

SHRNUTÍ SMLOUVY

- Toto shrnutí smlouvy uvádí hlavní prvky této nabídky služeb, jak vyžadují právní předpisy EU.²
- Pomáhá porovnat různé nabídky služeb
- Úplné informace o dané službě jsou obsaženy v jiných dokumentech.

SLUŽBY

Název produktu	Typ produktu	Poskytuje se k jinému produktu	Popis Produktu
RINGO 100	Mobilní hlasové volání a SMS služby + mobilní internet		60 volných minut, 40 volných sms, 3,5 GB

RYCHLOST SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

Maximální rychlost (odhadovaná maximální rychlost) datových balíčků je 20 Mb/s pro stahování dat a 5,76 Mb/s pro odesílání dat. Reálná rychlost je závislá na typu připojení – danou technologií a faktorech ovlivňujících rychlost připojení.

V případě úspěšného připojení koncového uživatele poskytujeme koncovému uživateli vzhledem k výše uvedeným neovlivnitelným faktorům minimální garantovanou rychlost 64 kbit/s pro stahování a 64 kbit/s pro odesílání dat

Rychlost připojení v závislosti na dané technologii

Technologie	Odhadovaná maximální rychlost		Inzerovaná rychlost	
	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
2G	0,2 Mbit/s	0,1 Mbit/s	0,2 Mbit/s	0,1 Mbit/s
3G	20 Mbit/s	5,76 Mbit/s	20 Mbit/s	5,76 Mbit/s
4G LTE	20 Mbit/s	5,76 Mbit/s	20 Mbit/s	5,76 Mbit/s
5G	500 Mbit/s	80 Mbit/s	500 Mbit/s	80 Mbit/s

- Odhadovanou maximální rychlostí stahování a odesílání se rozumí reálně dosažitelná maximální rychlost pro konkrétní službu v dané lokalitě v reálných provozních podmínkách. Tato rychlost je specifikována pro různé použité technologie.
- Inzerovaná rychlost je rychlost stahování a odesílání dat, kterou GoMobil používá ve svých obchodních sděleních.

Překročí-li při čerpání dat v EU účastník limit stanovený nařízením Komise EU č. 2016/2286, může GoMobil účtovat za data čerpaná nad limit příplatek k ceně v maximální výši dle nařízení. Aktuální cena je 0,0595 Kč s DPH (0,0492 Kč bez DPH) za 1 MB dat čerpaných v zóně EU. Zúčtovací jednotka pro doúčtování příplatku je 1 kB.

Po vyčerpání datového balíčku plnou rychlostí a zapnutí balíčku Data nonstop zákazník čerpá data rychlostí max. 256 kb/s do konce zúčtovacího období (tj. do konce kalendářního měsíce). Datový limit v ČR v rámci Data nonstop je neomezený do konce kalendářního měsíce. Datový limit v EU (1. roamingová zóna) v rámci Data nonstop je 20000 MB do konce kalendářního měsíce.

PROSTŘEDKY NÁPRAVY

Odchyłka od výkonu uvedeného ve smlouvě nemá vliv na právo na přístup k informacím a obsahu, jejich šíření, ani na právo využívat a poskytovat aplikace a služby. Může se však stát, že vyhledávaná informace, případně využívaná služba bude načtena pomaleji (například videa a obrázky se mohou zobrazovat později).

Pokud zákazník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, tj. v případě velké trvalé odchyłky nebo velké opakující se odchyłky od inzerované rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat či v případě poklesu rychlosti pod úroveň minimální rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat, nebo odchyłky parametrů jiné služby od výkonu uvedeného ve smlouvě, má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle čl. 5.3. Všeobecných podmínek.

Reklamaci lze podat písemně na adrese provozovny poskytovatele Pražská tř. 1247/24, 37001 České Budějovice, telefonicky na lince 799 505 505 nebo emailem na adrese podpora@gomobil.cz.

Bylo-li službu, kvůli její vadě možné využít jen částečně či vůbec, sníží GoMobil přiměřeně rozsahu vady cenu nebo po dohodě s účastníkem vadu odstraní či zajistí náhradní poskytnutí služby, je-li to technicky možné. Je-li vada neodstranitelná, má účastník i GoMobil právo odstoupit od smlouvy doručením odstoupení druhé straně smlouvy do třiceti dnů od doručení vyřízení reklamace účastníkově.

Pokud nebude zákazníkovi vyhověno, má možnost podat u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz) návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo mamého uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.

CENA

Produkt	Jednotková cena vč. DPH	Období	Typ produktu
RINGO 100	89,00 Kč	měsíčně	Mobilní hlasové volání a SMS služby + mobilní internet
Data 3,5 GB	190,00 Kč	měsíčně	Doplňková služba
Ostatní doplňkové služby Neomezené volání v síti GoMobil	30,00 Kč	měsíčně	Doplňková služba
Sleva 100% na neomezené volání v síti GoMobil pro tarif RINGO 100 s datovým balíčkem 3,5 GB	-30,00 Kč	měsíčně	Obchodní akce
Volání v rámci ČR a EU	1,50 Kč		MIN nad rámec volných jednotek
SMS / MMS SMS v rámci ČR a EU	1,30 Kč		SMS nad rámec volných jednotek

Dodatečné služby nezahnuté v pravidelné ceně jsou zpoplatněny samostatně, viz aktuální ceník na www.gomobil.cz.

DOBA TRVÁNÍ, OBNOVENÍ A UKONČENÍ

- Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a lze ji vypovědět s 30 denní výpovědní dobou nebo ukončit přenesením čísla 3. pracovní den po doručení objednávky na přenesení čísla

novým poskytovatelem, nedohodne-li se účastník jinak.

- Pokud jste sjednali závazek (povinnost zachovat službu s tarifem a řádně platit jeho pravidelnou měsíční cenu) sjednává se na 24 měsíců, není-li výše uvedeno jinak: po jeho uplynutí bude služba účtována za cenu téhož tarifu bez závazku. Dojde-li k porušení závazku (zejm. prodlením s placením ceny, zrušením služby či změnou tarifu), zaplatí účastník GoMobil úhradu ve výši součtu pravidelné měsíční ceny od porušení závazku do konce sjednané doby závazku, u účastníků fyzických osob se úhrada redukuje na jednu dvacetinu a platí se jen při porušení závazku během prvních tří měsíců.
- Smlouvu lze také ukončit i jinými způsoby stanovenými právními předpisy.

FUNKCE PRO KONCOVÉ UŽIVATELE SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

Pro sluchově postižené zákazníky je k dispozici na webu www.gomobil.cz chatová aplikace a dále je možné využít e-mail podpora@gomobil.cz. Pro zrakově postižené zákazníky je k dispozici zákaznická linka 799 505 505.

DALŠÍ DŮLEŽITÉ INFORMACE

Podrobné podmínky poskytování služby spolu s dalšími informacemi, jež vám musíme dle právních předpisů poskytnout předtím, než začnete být vázáni smlouvou, jsou uvedeny v našich obchodních podmínkách dostupných na www.gomobil.cz. Změnou tarifu nebo doplňkových služeb přichází zákazník o zvýhodnění, které mu bylo při uzavření smlouvy poskytnuto.

² Ustanovení č. 102 odst. 3 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace (Úřední věstník L 321, 17.12.2018, s. 36).

Informace před uzavřením smlouvy

o poskytování služeb elektronických komunikací dle § 63 odst. 1 zákona č. 127/2000S Sb.,
o elektronických komunikacích, v platném znění

Poskytovatel

- GoMobil s.r.o., IČO 08220956, se sídlem Planá 67, 37001 Planá („GoMobil“)
Zákaznická linka: 799 505 505
Webové stránky: www.gomobil.cz

Produkt a jeho hlavní vlastnosti

- GoMobil poskytuje služby elektronických komunikací (volání na telefonní čísla v pevné či mobilní síti, internetové připojení mobilní nebo v pevném místě a digitální televizi a produkty s nimi související: koncová zařízení, mediální služby – balíčky vysílání či pořadů na vyžádání, ICT služby a další. Popis produktů tvořících aktuální nabídky GoMobil je obsažen ve shmutí smlouvy, které tvoří přílohu a nedílnou součást tohoto dokumentu, zejm. kapitola „služba“.

Parametry kvality služby

- Mobilní volání a SMS + mobilní internet**
 - GoMobil zaručuje průměrnou měsíční úspěšnost sestavení spojení pro vnitrostátní volání v rámci pokrytí sítě T-Mobile a.s.
 - Maximální délka jednoho hovoru je 65 min. Maximální délka jedné SMS je 160 znaků bez diakritiky nebo 70 znaků při použití diakritiky, pak GoMobil účtuje další zprávu. Telefon může změnit při překročení limitu druh zprávy na MMS. Garantovaná velikost jedné MMS zprávy (obsahující výhradně text) činí nejvýše 300 kB.
 - U služby mobilní internet jsou parametry kvality služby definovány ve Shmutí smlouvy v odstavci rychlost služby přístup k internetu a prostředky nápravy.
 - Rozdíl mezi uvedenými a reálně dosahovanými parametry kvality služby (např. inzerovanou a aktuálně dosaženou rychlostí) mohou způsobit vnější omezující faktory, jako je užívaná technologie, zařízení použité k připojení, jeho poloha a vzdálenost od distribučního bodu sítě (např. DSLAM, BTS), konkrétní cesta signálu a překážky v ní, sdílení kapacity více uživatelů, u mobilních technologií dále úroveň pokrytí signálem, výkon vysílače a frekvenční pásmo a u roamingu též opatření operátora zahraniční sítě.
 - Dopad stanovených parametrů kvality služby internetového připojení na možnosti jejího využití.
 - Služby s datovým limitem nejsou určeny pro přehrávání videí či streaming v HD kvalitě nebo vyšší, pro stahování ani zálohování velkých objemů dat, aktualizace software na pozadí, nepřetržité monitorování ani využívání dalších datové náročných služeb.

Příklad	Minimální přenosová rychlost	Doporučená přenosová rychlost	Citlivost na zpoždění dat	Citlivost na zpoždění packetů
IP TV, ČT iVysílání live, ...	> 500 kb/s	> 8 MB/s (např. 4k ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	velmi citlivé	velmi citlivé
Youtube, ...	> 500 kb/s	> 8 MB/s (např. 4k ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	méně citlivé	extrémně citlivé
Deezer, Spotify ...	> 64 kb/s	> 500 kb/s pro vyšší kvalitu poslechu	méně citlivé	extrémně citlivé
hovory IP (VoIP) ...	> 80 kb/s	> 128 kb/s	velmi citlivé	méně citlivé
Facetime, Skype, WhatsApp, ...	> 500 kb/s	> 2 Mb/s	velmi citlivé	méně citlivé
Stream, Playstation, Xbox ...	> 2 Mb/s	> 10 Mb/s	extrémně citlivé	velmi citlivé
Surfování na internetu, imessage ...	> 250 kb/s	> 3 Mb/s	méně citlivé	citlivé

- Internet v pevném místě**
 - Viz Shmutí, zejm. kapitola „rychlost služby přístupu k internetu a prostředky nápravy“.
- Digitální televize GoMobil**
 - Není nabízena žádná minimální úroveň kvality služby.

Cena

- Cenu služeb v rámci aktuální nabídky najdete v odpovídající kapitole Shmutí, včetně politiky přiměřeného užívání mobilního internetu a případných slev.
- Mobilní volání a SMS + mobilní internet**
 - Volné jednotky v pravidelné měsíční ceně služby (např. objem dat v rámci tarifu či opakujícího se balíčku) se nepřevádějí do následujícího zúčtovacího období. Pokud však dojde k obnově objemu dat nebo dodatečného dokupu datového balíčku nad objem dat v rámci tarifu nebo opakujícího se balíčku, nespotebovaný zůstatek obnoveného objemu dat či dokoupeného balíčku se převede do následujícího zúčtovacího období za podmínky, že nezměníte tarif, variantu služby ani opakující se balíček.
 - Pokud je tarif, balíček volných minut nebo SMS používán jen část zúčtovacího období, uplatní se pouze poměrná část volných jednotek. Datový balíček je vždy poskytován a účtován v plné výši.
 - Volné jednotky se neuplatňují na volání nebo SMS zpoplatněné speciální sazbou dle ceníku volitelných služeb (zejm. mezinárodní volání, SMS, nákup digitálního obsahu či informačních služeb, platby přes GoMobil za služby třetích stran) nebo dle ceníku základních služeb (např. roamingová volání/SMS mimo EU). U tarifů nebo balíčků z ceníku pro spotřebitele se volné jednotky neuplatňují ani na volání na čísla s předvolbou 81, 83, 84 a 855, 95 a 91 (IP telefonie), 972, 973, 974 a čísla 12xx, 12yxx, 14yxx.
 - Regulovaný limit objemu dat pro roaming v zóně EU (zóna 1) se řídí pravidly dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 531/2012, č.2015/2120 a dalšími předpisy uvedenými v prováděcím nařízení Komise EU č. 2016/2286. Do uvedeného limitu můžete během jednoho zúčtovacího období v zahraničních státech EU čerpat data (stahovat a odesílat) v rámci měsíčního paušálu. Uvedený limit nezakládá samostatný objem dat pro zahraniční státy. Za data vyčerpaná v zahraničních státech EU nad uvedený limit jsme vám oprávněni účtovat příplatek za roaming, a to v maximální výši stanovené dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 531/2012, o roamingu, v platném znění.
 - Pokud nemáte v ČR žádný datový balíček a využíváte internet účtovaný po jednotkách (Platím, co stáhnu), můžete v ČR přenést maximálně 150 MB měsíčně. Max rychlost stahování a odesílání dat je 20/5,76 Mb/s, je ovlivněna typem připojení - danou technologií, která je pro připojení využívána.
 - Ostatní poplatky účtované mimo základní nastavení

Položky	Cena
Zřízení nového telefonního čísla	Zdarma
Přenos telefonního čísla do GoMobil	Zdarma
SIM karta (jednorázově)	100 Kč
Výměna SIM karty (v případě poškození nebo ztráty)	100 Kč
Poštovné a balné za SIM kartu (expedice k zákazníkovi) - Česká Pošta (dobírka)	129 Kč
Poštovné a balné za SIM kartu (expedice k zákazníkovi) - PPL (dobírka)	129 Kč
Poštovné a balné za SIM kartu (expedice k zákazníkovi) - Česká Pošta (bez dobírky)	0 Kč
Poštovné a balné za SIM kartu (expedice k zákazníkovi) - PPL (bez dobírky)	119 Kč
Poštovné a balné za zařízení / telefon (expedice k zákazníkovi) - Česká Pošta, PPL	169 Kč

Položky	Cena
Zaslání tištěného vyúčtování (měsíčně) - Česká Pošta	39 Kč
Elektronické vyúčtování (e - mailem)	Zdarma
Vrácení přeplatku složenkou	100 Kč
Uspání služby / SIM karty na 6 měsíců	100 Kč

Zneužití služby

- Zákazník se zavazuje užívat služby výhradně pro vlastní potřebu. Nesmí být užíván pro telemarketing, call centrum ani pro přeprodej. Generování umělého provozu za použití generátorů provozu, automatického vytáčení nebo podobných zařízení, jakož i jiné nadměrné zvyšování provozu či koncentrace provozu prostřednictvím koncových zařízení typu pobočková ústředna či GSM brána, je zakázáno. Užívání služby v rozporu s předchozími ustanoveními je považováno za zneužití služby. V případě zneužití služby má poskytovatel právo omezit nebo přerušit službu a zahájí účtování služby po minutách a to s okamžitou účinností od oznámení ze strany GoMobil. Českou síť GoMobil je myšleno volání z České republiky na telefonní číslo, které je aktivní v síti GoMobil.

Transparentnost spotřeby a vyúčtování

- Vyúčtování má zákazník k dispozici po přihlášení ke svému účtu na muj.gomobil.cz, kde je zároveň k dispozici přehled čerpání jednotek. Pokud je v tarifu stanoven limit spotřeby nebo se služba účtuje podle jednotek, lze zobrazit také aktuální úroveň spotřeby. Při dosažení spotřeby 80% a 100% aktuálního limitu zasíláme informační SMS.

Aktuální úplné informace o nabízených produktech a jejich cenách

- Není-li v nabídce či následně uzavřené smlouvě dohodnuto jinak, úplné informace o nabízených produktech a jejich cenách vč. poplatků za provoz a údržbu jsou k nahlédnutí v ceníku služeb na www.gomobil.cz. V ceníku jsou uvedeny ceny doplňkových a volitelných služeb (např. MMS, volání na zahraniční čísla či barevné linky, digitální obsah a informační služby), možnost úhrady produktů třetích stran (platby přes SMS), které jsou zpoplatněny samostatně.

Placení

- GoMobil účtuje ceny sjednaných služeb v pravidelném vyúčtování za uplynulé zúčtovací období, kterým se rozumí kalendářní měsíc. Není-li dohodnuto doručování v listinné formě, je vyúčtování doručováno v elektronické formě. Doručování vyúčtování v listinné podobě je zpoplatněno dle platného ceníku, který je k dispozici na webu www.gomobil.cz. Vyúčtování je zasíláno do 15. dne po skončení zúčtovacího období a je splatné do 10 dnů od jeho vystavení. Závazek je splněn připsáním částky označené variabilním symbolem na účet GoMobil v souladu s doručeným vyúčtováním.
- V případě objednání zařízení (jiného zboží) je jeho cena v souladu s vystaveným účetním dokladem splatná již při objednání, nejpozději však při jeho dodání, není-li v konkrétním případě sjednáno jinak.
- GoMobil je oprávněn při podání žádosti o zřízení služby i v průběhu jejího poskytování požadovat složení finanční jistiny. Tato jistina je automaticky vrácena, pokud zákazník uhradil řádně a včas vyúčtování za služby poskytnuté v posledních šesti zúčtovacích obdobích (není-li stanoveno jinak), nemá závazky po splatnosti a ani během posledních 12 měsíců mu nebylo omezeno či přerušeno poskytování služeb pro neplacení. Finanční jistina není po dobu držení úročena a GoMobil je oprávněn ji použít pro jednostranný zápočet na úhradu dluhu vůči GoMobil.

Dodání

- Pokud si zákazník SIM kartu či objednané zařízení (jiné zboží) nevyzvedne na provozovně GoMobil, bude mu za poplatek uvedený v ceníku na www.gomobil.cz doručeno poštou či kurýrem. Doručovací adresa bude sjednána při objednání.
- Byla-li objednaná SIM nebo zařízení (jiné zboží) zaplacená před dodáním, může GoMobil podmínit jeho předání tím, že přebírající prokáže svou identitu platným dokladem totožnosti, a liší-li se od zákazníka, též plnou mocí udělenou pro tento účel.

Bezpečnostní incidenty a hrozby

- Zákazník je povinen:
 - Chránit zařízení a SIM kartu, které používá pro čerpání služby od GoMobil, zejm. užívat zabezpečený přístup pomocí nastavených personalizovaných bezpečnostních prvků (např. zamykání zařízení, užívání PIN u SIM karty) a tyto prvky chránit před vyzerzením a zneužitím.
 - Při odcizení, ztrátě, neoprávněném užití či zneužití služby GoMobil, zařízení nebo SIM karty, jejichž prostřednictvím GoMobil používá, nahlásit tuto skutečnost GoMobil na zákaznické lince 799 505 505, písemně na e-mailu podpora@gomobil.cz, nebo blokáci SIM karty online na muj.gomobil.cz.
- Pokud zákazník nesplní některou z těchto povinností (např. nenahlásí ztrátu bezpečnostních prvků), odpovídá za škody způsobené neoprávněným použitím služby GoMobil sobě, GoMobil i třetím osobám.
- Neprodleně po zjištění skutečnosti, které odůvodňují podezření na neoprávněné či podvodné použití služby GoMobil v konkrétním případě (např. hlášení zákazníka), GoMobil přeruší poskytování služby či odmítne provedení transakce, dokud důvody podezření trvají, může též odložit poskytnutí služby či provedení transakce do doby, kdy zákazník potvrdí, že si ji vyžádal. V tom případě GoMobil informuje zákazníka o podezření na neoprávněné nebo podvodné použití služby a přijaté opatření. GoMobil odpovídá za škody způsobené zákazníkovými využíváním služby od nahlášení jejího odcizení, ztráty, neoprávněného užití či zneužití do přerušení poskytování služby, ledaže škody způsobí sám zákazník svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti poruší své povinnosti výše.
- Ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, je GoMobil oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování služeb i plošně.

Práva z vadného plnění

- Zákazník může reklamovat chybné vyúčtování ceny nebo vadu poskytované služby.
 - Reklamací na poskytnutou službu je třeba podat bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od výskytu vady (poskytnutí vadné služby), jinak toto právo zanikne. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které zná GoMobil z vlastních provozních údajů a o nichž informuje hlášením na www.gomobil.cz, je pro zabezpečení práv zákazníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na podpora@gomobil.cz nebo telefonicky na zákaznické lince 799 505 505, aby GoMobil mohl provést včasné měření aktuálního výkonu služby. Nahlášení poruchy nepředsazuje reklamaci služby.
 - Reklamací na vyúčtování ceny je třeba podat bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny, jinak toto právo zanikne.
- Podání reklamacie nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtování. Kromě písemné formy lze reklamaci podat na zákaznické lince 799 505 505 nebo e-mailem na adrese podpora@gomobil.cz.

GoMobil vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne jejího doručení a o výsledku informuje zákazníka, vyžaduje-li její vyřízení projednání se zahraničním operátorem, činí lhůta 2 měsíce.

- Zjistí-li GoMobil vadu služby na své straně: pokud bylo službu možné využít jen částečně či vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně GoMobil, sníží GoMobil přiměřeně rozsahu vady účtovanou cenu nebo po dohodě se zákazníkem vadu odstraní či zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Pokud je vada neodstranitelná, má zákazník i GoMobil právo odstoupit od smlouvy s okamžitým účinkem, pokud doručí oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamacie zákazníkoví.

- Zjistí-li GoMobil chybné vyúčtování ceny v neprospěch zákazníka: GoMobil mu vrátí nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamacie rozdíl zaplacené ceny. Nepožádá-li zákazník o vrácení samostatnou platbou, dojde k vyrovnání pomocí dobropisu nebo snížením následujícího vyúčtování.
- Dojde-li v důsledku porušení povinností GoMobil při přenesení čísla („Portace“) nebo změně poskytovatele služby přístupu k internetu („Migrace“) ke zpoždění či zneužití takových postupů nebo k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, má zákazník právo na paušální náhradu („Náhrada“) ve výši stanovené vyhláškou Ministerstva spravedlnosti.

Dle jejího aktuálního znění je to:

- Za každý započatý den prodlení s Portací či Migrací 200 Kč, od 6. dne 400 Kč. (Při prodlení se současně prováděnou Portací více než 10 čísel téhož zákazníka se výše Náhrady za jedenácté a každé další číslo snižuje na polovinu.)
- Za každý započatý den trvání důsledků zneužití Portace či Migrace 600 Kč.
- Za každý započatý den prodlení s opravou a instalací služby při Portaci či Migraci oproti ujednanému termínu 200 Kč, od 6. dne 400 Kč. (Je-li sjednáno plnění nad 200 Kč za neposkytnutí součinnosti zákazníkem při takové opravě a instalaci, zaplatí GoMobil za započaté prodlení v trvání až prvních pěti dnů celkovou Náhradu ve výši pokuty za první den neposkytnutí součinnosti zákazníkem, nejvýše 1000 Kč.)

Aby návrh na Náhradu vznikl, je třeba jednak podat včas oprávněnou reklamaci služby Portace či Migrace kvůli zpoždění či zneužití takových postupů nebo zpoždění opravy a instalace při Portaci či Migraci, které způsobil GoMobil, jednak požádat o Náhradu, a to v reklamaci či pozdější samostatné žádosti doručené GoMobil stejným způsobem jako

- reklamace (viz výše). V žádosti musí uvést číslo účtu, kam požaduje Náhradu vyplatit. GoMobil je oprávněn požadovat ověření totožnosti zákazníka na žádosti v souvislosti s jejím podáním.
- Pokud jsou splněny uvedené předpoklady vzniku nároku na Náhradu, GoMobil její splnění bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od pozdějšího z těchto okamžiků: vyřízení oprávněné reklamace a obdržení žádosti o vyplacení Náhrady. Není-li dohodnuto se zákazníkem jinak (zejména navýšení předplaceného kreditu o Náhradu), GoMobil zaplatí Náhradu jednorázovým bezhotovostním převodem na účet uvedený v žádosti o Náhradu. Není-li splnění tímto způsobem možné (např. neuvedené či chybné číslo účtu), je GoMobil oprávněn dle svého uvážení zaplatit Náhradu zákazníkovi jiným možným způsobem po započtení nákladů prokazatelně vynaložených na zaplacení Náhrady, anebo výplatu pozdržet a provést až do 1 měsíce po obdržení nové žádosti o Náhradu splňující zmíněné podmínky
 - Je-li součástí smlouvy i koupě zařízení (jiného zboží), odpovídá GoMobil zákazníkovi, že při převzetí nemá vady, zejména v době převzetí
 - má zboží sjednané vlastnosti, a chybí-li takové ujednání, vlastnosti, které GoMobil nebo výrobce popsal či které lze očekávat dle povahy zboží nebo reklamy GoMobil nebo výrobce,
 - se zboží hodí k účely, který GoMobil uvádí nebo k němuž se takové zboží obvykle používá,
 - je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
 - GoMobil neodpovídá za vady v následujících případech:
 - u zboží prodáváného za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána
 - u použitého zboží za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí, nebo vyplývá-li to z povahy zboží
 - za poškození, závady či opotřebení vzniklé po dodání, zejm. za poškození neodborným nebo neoprávněným zásahem (vč. zásahu do software), používáním zboží v rozporu s návodem, není-li přiložen, v rozporu s obvyklým způsobem použití, dále vniknutím cizích látek do zařízení, nesprávnou údržbou, mechanickým poškozením, jakož i pokud zařízení bylo připojeno na jiné než předepsané napětí, přepětím, nebo pokud byla závada způsobem použitím nestandardního či neoriginálního příslušenství. (Za neodborný a neoprávněný zásah se považuje zejména takové nakládání se zařízením, kdy dojde k porušení ochranných prvků chránících citlivé technické prvky uvnitř zařízení.
 - Práva z vad nemohou být uplatněna, pokud je provedena úprava, modifikace nebo adaptace vedoucí k rozšíření funkcí zařízení oproti zakoupenému provedení nebo k rozšíření možnosti jeho provozu v jiných podmínkách, než pro které bylo navrženo, vyrobeno či schváleno.
 - Není-li v rámci záruky sjednána pro konkrétní typ vady lhůta delší, je zákazník oprávněn uplatnit práva z vadného plnění (podat reklamaci) u vad, které se projeví ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží, u použitého zboží (vč. repasovaných zařízení) se tato lhůta zkracuje na 12 měsíců. Je-li kupující spotřebitelem a projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Reklamaci zákazník podává písemně zásilkou do sídla provozovny. K uplatnění reklamace dojde, jakmile GoMobil obdrží od zákazníka reklamovaného zboží s doložením jeho koupě od GoMobil (např. prodejním dokladem), popisem, jak se vada projevuje, a volbu práva z odpovědnosti za vady (viz dále).
 - GoMobil vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů od jejího uplatnění, nedohodne-li se se zákazníkem jinak. Pokud má zboží při převzetí vadu a zákazník podá řádně a včas reklamaci, má právo:
 - Na bezplatné odstranění vady (opravu nebo výměnou vadné součásti, a není-li to povaze vady nepřiměřené, nelze-li vadu bez zbytečného odkladu či nepřiměřených nákladů odstranit nebo došlo-li k výskytu většího počtu vad nebo opakovanému výskytu téže vady, též dodáním nové věci) nebo na přiměřenou slevu.
 - Na odstoupení od koupě a vrácení ceny, pokud odstranění vady není možné, zboží nelze řádně užívat pro výskyt většího počtu vad či pro opakovaný výskyt téže vady nebo je-li vada podstatným porušením kupní smlouvy.
 - Na odstoupení od koupě a vrácení ceny nebo na přiměřenou slevu, pokud reklamace nebude vyřízena včas (vč. odstranění vady, je-li možné).
 - Volbu práva oznámí zákazník GoMobil při podání reklamace. Oznámenou volbu může zákazník měnit pouze se souhlasem GoMobil, nebo pokud zvolil odstranění vady, k němu následně nedojde kvůli povaze vady nebo porušení povinnosti GoMobil.
 - Za škodu, která vznikne v důsledku omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí služby elektronických komunikací, překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě či její části, popř. povahou použité technologie, nebo ztráty, odcizení, vyzrazení nebo zneužití přístupových kódů, identifikačních klíčů, PIN, PUK a dalších kódů, které má zákazník povinností chránit, GoMobil neodpovídá. V ostatních případech GoMobil odpovídá za škodu vzniklou v důsledku porušení jakékoli její povinnosti do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za služby v každém jednotlivém případě. Dojde-li však v důsledku porušení povinnosti GoMobil při přenesení čísla či změně poskytovatele služby přístupu k internetu ke zpoždění či zneužití takových postupů nebo k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, má zákazník právo na paušální náhradu škody v částce stanovené vyhláškou Ministerstva spravedlnosti (viz výše), proto limit odpovědnosti GoMobil dle předchozí věty odpovídá alespoň takové částce.

Trvání smlouvy a závazek

- Smlouva se uzavírá a služba zřizuje na dobu neurčitou, pokud není dohodnuto jinak.
- Zákazník je oprávněn i bez udání důvodu Smlouvu vypovědět, když výpovědní doba činí 30 dnů ode dne doručení výpovědi GoMobil, není-li dohodnuta výpovědní doba kratší. V případě ukončení Smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, výpověď ze strany Zákazníka je však GoMobil oprávněn požadovat od Zákazníka úhradu za předčasně ukončením Smlouvy když v případě Zákazníka, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou však smí být úhrada za předčasné ukončení Smlouvy požadována pouze pokud Smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, a úhrada za předčasné ukončení Smlouvy zároveň nesmí být v případě Smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou vyšší než jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo jedna dvacatina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, přičemž výše úhrady za předčasné ukončení Smlouvy se počítá z částky placené v průběhu trvání Smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti cenkové ceně, nelze určit výši úhrady za předčasné ukončení Smlouvy z cenkové ceny. Úhrada za předčasné ukončení Smlouvy může být zároveň požadována pouze tehdy, pokud je při uzavření Smlouvy sjednána (např. je-li uvedena v Ceníku). V případě ukončení Smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, výpověď ze strany Zákazníka je GoMobil oprávněn požadovat (vedle úhrady za předčasné ukončení Smlouvy) od Zákazníka také úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Zákazníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Úhrada nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Zákazníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, může být zároveň požadována pouze tehdy, pokud je při uzavření Smlouvy sjednána (např. je-li uvedena v Ceníku).
- Zákazník je oprávněn ponechat si ijm užívané mobilní telefonní číslo při změně poskytovatele telefonní Služby. Zákazník může požádat jiného poskytovatele telefonní Služby (přijímajícího poskytovatele telefonní Služby), aby jménem Zákazníka zjistil u GoMobil přenesení telefonního čísla k přijímajícímu poskytovateli telefonní Služby předá Zákazník ověřovací kód účastníka (OKU) vztahující se k přenašnému telefonnímu číslu (který poskytl a popř. kdykoliv znovu poskytne Zákazníkovi GoMobil a který má zároveň Zákazník k dispozici ve své Samoobsluze GoMobil) a sjedná s přijímajícím poskytovatelem telefonní Služby datum přenesení telefonního čísla. V takové žádosti o zajištění přenesení telefonního čísla, kterou může Zákazník u přijímajícího poskytovatele telefonní Služby podat, Zákazník uvede zejména a) identifikační údaje Zákazníka, b) údaj o GoMobil jako opouštěném poskytovateli telefonní Služby, c) telefonní číslo, o jehož přenesení Zákazník žádá, d) OKU kód a e) den, k němuž Zákazník žádá, aby přenos telefonního čísla proběhl. Přijímající poskytovatel telefonní Služby je oprávněn ověřit totožnost Zákazníka před tím, než jeho jménem požádá GoMobil o přenesení telefonního čísla. Pokud Zákazník neposkytne na výzvu Přijímajícího poskytovatele telefonní Služby potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal. Přijímající poskytovatel telefonní Služby do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti Zákazníka o zajištění přenesení telefonního čísla vyzoomí GoMobil o žádosti Zákazníka o přenesení telefonního čísla, včetně OKU kódu Zákazníka a okamžiku zániku smlouvy (tj. smlouvy uzavřené mezi Zákazníkem a GoMobil jako opouštěným poskytovatelem telefonní Služby) a společně s GoMobil zjistí, aby jimi poskytované telefonní Služby na sebe přímo navazovaly. K přenesení telefonního čísla dojde počátkem třetího pracovního dne po předání žádosti ze strany přijímajícího poskytovatele telefonní Služby u GoMobil nebo pozdější pracovní den podle sjednaného termínu přenesení telefonního čísla mezi přijímajícím poskytovatelem telefonní Služby a Zákazníkem. Termín podle věty předcházející se však neuplatní, pokud doba zbývajících do zániku Smlouvy je kratší nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Zákazník může telefonní číslo u přijímajícího operátora začít v uváděném termínu aktivně využívat jen tehdy, pokud v uváděném termínu zároveň Zákazník převzal a aktivoval u přijímajícího operátora SIM kartu.
- Zákazník může požádat o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Zákazník může požádat o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu u jiného (přijímajícího) poskytovatele, aby se zřízením své služby obstaral i plynulý přechod se zrušením internetu u GoMobil. Za tím účelem předá přijímajícímu poskytovateli ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný GoMobil a ostatní zákonem požadované údaje, sjedná s ním termín změny. Do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti od přijímajícího poskytovatele GoMobil informuje o odmítnutí, pokud ze sdělených informací nepůjde určit, že odesílatel žádosti je poskytovatelem veřejně dostupné služby přístupu k internetu pro účastníky, nebo identifikovat rušenou službu, dále bude-li v žádosti chybět správný ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, bude-li GoMobil k těmto ověřovacím kódům evidovat jinou nevyřízenou žádost nebo pokud nebude odesílatel žádosti dodržet způsob komunikace stanovený právním předpisem či na jeho základě. Jinak v téže lhůtě žádost GoMobil potvrdí s informací, tvoří-li rušená služba s jinou službou či zařízením od GoMobil balíček (takže její zrušení může mít dopady na cenu jiných služeb, jejich trvání nebo zakládá povinnost doplatit cenu používaného zařízení nebo služby). Přijímající poskytovatel Zákazníkovi informaci o existenci balíčku předá a v souladu s pokynem žádost o změnu poskytovatele potvrdí, anebo ji zruší. Neobdrží-li GoMobil informaci o potvrzení žádosti (příp. s novým termínem změny) ani do 3 pracovních dnů ode dne, kdy přijímajícímu poskytovateli informaci o balíčku sdělil, dojde ke zrušení žádosti. GoMobil zruší službu přístupu k internetu k termínu změny dohodnutému mezi Zákazníkem a přijímajícím poskytovatelem, nejdříve však čtvrtý pracovní den po obdržení žádosti od přijímajícího poskytovatele, nebo je-li pozdější, první pracovní den po obdržení oznámení přijímajícího poskytovatele o úpravě žádosti (např. termínu změny). Úpravu žádosti může GoMobil zohlednit, jen obdrží-li ji od přijímajícího poskytovatele nejpozději jeden pracovní den před požadovaným termínem změny poskytovatele služby. Nesjedná-li GoMobil se Zákazníkem jinak, dojde k ukončení i těch produktů, které dle smluvních podmínek GoMobil zanikají současně se zrušením služby přístupu k internetu, dotčené změnou poskytovatele, nebo které mohou být poskytovány výlučně s ní. Přerušení služeb z důvodu změny poskytovatele nepřekročí jeden pracovní den.
- Nezaplatí-li Zákazník ve lhůtě splatnosti uvedenou na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, GoMobil její upozomí a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Po mamém uplynutí náhradní lhůty může GoMobil Zákazníkovi omezit poskytování dotčené samostatné Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání, popř. mu může omezit (výlučně na základě rozhodnutí GoMobil) poskytování dotčené samostatné účtované Služby jen v menším rozsahu. Cena za prokazatelně upozornění bude nákladově orientovaná. GoMobil může ukončit smluvní vztah v případě, kdy Zákazník soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to po upozornění Zákazníka. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

Odstoupení od smlouvy uzavřené spotřebitelem na dálku či mimo obchodní prostory

- Vzorové poučení o právu na odstoupení od smlouvy

1. Právo odstoupit od smlouvy
 - 1.1. Do 14 dnů právo odstoupení od smlouvy či dodatku bez udání důvodu.
 - 1.2. Právo odstoupení od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření smlouvy. Je-li současně uzavírána kupní smlouva na zboží (zařízení), právo odstoupení od ní bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni, kdy byla určena třetí osoba (jiná než dopravce) pro převzetí zboží. Lhůta pro odstoupení však nezačne běžet dříve než dnem následujícím po dni předání dokumentu s těmito informacemi.
 - 1.3. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musí být GoMobil informován o odstoupení od smlouvy telefonicky na zákaznické lince 799 505 505, e-mailem na podpora@gomobil.cz nebo osobně na provozovně GoMobil.
 - 1.4. Pro dodržení lhůty pro odstoupení od smlouvy, postačuje odesílání odstoupení před uplynutím příslušné lhůty.
2. Důsledky odstoupení od smlouvy
 - 2.1. Při odstoupení od smlouvy, jsou bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy došlo oznámení od smlouvy, vráceny všechny platby, které GoMobil obdržel, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání). Způsob vrácení platby je stanoven na převod na účet zákazníka, pokud není dohodnuto jinak. Platba je vrácena až po obdržení vráceného zboží nebo prokázání, že bylo zboží odesláno zpět, podle toho, co nastane dříve.
 - 2.2. V případě obdržení zakoupeného zboží na základě smlouvy (zařízení), zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů ode dne, kdy šlo k odstoupení od smlouvy, zašle zpět nebo je předáno na provozovně GoMobil. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud je GoMobil zboží odesláno zpět před uplynutím 14 dnů. Zákazník odpovídá pouze za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi zboží, včetně jeho funkčnosti.
 - 2.3. V případě, že zákazník požádal, aby poskytování služeb začalo během lhůty pro odstoupení od smlouvy, zaplatí GoMobil částku úměrnou rozsahu poskytnutých služeb od doby, kdy došlo k informování GoMobil o odstoupení od smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem stanoveným ve smlouvě.
- Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy
 - Vyplněný formulář zašle zákazník zpět GoMobil pouze v případě, že chce odstoupit od smlouvy:
 - Oznámení o odstoupení od smlouvy
 - Adresát: GoMobil s.r.o., Planá 67, 37001 Planá
 - Oznamuji / oznamujeme (*), že tímto odstupuji / odstupujeme (*) od smlouvy o nákupu tohoto zboží (*) / o poskytnutí těchto služeb (*)
 - Datum objednání (*) / datum obdržení (*)
 - Jméno a příjmení spotřebitele
 - Adresa spotřebitele
 - Podpis spotřebitele (pouze pokud je tento formulář zaslán v listinné podobě)
 - Datum
 - * Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte

Odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku podnikající fyzickou osobou

- Právo odstoupit od smlouvy či její změny obdobným způsobem a s obdobnými důsledky jako spotřebitel dle předchozí kapitoly má i podnikající fyzická osoba, pokud je smlouva či její změna uzavřena na dálku

Osobní údaje

- GoMobil pro účely poskytování služby při jejím sjednání vybírá od zákazníka následující osobní údaje:
 - Základní identifikační a adresní údaje jako akademický titul, jméno a příjmení, obchodní firma, rodné číslo (a není-li v ČR přiděleno, datum narození), IČO, DIČ, adresa trvalého pobytu, adresa sídla nebo místa podnikání, fakturační adresa, čísla předložených identifikačních dokladů a jejich kopie, identifikační údaje zástupce zákazníka či jím stanovené kontaktní osoby, identifikační údaje plátce vyúčtování, bankovní spojení, smlouva a vlastnoruční podpis (v listinné nebo digitální podobě včetně metadat)
 - Kontaktní údaje jako e-mailová adresa, telefonní číslo
- Kromě výše uvedených údajů GoMobil zpracovává za účelem poskytování služby tyto další osobní údaje, které vznikají při plnění smlouvy, obsluze a komunikace se zákazníkem
 - Údaje o využívané službě a platební morálce jako druh, specifikace a tarif služby, objem poskytnutých nebo čerpaných služeb, jejich cena, zákaznický segment a informace o míře
 - Provozní a lokalizační údaje, potřebné pro přenos zpráv sítí T-Mobile, jako volací a volané číslo, adresa datového spojení (např. IP či URL adresa), datum a čas uskutečněního spojení, IMEI koncového zařízení, počet poskytnutých jednotek, doba trvání spojení, číslo, název a umístění koncového bodu sítě nebo typ přístupu k internetu
 - Údaje z komunikace mezi GoMobil a zákazníkem či koncovým uživatelem jako zápisy osobní komunikace na provozovně GoMobil nebo při jiném přímém kontaktu, písemná a elektronická pošta, záznamy telefonických hovorů a chatové komunikace.
- Další osobní údaje, umožňující zlepšovat služby a cílit vhodné nabídky, které GoMobil zpracovává na základě souhlasu subjektu údajů a v souladu s ním, jako údaje získané marketingovými průzkumy, údaje o typovém chování či využívání služeb, aplikací či internetových schránek (např. získané z cookies v případě jejich povolení).

Zasílání obchodních sdělení a přímý marketing GoMobil, dotazníky

- Zasílání obchodních sdělení a přímý marketing GoMobil
 - GoMobil je oprávněn zasílat na elektronické kontakty, které má k dispozici v souvislosti se smlouvou, obchodní sdělení s nabídkou produktů a služeb GoMobil a využít tyto kontakty pro přímý marketing GoMobil, a to do doby, než to zákazník odmítne. Zaslání obchodních sdělení a přímý marketing produktů a služeb GoMobil může přímým správcem nebo správcem zákazníka odmítnout v sekci nastavení na souhlasu na www.gomobil.cz, kde je k dispozici dokument Pravidla ochrany soukromí.
- Zasílání dotazníků
 - GoMobil je oprávněn posílat zákazníkům dotazníky na spokojenost s produkty a službami GoMobil. Jejich zasílání je možné odmítnout v sekci nastavení na souhlasu na www.gomobil.cz nebo proklikem ze zaslání dotazníků.

Telefonní seznam

- Zákazník, který využívá telefonní číslo umožňující volání, má právo rozhodnout, zda jeho osobní nebo identifikační údaje mají být uvedeny ve veřejně dostupné informační službě o telefonních číslech nebo účastnickém seznamu. Osobními údaji jsou jméno, příjmení, popř. pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo zákazníka u poskytovatele a adresa elektronické pošty, u podnikající fyzické osoby dále adresa sídla podnikání. Identifikačními údaji jsou obchodní firma nebo název právnické osoby, adresa sídla (popř. sídla organizační složky), adresa a telefonní číslo provozovny zákazníka u poskytovatele a adresa elektronické pošty.
- Na žádost zákazníka v jejím rozsahu GoMobil využije jeho osobní či identifikační údaje v rámci vlastní veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech (pokud ji poskytuje) nebo takové údaje předá osobě, která o ně požádá ke zveřejnění v jí poskytované veřejně dostupné informační službě nebo účastnickém seznamu. Žádost může zákazník uplatnit e-mailem na podpora@gomobil.cz. Opravu údajů ve veřejně dostupné informační službě či účastnickém seznamu lze provést pouze při jejich nejbližší redakci. Od 1.7.2022 je možné zákazníka kontaktovat za účelem marketingu jen s jeho předchozím výslovným souhlasem. To se že si přeje být kontaktován za účelem marketingu, zákazník uvede ve zmíněné žádosti zasláné na e-mail podpora@gomobil.cz.

Funkce pro osoby se zdravotním postižením

- Pro neslyšící je k dispozici na www.gomobil.cz chatová aplikace a e-mail podpora@gomobil.cz. Pro nevidomé je k dispozici zákaznická linka 799 505 505.

Řešení účastnických sporů

- Pro mimosoudní řešení sporů v oblasti elektronických komunikací je příslušný Český telekomunikační úřad (ČTÚ) v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektronické komunikace a poštovní služby. Podrobné informace jsou k dispozici na www.ctu.cz
 - ČTÚ rozhoduje spory mezi GoMobil a zákazníkem na základě návrhu kteréhokoliv ze stran sporu, pokud se spor týká povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě.
 - Nevyhoví-li GoMobil reklamaci, je zákazník oprávněn podat ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Návrh je třeba podat u ČTÚ bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.
- Pro mimosoudní řešení sporů vzniklých z kupní smlouvy mezi společností GoMobil s.r.o. a spotřebitelem je příslušná Česká obchodní inspekce – oddělení ADR. Bližší informace včetně formuláře pro podání návrhu jsou k dispozici na www.adr.coi.cz/cs.

Další informace k uzavření smlouvy na dálku

- Přístup k uzavřené smlouvě
 - Každá smlouva je zákazníkovi neprodleně po svém uzavření odeslána na sdělený kontaktní e-mail.
- Jazyk uzavřené smlouvy
 - Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce. Informace předané v cizím jazyce, mají pouze informativní charakter.

- Postup pro uzavření smlouvy a kontrola správnosti zadaných údajů
 - Smlouvu lze na dálku pomocí elektronických prostředků uzavřít:
 - Telefonicky
 - Operátor provede zjištění identifikačních údajů zákazníka
 - Operátor seznámí zákazníka s hlavními vlastnostmi nabízených služeb a jejich tarifem
Operátor zjišťuje vhodnost nabídky a podle odpovědi zákazníka ji případně upraví
 - Operátor odpoví na případné dotazy zákazníka k nabídce
 - Operátor shme nabídku, jak byla sjednána, a k ní zašle zákazníkovi tento dokument (předsmluvní informace) a shmutí smlouvy v elektronicky textové podobě na sdělený kontaktní e-mail
 - Zákazník získá po obdržení předsmluvní informace a shmutí smlouvy prostor pro konečné seznámení se s nabídkou a opravu případných nesrovnalostí
 - Smlouva je uzavřena potvrzením souhlasu zákazníka s nabídkou zachycenou v doručené předsmluvní informaci a shmutí smlouvy. K potvrzení může dojít jak telefonicky, tak i v rekapitulaci smlouvy.
 - Na www.gomobil.cz nebo na muj.gomobil.cz.
 - Zákazník si zvolí rozsah objednávky
 - Zákazník se identifikuje při zadání objednávky na www.gomobil.cz nebo přihlášením do muj.gomobil.cz.
 - Zákazník si zvolí způsob zaslání pravidelného vyúčtování a potvrdí platební metodu pro jednorázové platby i způsob doručení
 - Následně se zákazník dostane ke shmutí objednávky, kde může veškeré zadané údaje zkontrolovat, případně připravenou objednávku bez dokončení uložit pro využití v budoucnu, vyskytne-li se v připravené objednávce chyba, může se zákazník vrátit na předchozí obrazovky a provést opravu, v tomto kroku je zákazníkovi též zpřístupněna smluvní dokumentace (ceník a všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb GoMobil) i předsmluvní dokumentace a shmutí smlouvy k připravené objednávce, shmutí objednávky může chybět, pokud zákazník požaduje pouze změnu konkrétního parametru už sjednané služby, které lze v případě chyby při zadávání následně opět změnit (tudíž není nutné provádět rekapitulaci košíku či více zadaných údajů).
 - Smlouva je uzavřena volbou „dokončit“, a to vždy po odsouhlasení zpřístupněné smluvní dokumentace, předsmluvní informace a shmutí smlouvy
 - Kodexy chování
 - GoMobil se při poskytování služeb dobrovolně řídí kodexy služeb, přijatými na půdě profesního sdružení Asociace provozovatelů mobilních sítí. Konkrétní znění viz www.apms.cz. Jedná se o dobrovolnou odvětvovou samoregulaci v následujících oblastech:
 - Obecná pravidla pro poskytování služeb prostřednictvím audiotextových linek
 - Obecná pravidla pro poskytování služeb prostřednictvím premium SMS a premium MMS
 - Obecná pravidla použití a propagace SMS s doručenkou / přístupových SMS k vybraným službám ze strany jejich příjemců
 - Obecná pravidla použití a propagace SMS s doručenkou / přístupových SMS k vybraným službám ze strany jejich příjemců
 - Kodex procesu přenášání mobilního telefonního čísla, přístupu a užívání referenční databáze přenesených mobilních čísel

Tato informace byla vytvořena dne 29.2.2024 a je platná po dobu 5 následujících dnů. Dojde-li na jejím základě k uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, trvá tato informace dále jako její součást.