

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
DSL 50	Internet v pevném místě		

RYCHLOST SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

GoMobil se zavazuje poskytovat službu koncovému uživateli v co nejvyšší možné kvalitě. Dosahované rychlosti u jednotlivých tarifů závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána. Služba je nastavena na nejvyšší možný rychlostní profil dostupný pro účastníka s ohledem na kvalitu a délku přípojného vedení a na sjednaný tarif.

Rychlost připojení v závislosti na dané technologii

Tarif	Rychlostní profil	Přístupová technologie	Inzerovaná rychlost (Mb/s)	Maximální rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Minimální rychlost (Mb/s)
DSL 50	DSL 40	VDSL2	50 / 5	50 / 5	30 / 3	5 / 1,5
	GO	1000BaseT	50 / 5	50 / 5	30 / 3	5 / 1,5

- Inzerovaná rychlost je rychlost stahování a odesílání dat, kterou GoMobil používá ve svých obchodních sděleních.
- Maximální rychlostí se rozumí nejvyšší možná reálně dosažitelná rychlost stahování a odesílání dat na dané přípojce či v daném místě připojení s ohledem na použitou technologii a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.
- Běžně dostupnou rychlostí se rozumí rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odesílání dat v době, kdy danou službu používá. Běžně dostupná rychlost je uživateli k dispozici 95 % času během jednoho kalendářního dne.
- Minimální rychlostí se rozumí dlouhodobě nejnižší rychlost stahování a odesílání dat.

Typ přípojného vedení účastníka:

- Rychlostní profily DSLA/DSL, START, GO, RUN, SPRINT - účastník je připojen metalickým vedením
- Rychlostní profily Oxxx - účastník je připojen optickým vláknem

PROSTŘEDKY NÁPRAVY

Odchyka 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 odchylky nebo velké opakující se odchylky 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 odchylky parametrů jiné služby od výkonu uvedeného ve smlouvě, má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle čl. 5.3. Všeobecných podmínek.

Reklamací 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 účastníkoví.

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
DSL 50	559,00 Kč	měsíčně	Internet v pevném místě
Aktivační poplatek - zřízení nové přípojky	0,00 Kč	měsíčně	Doplňková služba

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.
- Smlouvu lze kdykoliv bezplatně vypovědět bez udání důvodu. Učinit tak lze oznámením zaslaným na adresu provozovny poskytovatele Pražská tř. 1247/24, 37001 České Budějovice, telefonicky na lince 799 505 505 nebo emailem na adresu podpora@gomobil.cz.
- 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)	79 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 účtu účtována 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 zákazníkovi 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: 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

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 přenášení 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.