řídí též zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění, a podmínkami stanovenými v osvědčení Českého telekomunikačního úřadu č. 1237/3 ze dne 15. 10. 2012, č.j. ČTÚ-219 547/2012-633.

14.3. V případě, kdy je Zákazník spotřebitelem, vztahují se na smluvní vztah mezi GoMobil a Zákazníkem ustanovení o spotřebitelských smlouvách dle zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a tato ustanovení mají přednost před úpravou v těchto Podmínkách.

14.4. Smluvní strany se dohodly, že s účinností zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, se bude smluvní vztah dle této Smlouvy a práva a povinnosti vzniklá dle této Smlouvy řídit ustanoveními tohoto zákona.

14.5. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 1. 6. 2013.