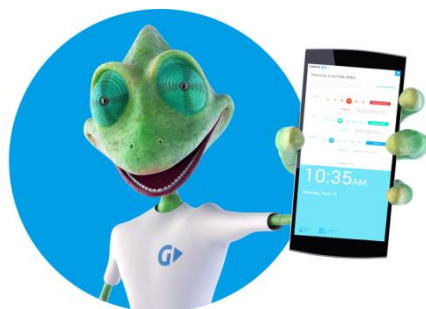


# Všeobecné podmínky pro poskytování služeb

Platné od 1. 2. 2018



<b>1. Úvodní ustanovení (S kým je Smlouva uzavírána a co vše je součástí Smlouvy)</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Vznik smluvního vztahu a jeho změny, popis Služeb</b> .....	<b>4</b>
2.1. Uzavření Smlouvy .....	4
2.2. Forma Smlouvy, údaje uváděné Zákazníkem a jejich doložení, souhlas s prověřením platební morálky Zákazníka .....	4
2.3. Odmítnutí uzavření Smlouvy ze strany GoMobil .....	5
2.4. Příkladný výčet obsahu Smlouvy, možnost jednostranné změny Smlouvy ze strany GoMobil a změna Smlouvy dohodou .....	5
2.5. Popis Služeb .....	6
2.6. Bližší popis Služeb .....	6
2.7. Přerušeni či omezení dostupnosti Služeb, kvalita služeb .....	7
<b>3. Cena a platební podmínky</b> .....	<b>8</b>
3.1. Výše ceny je uvedena v Ceníku, zveřejňování Ceníku .....	8
3.2. Počátek účtování ceny Služby .....	8
3.3. Změny Ceníku prováděné ze strany GoMobil .....	8
3.4. Provádění vyúčtování a zúčtovací období .....	8
3.5. Termín splatnosti, domněnka doručení vyúčtování a možnost vyhledat vyúčtování v Samoobsluze GoMobil.....	8
3.6. Jednotlivé způsoby úhrady účtované částky; smluvní pokuta a úrok z prodlení .....	9
3.7. Možnost vyhledat vyúčtování v Samoobsluze GoMobil a zpoplatnění vyúčtování zasílaných v listinné podobě.....	9
3.8. Oprávnění GoMobil požadovat složení jistiny .....	9
3.9. Neidentifikované platby .....	9
3.10. Vymáhání pohledávek prostřednictvím třetí osoby .....	9
<b>4. Aktivace a podmínky poskytování Služby</b> .....	<b>10</b>
4.1. Nutnost kompatibility technického zařízení Zákazníka .....	10
4.2. Postup při aktivaci Služby .....	10
4.3. Nutnost postupu v souladu s právními předpisy a pokyny GoMobil .....	10
4.4. Postup v případě přerušeni či omezení poskytování Služeb .....	10
4.5. Kontrola, změna a údržba technického vybavení .....	10
<b>5. Práva a povinnosti GoMobil</b> .....	<b>10</b>
5.1. Nefunkčnosti a závady v důsledku jednání Zákazníka nebo jiných osob.....	10
5.2. Postup při provádění Reklamací a Reklamační řád.....	10
5.3. Informování o odstranění poruchy na žádost Zákazníka.....	10
<b>6. Práva a povinnosti Zákazníka</b> .....	<b>10</b>
6.1. Započetí využívání Služby Zákazníkem .....	10
6.2. Zabezpečení SIM karty .....	10
6.3. Zákaz provádění změn na technickém vybavení GoMobil .....	10
6.4. Povinnost hlásit závady, ztráty a poškození .....	10
6.6. Zařízení opatřené Zákazníkem .....	10
6.7. Ochrana SIM karty a bezpečnostních a přihlašovacích údajů Zákazníkem; ohlašování změn a podstatných skutečností, další povinnosti při využívání Služeb .....	11
6.8. Ohlášení ztráty SIM karty a deaktivace .....	11
6.9. PIN a PUK, újma při ztrátě, odcizení a zneužití SIM karty.....	11
6.10. Zákaz zneužití Služby .....	11
6.11. Síťová neutralita .....	11
<b>7. Majetek GoMobil</b> .....	<b>11</b>
7.1. Vlastnická práva GoMobil a dalších osob .....	11
7.2. Povinnost k vrácení vybavení při ukončení Smlouvy .....	11
<b>8. Trvání smlouvy a ukončení Smlouvy, včetně práva spotřebitele odstoupit od Smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání GoMobil</b> .....	<b>11</b>
8.1. Doba, na kterou je Smlouva uzavírána .....	11
8.2. Prolongace Smlouvy sjednané na dobu určitou .....	11
8.3. Možnosti ukončení Smlouvy .....	11
8.4. Výpověď Smlouvy ze strany Zákazníka .....	11
8.5. Výpověď ze strany GoMobil.....	12
8.6. Možnost Spotřebitele odstoupit od Smlouvy uzavřené pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostor obvyklý pro podnikání GoMobil.....	12
8.7. Odstoupení od Smlouvy pro prodlení GoMobil .....	12
8.8. Omezení poskytování Služby a ukončení Služby z důvodu neplacení nebo opožděného placení účtu Zákazníkem .....	12
8.9. Sjednání možnosti GoMobil odstoupit od Smlouvy zejména v případě ztráty schopnosti GoMobil k zajišťování Služby .....	12
8.10. Přenesení čísla k jinému poskytovateli.....	13
8.11. Ztráta nároku na telefonní číslo při skončení Smlouvy bez přenosu telefonního čísla.....	13
8.12. Povinnost Zákazníka k úhradě ceny poskytnuté Služby i po skončení Smlouvy, povinnost k vrácení majetku GoMobil .....	13



<b>9. Závazek mlčenlivosti a Ochrana informací a zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů.....</b>	<b>13</b>
9.1. Závazek mlčenlivosti.....	13
9.2. Informace o osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajích a jejich zpracování a OS pravidla .....	13
9.3. Zveřejnění kontaktních údajů v seznamu účastníků.....	13
<b>10. Odpovědnost za újmu.....</b>	<b>13</b>
10.1. Smluvní omezení úhrnné výše předvídatelné majetkové újmy a další smluvní omezení.....	13
10.2. Vyloučení nároků v případě přerušení poskytování Služeb či omezení jejich dostupnosti či snížení kvality Služeb a v případě vadného poskytnutí Služeb .....	14
10.3. Vyloučení nároků v případě ztráty, odcizení či zneužití SIM karty či údajů Zákazníka, v důsledku působení virů mobilních služeb a v případě porušení povinností Zákazníka .....	14
10.4. Povinnost Zákazníka k úhradě újmy .....	14
<b>11. Řešení sporů, rozhodné právo .....</b>	<b>14</b>
11.1. Způsob rozhodování sporů .....	14
11.2. Působnost českého práva .....	14
<b>12. Ohlašování závad, servisní služby a zákaznická podpora.....</b>	<b>14</b>
12.1. Kontakty pro ohlašování závad.....	14
12.2. Zákaznická podpora.....	14
<b>13. Doručování a komunikace.....</b>	<b>14</b>
13.1. Doručovací adresy a způsoby doručování, povinnost Zákazníka seznamovat se pravidelně s obsahem zákaznického účtu v Samoobsluze GoMobil .....	14
13.2. Doba doručení .....	15
13.3. Jiné prostředky dokládající doručení a zákonné domněnky a fikce doručení.....	15
13.4. Změna doručovacích adres.....	15
<b>14. Závěrečná ustanovení.....</b>	<b>15</b>
14.1. Nutnost schválení veškerých změn nabídky ze strany GoMobil.....	15
14.2. Vyloučení možnosti Zákazníka činit potvrzení o obsahu Smlouvy, jež by mělo vliv na obsah Smlouvy .....	15
14.3. Působnost českého práva, včetně zákona o elektronických komunikacích .....	15
14.4. Kodexy chování.....	15
14.5. Dohled Českého telekomunikačního úřadu .....	15
14.6. Datum účinnosti těchto Podmínek.....	15



## 1. Úvodní ustanovení (S kým je Smlouva uzavírána a co vše je součástí Smlouvy)

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb GoMobil (dále jen „Všeobecné Podmínky“ nebo „Podmínky“ upravují postup při uzavírání smlouvy (dále jen „Smlouva“) o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Služby“) mezi TERMS a.s., se sídlem Planá 67, 370 01 pošta České Budějovice 1, 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, které jsou poskytovány v rámci společnosti TERMS a.s. divizí GoMobil), poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací pod označením „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 zejména i technické, provozní a organizační podmínky pro poskytování těchto Služeb. Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy uzavírané se Zákazníkem. Nedílnou součástí Smlouvy je pak i Ceník Služeb (dále jen „Ceník“) a Reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“) a Pravidla ochrany soukromí (dále jen „OS pravidla“). Hovoří-li se dále o plnění povinností ze Smlouvy, zahrnuje to také plnění povinností obsažených v těchto Podmínkách, Ceníku, Reklamačním řádu a OS pravidlech. Odchylná ujednání obsažená přímo ve Smlouvě však mají přednost před obsahem těchto Podmínek. Poskytuje-li Poskytovatel Uživatelům na základě uzavřené Smlouvy individuální nabídku Služeb (dále též jen „Individuální nabídka“), platí pro tyto Uživatele Pravidla pro poskytování Individuální nabídky, i když mají odlišnou úpravu od Všeobecných podmínek (dále též jen „Pravidla Individuální nabídky“). Uzavřením Smlouvy vyjadřuje Zákazník s Podmínkami, Ceníkem, Reklamačním řádem, OS pravidly i případnými Pravidly Individuální nabídky souhlas a potvrzuje, že se s těmito seznámil. GoMobil je oprávněn poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací (veřejně dostupné telefonní služby a služby přenosu dat) dle osvědčení Českého telekomunikačního úřadu (dále také jen „ČTÚ“) č. 1237/3 ze dne 15. 10. 2012, č.j. ČTÚ-219 547/2012-633.

## 2. Vznik smluvního vztahu a jeho změny, popis Služeb

### 2.1. Uzavření Smlouvy

Služba je poskytována na základě Smlouvy uzavřené mezi GoMobil a Zákazníkem. Smlouvu je možné uzavřít zejména prostředky komunikace na dálku (zejména elektronickou poštou nebo prostřednictvím internetových stránek [www.gomobil.cz](http://www.gomobil.cz), nebo prostřednictvím telefonu, pokud GoMobil nestanoví jinak, např. s ohledem na množství účastnických SIM karet registrovaných na jednoho Zákazníka). Náklady na užití prostředků komunikace na dálku se neliší od základní sazby (tj. Zákazník např. v případě uzavírání Smlouvy prostřednictvím internetu hradí jen náklady internetového připojení dle smlouvy uzavřené s jeho aktuálním poskytovatelem internetového připojení, apod.).

Uzavřením Smlouvy se GoMobil a Zákazník zavazují k dodržování těchto Všeobecných Podmínek.

### 2.2. Forma Smlouvy, údaje uváděné Zákazníkem a jejich doložení, souhlas s prověřením platební morálky Zákazníka

V případě Smlouvy uzavírané v elektronické podobě je Smlouva uzavřena okamžikem, kdy Zákazník potvrdí elektronickou objednávku Služeb, kterou obdrží od GoMobil (na základě předchozí žádosti Zákazníka o uzavření Smlouvy, když takovýmto zasláním GoMobil vyjadřuje souhlas s žádostí Zákazníka o uzavření Smlouvy) na svoji e-mailovou adresu. Podmínkou uzavření Smlouvy v případě Smlouvy uzavírané v elektronické podobě je registrace Zákazníka v systému GoMobil, při které Zákazník uvede požadované údaje, včetně jeho e-mailové adresy. GoMobil si vyhrazuje

právo ověřit udanou e-mailovou adresu (a případně i Zákazníkem uváděné telefonní číslo) zasláním verifikačních zpráv.

Je taktéž možný postup, kdy Zákazník vyplní formulář, kde uvede jeho základní představu ohledně obsahu Služby, o jejíž poskytování by měl zájem (který však ještě není návrhem na zavření Smlouvy) a následně bude kontaktován ze strany GoMobil za účelem upřesnění požadavků Zákazníka a případného uzavření Smlouvy.

V případě smlouvy uzavírané telefonicky sdělí GoMobil Zákazníkovi, jež je spotřebitelem, na začátku hovoru základní údaje o sobě a účel hovoru a dále mu pak v rámci telefonního hovoru sdělí minimálně telefonní číslo pro kontakt na GoMobil nebo adresu pro doručování elektronické pošty pro GoMobil; označení nabízené Služby a popis jejich hlavních vlastností; cenu Služby, případně způsob jejího výpočtu včetně všech daní a poplatků; údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku, má-li být Smlouva uzavřena na dobu neurčitou; údaj o případné povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je-li vyžadována; v případě, že se jedná o Smlouvu, jejímž předmětem je opakované plnění, nejkratší dobu, po kterou bude Smlouva strany zavazovat; a dále údaj o povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od Smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo. Ostatní údaje, jež jsou obsahem Smlouvy, pak GoMobil sdělí Zákazníkovi, jež je spotřebitelem, v textové podobě bezodkladně po uzavření Smlouvy nebo její změny. Lhůta pro odstoupení spotřebitele od Smlouvy nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.

GoMobil si vyhrazuje právo i na jiné možnosti sjednání Smlouvy, když takové možnosti by byly zveřejněny na webových stránkách [www.gomobil.cz](http://www.gomobil.cz) (zejména včetně případného vytvoření internetové aplikace pro uzavírání Smlouvy).

GoMobil je oprávněn v rámci jednání o uzavření Smlouvy vznést požadavek na to, aby byla Smlouva uzavřena v písemné podobě, když v případě uplatnění takového požadavku je pro uzavření Smlouvy nutné zachování písemné formy.

V žádosti o uzavření Smlouvy Zákazník uvede: jde-li o právnickou osobu zejména obchodní firmu nebo název, sídlo, identifikační číslo, jméno a příjmení osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby; jde-li o fyzickou osobu, která uzavírá Smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a identifikační číslo; jde-li o fyzickou osobu, která neuzavírá Smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání, pak jméno a příjmení, bydliště, datum narození a rodné číslo (pokud bylo přidělené). Při uvedení IČ se má za to, že fyzická osoba uzavírá Smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání (chce-li táž osoba uzavřít další Smlouvu mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, provede za tím účelem u GoMobil další samostatnou registraci a vytvoří si tedy u GoMobil další samostatný účet). Pokud se jedná o plátce DPH, bude vždy uvedeno i příslušné daňové identifikační číslo (DIČ). V případě jednání v zastoupení je GoMobil oprávněn požadovat doložení originálu úředně ověřených plně moci. V případě změny výše uváděných údajů je Zákazník povinen tuto změnu GoMobil písemně oznámit nejpozději do 7 dnů poté, co změna nastala.

Při uzavírání Smlouvy je Zákazník povinen prokázat svoji totožnost potřebnými doklady (fyzické osoby zejména platným občanským průkazem nebo cestovním pasem, právnické osoby zejména platným výpisem z obchodního rejstříku či dokladem o zápisu v jiné evidenci, z nichž bude zároveň vyplývat i oprávnění jednat za právnickou osobu, a platným občanským průkazem nebo cestovním pasem osoby jednající za právnickou osobu). Za účelem případného pozdějšího prokázání provedené identifikace Zákazníka uděluje Zákazník souhlas s tím, aby GoMobil kopíroval či opisoval z předložených dokumentů údaje potřebné k identifikaci osob, jichž se doklady týkají, a tyto archivoval.



Podáním žádosti o uzavření Smlouvy Zákazník souhlasí s tím, aby GoMobil prověřil jeho platební morálku, a to zejména v registru CERD (provozovaném taktéž prostřednictvím stránek [www.cerd.cz](http://www.cerd.cz)), nebo z centrální evidence exekucí vedené Českou exekutorskou komorou.

V souvislosti s žádostí o uzavření Smlouvy je GoMobil oprávněn žádat ve smyslu čl. 3.8. těchto Podmínek složení jistiny.

Pokud budou splněny veškeré podmínky pro uzavření Smlouvy a nedojde k odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy podle bodu 2.3 těchto Podmínek, provede GoMobil akceptaci návrhu na uzavření Smlouvy a akceptaci sdělí zájemci o uzavření Smlouvy, a to do 20 dnů od obdržení žádosti o uzavření Smlouvy.

### 2.3. Odmítnutí uzavření Smlouvy ze strany GoMobil

GoMobil je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy zejména v následujících případech:

a) Zákazník má neuhrazené splatné závazky z jiného smluvního vztahu s Poskytovatelem, nebo v minulosti měl neuhrazené závazky po splatnosti vůči Poskytovateli nebo Poskyvatel má konkrétní poznatky o tom, že Zákazník má závazky po lhůtě splatnosti vůči jiným subjektům nebo je dán důvodný předpoklad, že by Zákazníkem nebyly řádně plněny závazky ze Smlouvy, nebo Zákazník je veden v dostupných registrech dlužníků jako osoba se závazky po lhůtě splatnosti;

b) Se Zákazníkem bylo zahájeno insolvenční řízení, případně byl zahájen výkon rozhodnutí nebo exekuce na majetek Zákazníka nebo Zákazník vstoupil do likvidace;

c) Zákazník zneužil nebo se pokusil zneužít síť nebo Služby Poskytovatele;

d) Zákazník uvedl úmyslně nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo v rozporu s výše uvedenými požadavky čl. 2.2. těchto Podmínek nedoložil doklady osvědčující článkem 2.2. těchto Podmínek vyžadované údaje (tj. zejména např. nedoložil občanský průkaz či pas či výpis z příslušné evidence právnických osob);

e) Ve formuláři návrhu Smlouvy připraveném ze strany GoMobil (včetně např. Podmínek, Ceníku, Reklamačního řádu, OS pravidel či Pravidel Individuální nabídky) učinil Zákazník změnu či tyto přijal s výhradou;

f) Zákazník nesložil ze strany GoMobil požadovanou jistinu; nebo

g) Poskyvatel by z technických nebo z jiných důvodů nemohl splnit závazky ze Smlouvy vůči Zákazníkovi.

Důvody pro odmítnutí uzavření Smlouvy sdělí Poskyvatel Zákazníkovi v nejkratším možném termínu po zjištění dané skutečnosti se sdělením o možnosti Zákazníka, připadá-li to v úvahu, poskytnout Poskytovateli vysvětlení k zjištěným skutečnostem a přiměřeným způsobem osvědčit svou schopnost dostát závazkům ze Smlouvy, když na základě takového doplnění skutečností Zákazníkem Poskyvatel možnost uzavření Smlouvy se Zákazníkem znovu zhodnotí. Zákazníkovi může být zároveň nabídnuta možnost uzavření Smlouvy se složením zálohy/jistiny Zákazníkem (popř. zvýšení takové zálohy/jistiny) nebo poskytnutím jiných záruk (např. ručení) na úhradu závazků za Zákazníkem požadované Služby.

Zákazník odpovídá GoMobil za újmu, která mu vznikne v důsledku uvedení nepravdivých údajů Zákazníkem.

### 2.4. Příkladný výčet obsahu Smlouvy, možnost jednostranné změny Smlouvy ze strany GoMobil a změna Smlouvy dohodou

Smlouva obsahuje (popřípadě ve spojení s Podmínkami, Reklamačním řádem či dalšími smluvními dokumenty) zejména identifikační údaje smluvních stran, variantu a technickou specifikaci požadované Služby, 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, smluvní pokuty za porušení smluvních povinností, ujednání o náhradě újmy a vrácení peněz, která budou použita v případě přerušování poskytování Služby ze zavinění GoMobil, a způsob vyzkoušení účastníka o změně smluvních podmínek. 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.

GoMobil je oprávněn uzavřené Smlouvy, tj. včetně Podmínek, Ceníku, Reklamačního řádu, OS pravidel a Pravidel Individuální nabídky, jednostranně měnit, a to ohledně způsobů a důvodů provádění změn Smlouvy, možnosti jednostranné změny Smlouvy ze strany GoMobil, sjednávání dodatků Smlouvy, specifikace Služeb, ceny Služeb, způsobu a podmínek účtování Služeb (zejména včetně stanovení zúčtovacích období, termínů splatnosti a sankcí za prodlení s úhradou), způsobu, rozsahu, parametrů a podmínek poskytování Služeb, a to včetně ukončení poskytování Služeb a zavádění nových Služeb a aktivace nových Služeb či změn Služeb stávajících, technických, bezpečnostních a jiných opatření při poskytování Služeb, postupů a nároků při ztrátě či poškození jakýchkoliv technických zařízení a zneužití Služby Zákazníkem či třetí osobou, rozsahu práv a povinností Zákazníka či GoMobil, podmínek a způsobu využívání platebních služeb poskytnutých třetími osobami, cenových limitů, využívání a funkcí Samoobsluhy GoMobil, podmínek užívání zařízení Zákazníka či GoMobil a požadavků na takové užívání, odpovědnosti za újmu, podmínek a výše úhrad, podmínek přerušování či omezení dostupnosti Služeb, uplatňování a vyřizování reklamací, vyřizování a odstraňování nefunkčnosti a závad, bezpečnostních opatření a zabezpečení, zneužívání služeb, ochrany majetku a práv GoMobil a povinností Zákazníka při ochraně majetku a práv GoMobil, sítové neutrality, trvání Smlouvy (zejména včetně prodlužování Smlouvy), podmínek a způsobu ukončení Smlouvy, omezení poskytování Služeb, přenesení telefonního čísla k jinému operátorovi či od jiného operátora, zákaznické podpory, kontaktních míst a údajů, způsobu doručování a komunikace, výhrad ve vztahu k právním předpisům, platebních transakcí, uplatňování a vymáhání nároků ze strany GoMobil (včetně ujednání o rozhodném právu a soudní příslušnosti), zpracování osobních, identifikačních, provozních či lokalizačních údajů, oznamování změn a nových skutečností na straně Zákazníka, a dále v částech, kde znění Podmínek či jiných dokumentů, které jsou součástí Smlouvy, vyplývá z právních předpisů, rozhodnutí soudu či správního orgánu (popř. jsou alespoň právními předpisy, rozhodnutím soudu či správního orgánu konkrétní záležitosti týkající se vztahu GoMobil a Zákazníka upraveny, byť je možná odlišná úprava obsažená ve Smlouvě). GoMobil je oprávněn poskytování jednotlivých či všech Služeb (tj. poskytování Služeb za podmínek vymezených např. pro určitý tarif, apod.) taktéž jednostranně ukončit, čímž bude taktéž ukončena Smlouva v rozsahu takového konkrétního ukončení poskytování Služby.

GoMobil je výše uvedené oprávněn měnit z důvodů změny vstupních nákladů, zavádění nových technologií, změny obchodní strategie týkající se stávajících Služeb, včetně změny tarifů, cen a Služeb, zavedení nových Služeb a změny podmínek na trhu služeb elektronických komunikací, změny právní úpravy, v důsledku rozhodnutí soudu či správního orgánu.

GoMobil je povinen o takové změně Zákazníka nejméně 1 měsíc před její účinností informovat, a to e-mailem zasláním na e-mailovou kontaktní adresu Zákazníka, nebo prostřednictvím SMS (kde bude Zákazník informován, kde se může s novým zněním Smlouvy seznámit), a to včetně informace o právu Zákazníka ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, které mu náleží v případech, kdy se jedná o změnu náležitostí Smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. V případě, že Zákazník po oznámení změny Smlouvy ve smyslu § 63 odstavce 1 písm. c) až p) a r) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění Smlouvu do účinnosti změny nevyhoví, platí, že tuto změnu ke dni účinnosti změny



akceptuje; v případě, kdy Zákazník po oznámení takové změny Smlouvu do účinnosti změny vypoví, pak je Smlouva ke dni nabytí účinnosti této změny ukončena (když se takto sjednává speciální výpovědní doba).

Zákazník nemůže být takovýmto způsobem postižen, např. v důsledku ztráty nároku na dotované zařízení, či jakkoliv sankcionován.

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 návrhu Zákazníka posoudí a rozhodne o něm ve lhůtě 15-ti dnů po učinění tohoto návrhu. V případě, že bude změna poskytovaných Služeb sjednávána v elektronické podobě, je změna poskytovaných Služeb sjednána okamžikem, kdy Zákazník potvrdí ve svém zákaznickém účtu v Samoobsluze GoMobil objednávku změny Služeb (kterou do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze GoMobil vloží GoMobil, který tím vyjadřuje souhlas s žádostí Zákazníka o změnu Služeb). Takovýmto způsobem – uvedením nabídky na změnu Služeb v zákaznickém účtu Zákazníka v Samoobsluze GoMobil - může případně taktéž GoMobil sám Zákazníkovi změnu Služeb nabídnout, když s případným uváděním takových nabídek ve svém zákaznickém účtu v Samoobsluze GoMobil Zákazník souhlasí. 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, v případě jejího odsouhlasení ze strany GoMobil, bude provedena s účinností od nového zúčtovacího období po sjednání změny. Změna Smlouvy může být sjednána i jiným způsobem uváděným v čl. 2.2 těchto Podmínek.

## 2.5. Popis Služeb

### 2.5.1. Jednotlivé Služby

GoMobil poskytuje Zákazníkům následující Služby, tj. veřejně dostupné telefonní služby a služby elektronických komunikací:

- 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.

Některé Služby (zejména např. DMS či Premium SMS) mohou být Zákazníkovi zpřístupněny až po určité době trvání Smlouvy, či po řádné úhradě stanoveného počtu vyúčtování, když konkrétní podmínky mohou být uvedeny zejména i v Ceníku.

### 2.5.2. Poskytování Služeb prostřednictvím sítě T-Mobile Czech Republic a.s.

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.

### 2.5.3. Základní informace o aktivaci Služby

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 (převedení), který bude určen GoMobil. Blíže popis postupu při aktivaci je obsažen v čl. 4 těchto Podmínek.

### 2.5.4. Žádost o přidělení nového účastnického telefonního čísla

Zákazník má právo požádat GoMobil o přidělení nového účastnického telefonního čísla ze seznamu těchto čísel v majetku GoMobil nebo může požádat o přenos účastnického telefonního čísla z jiné mobilní sítě. V případě přenosu účastnického telefonního čísla z jiné mobilní sítě je Zákazník povinen uvést platný identifikační kód - číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP“). Toto číslo Zákazníkovi poskytne stávající (opouštěný) operátor. ČVOP je třeba dodat GoMobil nejpozději 7 pracovních dní před plánovaným datem přenesení, aby došlo k přenesení čísla v požadovaném termínu. Tento kód má platnost 60 dní.

## 2.6. Blíže popis Služeb

### 2.6.1. DMS

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. Čerpání služeb poskytovaných třetími osobami

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 Využívání platebních služeb poskytnutých třetími osobami

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 vedle Smlouvy taktéž zákonem č. 284/2009 Sb. o platebních službách, když okamžikem prvního využití platebních služeb se pak sjednává smlouva o platebních službách. Tato smlouva o platebních službách je ukončena nejpozději ke dni ukončení Smlouvy. 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. Vyúčtování platebních služeb bude obsaženo ve vyúčtování Služeb GoMobil. Platebními Službami jsou zejména Služby DMS a Premium SMS. Využitím služby DMS nebo Premium SMS Zákazník souhlasí s provedením platební transakce, a to bez ohledu na skutečnost, zda k využití služby DMS nebo Premium SMS došlo přímo ze strany Zákazníka, nebo se jedná o případ, kdy Zákazník umožnil využití služby DMS nebo Premium SMS jiné osobě. Poté, co byla DMS nebo Premium SMS přijata ze strany GoMobil, nemůže již Zákazník daný platební příkaz, či souhlas s předmětnou transakcí odvolat. GoMobil je oprávněn neposkytnout Zákazníkovi službu v případě, že existuje podezření na podvodné nebo neoprávněné použití platebního prostředku (tj. mobilního telefonu), a dále v případě, že bude ze strany GoMobil identifikováno významně zvýšené riziko neprovedení úhrad celkové částky z provedených platebních transakcí dle vyúčtování GoMobil. Poskytovatel je oprávněn stanovit finanční limity pro provádění platební transakce (zejména limit transakce, limit měsíční a limit roční). V případě, že by realizací Zákazníkem požadované platební transakce došlo k překročení stanovených limitů, nebude taková platební transakce provedena. Zákazník je povinen chránit svůj mobilní telefon, prostřednictvím kterého provádí platební transakce, před ztrátou, odcizením či zneužitím. Zákazník je povinen zabezpečit svůj mobilní telefon, prostřednictvím kterého realizuje platební transakce, proti zneužití, a to minimálně nastavením požadavku na zadání PIN kódu při zapnutí zařízení nebo vložení SIM karty do jiného zařízení a dále je povinen zabezpečit přístup do zařízení přístupovým heslem do zařízení (číselný kód, biometrický údaj). Zákazník nesmí sdělovat dalším osobám PIN, přístupové heslo či autorizační kód pro realizaci příslušné platební transakce, a pokud tak přesto učiní, nese sám veškerá rizika z takového jeho postupu vyplývající. V případě, že dojde ke ztrátě či odcizení mobilního telefonu, prostřednictvím kterého Zákazník realizuje platební transakce, je Zákazník povinen bezodkladně provést blokaci SIM karty postupem dle bodu 6.8 těchto Podmínek. Až do provedení blokace SIM karty je provedení platební



transakce považováno za odsouhlasené, resp. autorizované Zákazníkem. Poskytování platebních služeb může být přerušeno také na základě žádosti Zákazníka učiněné prostřednictvím Samoobsluhy GoMobil nebo na lince zákaznické podpory (+420 840 215 315).

#### 2.6.4. Roamingové služby

Při poskytování roamingových (zahraničních) 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. Cenové limity

GoMobil si vyhrazuje právo z bezpečnostních důvodů, z důvodů ochrany spotřebitele, z důvodů ochrany GoMobil, s ohledem na plnění zákonem nebo smluvně stanovených povinností 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. Výše cenových limitů může být stanovena i v Ceníku, což však nevylučuje možnost GoMobil stanovit výši cenového limitu v odlišné výši ve smyslu předcházejících ustanovení čl. 2.6.5. těchto Podmínek. Také sám Zákazník může (bude-li o to mít např. z bezpečnostních důvodů zájem) požádat o stanovení cenového limitu, a to ještě v nižší částce, než v jaké by byl cenový limit stanoven ze strany GoMobil. GoMobil bude Zákazníka o dosažení cenového limitu zejména prostřednictvím zaslání SMS zprávy informovat, když Zákazník však bere na vědomí, že zpráva o dosažení cenového limitu mu může být zaslána s určitým prodlením, daným technickými možnostmi při zjištění takového stavu, což není považováno za porušení povinností ze strany GoMobil. Ze stejných důvodů pak může dojít k určitému prodlení při přerušení poskytování Služby, což taktéž není považováno za porušení povinností ze strany GoMobil.

### 2.7. Přerušení či omezení dostupnosti Služeb, kvalita služeb

#### 2.7.1. Důvody pro dočasné přerušení poskytování Služeb či omezení jejich dostupnosti

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

- i. Jestliže Zákazník přes upozornění poruší podmínky Smlouvy podstatným způsobem či podstatným způsobem poruší jiné právní povinnosti, zejména jestliže nezaplatí cenu dle Ceníku ve lhůtě její splatnosti (následky neplacení účtů jsou blíže popsány v bodu 8.7 těchto Podmínek);
- ii. V případě překročení volacího limitu, nebo pokud bude volací limit v daném zúčtovacím období dosažen;
- iii. Poskytne-li Zákazník nesprávné údaje (zejména ve smyslu čl. 2.2. těchto Podmínek) nebo nenahlásí-li změnu svých údajů;
- iv. V případě zneužití Služby či důvodného podezření na zneužití Služby, či vznikne-li důvodné podezření, že Zákazník uzavřel Smlouvu s úmyslem Služby nehradit;
- v. Jestliže Zákazník nespĺňuje podmínky pro čerpání Služeb či není oprávněn plnit Smlouvu;
- vi. V případě výskytu technických závad na veřejné komunikační či telefonní síti či v případě rizika výskytu takových závad, a z jiných závažných technických nebo provozních důvodů;
- vii. V případě krizového stavu, zejména živelných pohrom, teroristických útoků, epidemií, ohrožení bezpečnosti státu, či přijetí jiného opatření oprávněným orgánem veřejné moci, které bude mít za následek omezení či vyloučení dostupnosti služeb elektronických komunikací;
- viii. V případě plánovaných technických odstávek, při údržbách, technických kontrolách, revizích, opravách na technických zařízeních či prostorách, jejichž prostřednictvím se Služba poskytuje nebo z důvodu výpadku elektrické energie;
- ix. V případě, že Zákazník nepfevzal, popř. se mu nepodařilo doručit dopisy, vyúčtování, či jiné listiny na poslední adresu sdělenou Zákazníkem nebo Zákazník odmítl převzetí listin;

- x. Pokud dojde k neobvykle vysokému provozu, který v průběhu zúčtovacího období přesáhne trojnásobek průměrné výše vyúčtování nebo k neobvyklému druhu provozu (např. do exotických zemí, popř. na audiotextová čísla). O takovémto opatření, které zejména chrání Zákazníka před zneužitím Služby, GoMobil Zákazníka informuje zejména např. prostřednictvím SMS;
- xi. Zákazník nesložil jistinu ze strany GoMobil oprávněně požadovanou;
- xii. V případě, že bude ze strany GoMobil vyhodnocen stav, kdy by nedošlo k přerušení či omezení poskytování Služeb dle Smlouvy jako rizikový; nebo
- xiii. V jiných případech vyplývajících ze zákona, jiného právního předpisu či veřejnoprávního rozhodnutí.

Odstraní-li Zákazník závadný stav dle výše uvedených ustanovení čl. 2.7.1. těchto Podmínek před uplynutím k tomu stanovené lhůty (pokud byla lhůta stanovená), dojde k obnovení poskytování služby ze strany GoMobil v původním rozsahu.

#### 2.7.2. Vyloučení nároků v případě přerušení poskytování Služeb či omezení jejich dostupnosti, snížení kvality Služeb či vadného poskytnutí Služeb

Zákazníkovi nevznikají žádné nároky na náhradu újmy v případě přerušení poskytování Služeb či omezení dostupnosti Služeb či snížení kvality Služeb z důvodů uvedených v čl. 2.7.1. těchto Podmínek. GoMobil také není povinen nahradit Zákazníkům újmu, která jim případně vznikne v důsledku snížení kvality Služeb či vadného poskytnutí Služeb.

#### 2.7.3. Riziko výpadků a opatření Zákazníka k minimalizaci vzniku újmy, neexistence garancí či záruk nad rámec garancí zákonných

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 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.

GoMobil neposkytuje žádné garance ani záruky, kromě záruk vyplývajících z právních předpisů a záruk, které případně nad rámec právních předpisů GoMobil výslovně poskytne (např. v rámci Pravidel Individuální nabídky).

#### 2.7.4. Opravy, údržba a úpravy sítě; pokrytí signálem a dostupnost Služeb

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. GoMobil se zavazuje oznámit Zákazníkovi případné plánované technické odstávky alespoň 72 hodin předem formou oznámení uveřejněného na [www.gomobil.cz](http://www.gomobil.cz), pokud bude o plánovaných technických odstávkách ze strany T-Mobile Czech Republic a.s. včas informován či nebudou takovému oznámení bránit jiné skutečnosti.

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, a vzhledem k omezeným možnostem grafického zobrazení mapy pokrytí signálem na uváděných stránkách [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz), nelze za všech okolností zaručit dostupnost mobilního signálu na všech místech v rámci České republiky, a to ani v oblastech zobrazených jako pokrytých dle uváděné mapy pokrytí signálem na stránkách [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz). V případě, že na některých místech České republiky není mobilní signál dostupný, nelze to považovat za vadu poskytováných Služeb a tato skutečnost nezakládá Zákazníkovi žádná práva či nároky (zejména právo na slevu či odstoupení od Smlouvy).



### 2.7.5. Nastavení zařízení Zákazníka a jeho způsobilost pro provoz v České republice

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. Zařízení Zákazníka musí být zařízením splňujícím požadavky pro provoz v České republice a vyhovovat příslušným technickým normám a předpisům platným v České republice.

### 2.7.6. Samoobsluha GoMobil

Informace o stavu Služby, o čerpaných Službách, důležitá sdělení GoMobil a další informace související s poskytovanými Službami nalezne Zákazník ve svém zákaznickém účtu v Samoobsluze GoMobil (dále jen „Samoobsluha GoMobil“) na [www.gomobil.cz](http://www.gomobil.cz). Přístupové údaje do svého zákaznického účtu v Samoobsluze GoMobil obdrží Zákazník na svůj email, který GoMobil sdělí v souvislosti s uzavíráním Smlouvy. V případě, kdy Zákazník nesdělí GoMobil v souvislosti s uzavíráním Smlouvy svůj email (např. v případě, kdy by Smlouvu uzavíral telefonicky) sdělí GoMobil Zákazníkovi přístupové údaje do jeho zákaznického účtu v Samoobsluze GoMobil na email Zákazníka poté, co Zákazník GoMobil svůj email dodatečně sdělí. GoMobil je oprávněn učinit ověření toho, zda se skutečně jedná o email sdělený Zákazníkem (např. pomocí ověřovacího kódu zasláního Zákazníkovi prostřednictvím SMS, apod.).

### 2.7.7. Úroveň kvality poskytovaných Služeb

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.

### 2.7.8. Naplnění kapacity připojení a jejich vliv na kvalitu Služeb

Aby bylo zabráněno naplnění kapacity či jeho překročení, je postupováno tak, že jsou přednostně poskytovány hlasové Služby před Službami datovými. V případě naplnění kapacity nelze zahájit nový hovor. V případě, že dojde k naplnění kapacity připojení u datových Služeb, dochází k omezení rychlosti připojení všech uživatelů sítě.

### 2.7.9. Změna funkční nebo technické specifikace Služby

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

### 2.7.10. Kompatibilita zařízení Zákazníka se sítí T-Mobile Czech Republic a.s.

Zákazník bere na vědomí, že je oprávněn užívat Služby pouze prostřednictvím zařízení schválených pro užití v České republice a k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou (pro bližší informace např. viz <https://www.ctu.cz/vyhledavaci-databaze/vyhledavani-v-seznamu-schvalenych-zarizeni/vyhledavani>).

### 2.7.11. Dodatečné způsoby ochrany sítě a Služeb

Ze strany GoMobil je možné taktéž zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a Služeb, pokud je zavedení takové ochrany ve prospěch Zákazníků nebo sítě.

### 2.7.12. Přístup k číslům tísňového volání a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání

GoMobil poskytuje přístup k číslům tísňového volání a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání.

## 3. Cena a platební podmínky

### 3.1. Výše ceny je uvedena v Ceníku, zveřejňování Ceníku

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, Reklamačním řádem a OS pravidly GoMobil.

### 3.2. Počátek účtování ceny Služby

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. Změny Ceníku prováděné ze strany GoMobil

GoMobil je oprávněn provádět změny Smlouvy, tj. zejména včetně Podmínek, Ceníku, Reklamačního řádu, OS pravidel a Pravidel Individuální nabídky ve smyslu čl. 2.4 těchto Podmínek.

### 3.4. Provádění vyúčtování a zúčtovací období

Pravidelné měsíční platby a poplatky jsou účtovány zpětně za předešlý měsíc, za necele měsíce se tyto platby a poplatky účtují v poměrné části (za každý den), a to vše není – li ve Smlouvě stanoveno jinak. Pokud některou ze Služeb není možné Zákazníkovi vyúčtovat ve zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, bude tato Služba vyúčtována pokud možno ve zúčtovací období za nejbližší možné zúčtovací období. Pokud by k vyúčtování dle předešlé věty z technických nebo jiných důvodů nedošlo, nevzdává se tím GoMobil nároku na zaplacení částky Zákazníkem.

Jednorázové platby a 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 jednorázovou platbou či jednorázovým poplatkem poskytnuta, nebo je oprávněn jednorázové platby a poplatky vyúčtovat kdykoliv po poskytnutí příslušné Služby spojené s jednorázovou platbou či 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. Vyúčtování roamingových služeb může probíhat s maximálně tříměsíčním zpožděním.

### 3.5. Termín splatnosti, domněnka doručení vyúčtování a možnost vyhledat vyúčtování v Samoobsluze GoMobil

Daňový doklad vystavený GoMobil za poskytované Služby, popř. zálohový list, jsou splatné vždy k datu splatnosti uvedenému na daňovém dokladu popř. zálohovém listu. Zákazník souhlasí s tím, že minimální doba splatnosti uváděná na daňovém dokladu popř. zálohovém listu může činit 10 dnů od data jejich vystavení, když daňové doklady a zálohové listy jsou Zákazníkovi odesílány v den jejich vystavení. Pokud by nebyla ve vyúčtování uvedena žádná lhůta splatnosti, je vyúčtování splatné do 30ti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období.





V případě, kdy jsou uvedené doklady zasílány jako poštovní zásilka, má se za to, že došla zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí pracovní den po odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak patnáctý pracovní den po odeslání (když možnost doložení toho, že zásilka došla dříve, však není dotčena).

Vyúčtování bude Zákazníkovi doručeno do 15 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. V případě, že nebude Zákazníkovi doručeno vyúčtování do 15ti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, má Zákazník právo požádat GoMobil o opis vyúčtování. Pokud Zákazník nepožádá o opis vyúčtování do 20ti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, má se za to, že vyúčtování bylo Zákazníkovi doručeno 15tý kalendářní den ode dne ukončení zúčtovacího období. Zákazník si zároveň může prohlédnout veškerá vystavená vyúčtování za dobu posledních 6 měsíců ve svém zákaznickém účtu v Samoobsluze GoMobil na [www.gomobil.cz](http://www.gomobil.cz). Nedoručení vyúčtování nemá vliv na povinnost Zákazníka řádně a včas uhradit cenu za poskytnuté Služby.

### 3.6. Jednotlivé způsoby úhrady účtované částky; smluvní pokuta a úrok z prodlení

Účtovaná částka se považuje za zaplacenou v případě platby bankovním převodem okamžikem připsání příslušné částky na účet u peněžního ústavu GoMobil a v případě úhrady v hotovosti okamžikem jejího provedení. Okamžik, k němuž se částka považuje za uhrazenou, může být pro další způsoby platby stanoven níže v čl. 3.6 těchto Podmínek speciálně. GoMobil akceptuje platbu na účet, v hotovosti, inkasem z účtu, inkasem z platební karty prostřednictvím platební brány GoPay, platbu platební bránou GoPay nebo platbu prostřednictvím platby super cash. Vždy se však jedná o dluh donosný (platbu, která je hrazena u GoMobil, nikoliv v sídle či bydlišti Zákazníka). 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 vedle uvedené smluvní pokuty taktéž úhradu úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo GoMobil domáhat se v plném rozsahu náhrady jakékoliv újmy.

V případě úhrady platební bránou GoPay je platba provedena (částka uhrazena) v momentě, kdy Zákazník obdrží potvrzení o provedení platby zaslané systémem platební brány GoPay.

V případě platby inkasem z platební karty Zákazníka prostřednictvím platební brány GoPay Zákazník souhlasí s tím, že GoMobil je oprávněn vyúčtovanou částku po vystavení vyúčtování z platební karty Zákazníka inkasovat. Pokud by došlo opakovaně k situaci, kdy by platba nebyla úspěšně inkasována z důvodu na straně Zákazníka nebo poskytovatele jeho platební karty, bude GoMobil oprávněn tento způsob platby zrušit a Zákazníka o tom informovat, když Zákazník bude pak povinen provádět platbu jiným způsobem. Platba se považuje za zaplacenou okamžikem, kdy Zákazník obdrží potvrzení o provedení platby zaslané systémem platební brány GoPay. Zákazník je přitom oprávněn při založení opakované platby zadat: (i) maximální částku opakované platby, (ii) zda-li je částka fixní nebo variabilní, (iii) datum nebo frekvenci strhávání opakované platby a (iv) zda-li je datum, popř. frekvence strhávání, fixní nebo variabilní. Zákazník odpovídá za to, aby v předcházející větě uváděné parametry opakované platby (inkasa) nastavil tak, aby byla vyúčtování vystavovaná GoMobilem řádně a včas hrazena. V případě pravidelných plateb je přitom vyúčtovací frekvence dle čl. 3.4. těchto Podmínek měsíční a pravidelné měsíční platby a poplatky jsou účtovány zpětně za předešlý měsíc. Den splatnosti (k němuž GoMobil částku z platební karty inkasuje) pak nastává v měsíci, v němž je faktura vystavována. Zákazník si je však vědom toho, že mu může v konkrétní situaci vzniknout taktéž povinnost k úhradě jednorázových plateb. V případě zakládání opakované platby (inkasa) bude Zákazník taktéž informován o konkrétní formě komunikace se Zákazníkem, když Zákazník přitom souhlasí s využitím jakéhokoliv způsobu doručování podle čl. 13.1 těchto Podmínek.

V případě platby inkasem z účtu Zákazníka souhlasí Zákazník s tím, že GoMobil je oprávněn vyúčtovanou částku po vystavení vyúčtování z účtu Zákazníka inkasovat. Pokud by došlo opakovaně k situaci, kdy by platba

nebyla úspěšně inkasována z důvodu na straně Zákazníka nebo jeho bankovního ústavu, bude GoMobil oprávněn tento způsob platby zrušit a Zákazníka o tom informovat, když Zákazník bude pak povinen provádět platbu jiným způsobem. Platba se považuje za zaplacenou okamžikem připsání na účet u peněžního ústavu GoMobil. Zákazník odpovídá za to, aby parametry opakované platby (inkasa) nastavil tak, aby byla vyúčtování vystavovaná GoMobilem řádně a včas hrazena. V případě pravidelných plateb je přitom vyúčtovací frekvence dle čl. 3.4. těchto Podmínek měsíční a pravidelné měsíční platby a poplatky jsou účtovány zpětně za předešlý měsíc. Den splatnosti (k němuž GoMobil částku z účtu inkasuje) pak nastává v měsíci, v němž je faktura vystavována. Zákazník si je však vědom toho, že mu může v konkrétní situaci vzniknout taktéž povinnost k úhradě jednorázových plateb.

V případě úhrady prostřednictvím platby superCash dojde k úhradě (bez nutnosti používat platební kartu, mobilní telefon nebo elektronické bankovníctví) v hotovosti na kterémkoliv pobočce České pošty, když platba se považuje za uhrazenou GoMobil již v momentě provedení platby na pobočce České pošty.

### 3.7. Možnost vyhledat vyúčtování v Samoobsluze GoMobil a zpoplatnění vyúčtování zasílaných v listinné podobě

Zákazník bude mít bezplatně k dispozici podrobný popis účtovaných Služeb, včetně jednotlivých vyúčtování, ve svém zákaznickém účtu v Samoobsluze GoMobil 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. Podrobný výpis skutečně čerpaných Služeb vyhotoví GoMobil Zákazníkovi za úplaty dle Ceníku GoMobil, a to na základě žádosti Zákazníka, pokud má mít podle právních předpisů GoMobil údaje pro vyhotovení takového podrobného výpisu k dispozici.

### 3.8. Oprávnění GoMobil požadovat složení jistiny

GoMobil je oprávněn žádat složení jistiny v případech stanovených v Ceníku nebo z jiných závažných důvodů, zejména i v případě hrozícího finančního rizika. Složení jistiny nebo zvýšení jistiny stávající je GoMobil oprávněn žádat i v průběhu trvání Smlouvy, a to v případech stanovených v Ceníku nebo z jiných závažných důvodů, zejména i v souvislosti s žádostí Zákazníka o změnu Smlouvy, při podezření na zneužití Služeb či z důvodů špatné platební morálky Zákazníka. V případě, že Zákazník nesloží požadovanou jistinu je GoMobil oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy (popř. z tohoto důvodu neakceptovat Zákazníkem navrhovanou změnu Smlouvy), odstoupit od Smlouvy nebo omezit nebo přerušit poskytování Služeb. Jistina slouží zejména k zajištění plnění povinností Zákazníka vyplývajících ze Smlouvy. Pokud nebude jistina či její část použita ke splnění povinností Zákazníka ze Smlouvy, pak bude zcela či v příslušné části Zákazníkovi vrácena, a to v případě ukončení Smlouvy ve lhůtě 60 dnů ode dne ukončení Smlouvy, v případě neuzavření Smlouvy ve lhůtě 60 dnů ode dne vrácení neporušené a z plastové karty nevyložené SIM karty. Další podmínky a pravidla týkající se vrácení jistiny mohou být zejména i uvedeny v Ceníku popř. sjednány v rámci Pravidel Individuální nabídky.

### 3.9. Neidentifikované platby

Variabilní symbol pro provedení platby je vždy uveden na konkrétním vyúčtování. V případě, že nebude platba Zákazníkem řádně označena tak, aby mohl GoMobil provést bez nepřiměřených obtíží identifikaci platby, nebude taková platba považována za řádně a včasné provedení úhrady Zákazníkem. Pokud bude moci GoMobil identifikovat alespoň to, ve prospěch jakého Zákazníka je platba hrazena, bude platba započtena na nejstarší dluh Zákazníka u GoMobil.

### 3.10. Vymáhání pohledávek prostřednictvím třetí osoby

Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Uživatelem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby či jiných závazků. Uživatel se zavazuje jednat s takovou osobou jako přímo s Poskytovatelem.



## 4. Aktivace a podmínky poskytování Služby

### 4.1. Nutnost kompatibility technického zařízení Zákazníka

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. Postup při aktivaci Služby

GoMobil provede aktivaci Služby na základě údajů, které Zákazník uvedl ve Smlouvě. 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 (převedení), který bude určen GoMobil. V tomto případě závisí termín uvolnění telefonního čísla taktéž na úkonech ostatních mobilních operátorů, když GoMobil pak není schopen předem stanovit přesný termín uvolnění telefonního čísla. GoMobil bude o tomto termínu následně Zákazníka informovat, až bude tento termín znám.

V případě, kdy se Smlouva uzavírá se Zákazníkem vztahuje k nově přidělenému číslu, dojde k aktivaci Služby zpravidla do 2 dnů od data, kdy bude SIM karta Zákazníkovi doručena a GoMobil o tom obdrží ze systému sledování zásilek České pošty (nebo jiného subjektu provádějícího doručování SIM karty Zákazníkovi) zprávu a zpravidla do 2 dnů od data, kdy bude SIM karta Zákazníkovi osobně předána (pokud Zákazník uzavírá Smlouvu přímo v prodejně GoMobil a SIM karta je mu ihned předávána), když za prodejny GoMobil ve smyslu této věty nejsou považovány prodejny partnerů GoMobil. Lhůty uvedené v předcházející větě jsou pouze orientační a jejich 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. Nutnost postupu v souladu s právními předpisy a pokyny GoMobil

Při užívání Služby musí Zákazník dodržovat příslušné obecně 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. Postup v případě přerušení či omezení poskytování Služeb

V souladu s ustanoveními těchto Podmínek je GoMobil oprávněn kdykoliv i bez písemného upozornění přerušit poskytování Služby nebo omezit její rozsah z důvodů v těchto Podmínkách nebo v zákoně uváděných. 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.

### 4.5. Kontrola, změna a údržba technického vybavení

V případě provádění kontroly, změn nebo údržby technického vybavení či změn způsobu poskytování Služby je GoMobil oprávněn přerušit poskytování Služby nebo omezit její rozsah, o čemž bude Zákazníka bez zbytečného odkladu informovat 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 újmy, které jim případně vzniknou v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

## 5. Práva a povinnosti GoMobil

### 5.1. Nefunkčnosti a závady v důsledku jednání Zákazníka nebo jiných osob

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 Reklamací a Reklamační řád

Postup při provádění reklamací 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. Informování o odstranění poruchy na žádost Zákazníka

O charakteru, rozsahu a předpokládaném termínu odstranění poruchy bude Zákazník na svou žádost informován. V případě závažných či rozsáhlých poruch může být doba odstranění poruchy obtížně stanovitelná, když tato je závislá na konkrétní situaci a možnostech odstranění poruchy.

## 6. Práva a povinnosti Zákazníka

### 6.1. Započetí využívání Služby Zákazníkem

Zákazník je povinen bezodkladně po vyzvání GoMobil začít využívat sjednanou Službu poté, co mu to bylo umožněno.

### 6.2. Zabezpečení SIM karty

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

### 6.3. Zákaz provádění změn na technickém vybavení GoMobil

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.

### 6.4. Povinnost hlásit závady, ztráty a poškození

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

### 6.5. Oprávnění GoMobil provádět zásahy a změny nastavení SIM karty

I bez předchozího oznámení Zákazníkovi je GoMobil oprávněn provádět zásahy a změny nastavení účastnické SIM karty, považuje-li to za nutné pro řádné plnění svých smluvních povinností. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost. O provedené změně bude GoMobil Zákazníka informovat a pokud to bude možné, sdělí Zákazníkovi změnu nejpozději do 5ti kalendářních dnů před jejím provedením.

### 6.6. Zařízení opatřené Zákazníkem

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 Českého telekomunikačního úřadu. GoMobil není povinen provádět změny, opravy či úpravy technického vybavení Zákazníka.

### 6.7. Ochrana SIM karty a bezpečnostních a přihlašovacích údajů Zákazníkem; ohlašování změn a podstatných skutečností, další povinnosti při využívání Služeb

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 písemně během celého trvání smluvního vztahu:
  - i. změny kontaktního jména, a to nejpozději do 7 dnů ode dne takové změny;
  - ii. veškeré změny svých identifikačních údajů a fakturačních údajů, a to nejpozději do 7 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 oznámí GoMobil.

### 6.8. Ohlášení ztráty SIM karty a deaktivace

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. V případě ztráty účastnické SIM karty si Zákazník provede sám její blokaci ve svém zákaznickém kontu v Samoobsluze GoMobil, když SIM karta je v takovém případě zablokována ihned po zadání příkazu Zákazníka k blokaci SIM karty v jeho zákaznickém kontu v Samoobsluze GoMobil, nebo oznámí tuto skutečnost na lince zákaznické podpory (+420 840 215 315).

### 6.9. PIN a PUK, újma při ztrátě, odcizení a zneužití SIM karty

Účastník je povinen chránit SIM kartu pomocí ochrany PIN kódem. Pokud je PIN zadán 3 x za sebou chybně, dojde k zablokování SIM karty a odblokování je možné jen PUK kódem. Pokud je PUK kód zadán 10 x za sebou chybně, dojde k zablokování SIM karty trvale. Za újmy způsobené odcizením, ztrátou či zneužitím účastnické SIM karty, nebo v důsledku těchto skutečností, odpovídá výlučně Zákazník, stejně jako za újmu vzniklou v důsledku vyrazení nebo zneužitím hesla, PINu nebo jiných obdobných kódů. Stejně tak GoMobil neodpovídá ani za újmu vzniklou v důsledku porušení povinností Zákazníka.

### 6.10. Zákaz zneužití Služby

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 neoprávněné 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.

### 6.11 Sítová neutralita

GoMobil poskytuje datové služby týkající se přístupu k internetu sítově neutrálním způsobem, když je tak ze strany GoMobil zachován princip rovnoprávnosti přenášených dat po internetu a nedochází tak ze strany GoMobil ke zrychlování nebo naopak zpomalování přístupu na vybrané internetové stránky nebo k vybranému obsahu. GoMobil však neodpovídá za zrychlování nebo zpomalování přístupu na vybrané internetové stránky nebo k vybranému obsahu prováděné ze strany třetích subjektů.

## 7. Majetek GoMobil

### 7.1. Vlastnická práva GoMobil a dalších osob

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. Povinnost k vrácení vybavení při ukončení Smlouvy

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.

## 8. Trvání smlouvy a ukončení Smlouvy, včetně práva spotřebitele odstoupit od Smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání GoMobil

### 8.1. Doba, na kterou je Smlouva uzavírána

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li ve Smlouvě uvedeno, že se uzavírá na dobu určitou.

### 8.2 Prolongace Smlouvy sjednané na dobu určitou

GoMobil je povinen informovat Zákazníka, který je spotřebitelem, způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy sjednané na dobu určitou, o bližícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud Zákazník, který je spotřebitelem, neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, přechází Smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

### 8.3. Možnosti ukončení Smlouvy

Smluvní vztah může být ukončen dohodou smluvních stran, výpovědí (která může být učiněna písemně, e-mailem, či telefonicky), odstoupením od Smlouvy, uplynutím doby, zánikem právnické osoby bez právního nástupce nebo jiným zákonem stanoveným způsobem.

### 8.4. Výpověď Smlouvy ze strany Zákazníka

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, výpovědí ze strany Zákazníka je však GoMobil oprávněn požadovat od Zákazníka úhradu, přičemž výše úhrady nesmí být vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do



konce sjednané doby trvání Smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Zákazníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

## 8.5. Výpověď ze strany GoMobil

GoMobil je oprávněn Smlouvu vypovědět z následujících důvodů:

- i. Kdy je vedeno insolvenční řízení vůči Zákazníkovi nebo v případě rozhodnutí insolvenčního soudu o úpadku nebo hrozícím úpadku Zákazníka, zamítnutí insolvenčního návrhu pro nedostatek majetku Zákazníka, nebo v případě vstupu Zákazníka do likvidace, a v případě, že je vůči Zákazníkovi nařízena exekuce;
- ii. Porušení povinností Zákazníka stanovených ve Smlouvě nebo v právních předpisech, jestliže Zákazník nezjednal nápravu do 14 dnů po doručení výzvy ke splnění těchto povinností (možnost ukončit poskytování Služby v případě porušení povinností Zákazníka řádně a včas platit vyúčtovanou cenu za poskytnutou Službu je speciálně upravena v čl. 8.8 těchto Podmínek);
- iii. Pokud Zákazník uvede nesprávné nebo nepravdivé údaje nebo prohlášení, nebo nenahlásil změnu svých údajů;
- iv. Stav, kdy nebude možné z důvodu technických podmínek u Zákazníka Službu aktivovat; nebo
- v. Stav, kdy GoMobil přestane být smluvně nebo technicky způsobilým pro poskytování Služby (zejména v důsledku zrušení smlouvy se smluvními partnery GoMobil, která je podmínkou pro poskytování Služby, když možnost GoMobil učinit v takovém případě podle jiného ustanovení těchto Podmínek odstoupení od Smlouvy není dotčena).
- vi. Další poskytování dané Služby nelze od GoMobil z technických, provozních nebo ekonomických důvodů spravedlivě požadovat.

Výpovědní lhůta činí v těchto případech 30 dnů a počítá se ode dne následujícího po doručení výpovědi Zákazníkovi, není-li dohodnuto jinak.

## 8.6. Možnost Spotřebitele odstoupit od Smlouvy uzavřené pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostor obvyklý pro podnikání GoMobil

Zákazník, pokud je spotřebitel a pokud byla Smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostor obvyklý pro podnikání GoMobil, má právo bez udání důvodu odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po uzavření Smlouvy, nebo od doby, kdy GoMobil poskytne Zákazníkovi v elektronické nebo listinné formě informace podle § 63 odst. 1 Zákona o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů č. 127/2005 Sb. (od toho z výše uvedených okamžiků, který nastane později). Pokud by Zákazníkovi GoMobil poskytl v elektronické nebo listinné formě informace podle § 63 odst. 1 Zákona o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů č. 127/2005 Sb. později než při uzavření Smlouvy, začíná běžet lhůta 14 dnů pro odstoupení od Smlouvy dnem následujícím po dni předání těchto informací. Aby byla lhůta pro odstoupení od Smlouvy dle věty předcházejících dodržena, postačuje odeslat odstoupení od Smlouvy před uplynutím příslušné lhůty výše uváděné.

Spotřebitel je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá s GoMobil Smlouvu nebo s GoMobil jinak jedná. Zákazník, který není spotřebitel, je podnikatel. Za podnikatele se považuje taktéž každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

Pro účely uplatnění práva na odstoupení od Smlouvy podle čl. 8.6 těchto Všeobecných podmínek musí Zákazník o svém odstoupení od této Smlouvy informovat GoMobil, když tak může učinit buď písemně na adresu TERMS a.s., Reklamační oddělení GoMobil, Planá 67, 370 01 pošta České Budějovice 1, nebo emailem na emailové adrese [obchod@gomobil.cz](mailto:obchod@gomobil.cz), formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným

prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo e-mailem). Zákazník může použít vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy, který mu GoMobil poskytuje, není to však jeho povinností. Zákazník může své právo odstoupit podle čl. 8.6 těchto Všeobecných podmínek uplatnit i při osobní návštěvě zákaznického centra GoMobil, když aktuální adresa zákaznického centra GoMobil je uváděna na internetových stránkách [www.gomobil.cz](http://www.gomobil.cz).

Pokud Zákazník odstoupí podle čl. 8.6 těchto Všeobecných podmínek od této Smlouvy, vrátí mu GoMobil bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy GoMobil odstoupení došlo, všechny platby, které od Zákazníka obdržel, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Zákazníkem zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání ze strany GoMobil mu nabízený). Pro vrácení plateb použije GoMobil stejný platební prostředek, který použil Zákazník pro provedení počáteční transakce, pokud Zákazník výslovně neurčil jinak. V žádném případě tím Zákazníkovi nevzniknou další náklady.

GoMobil však informuje Zákazníka ve smyslu § 1834 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., že odstoupí-li od Smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a GoMobil s plněním na základě výslovné žádosti Zákazníka začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, uhradí Zákazník GoMobil poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy (za takovou situaci se považuje i stav, kdy SIM karta byla již použita – minimálně vyřata z plastového nosiče nebo bylo již setřeno pole s PIN či PUK nebo byla SIM karta jinak viditelně poškozena, přestože nebyl z dané SIM karty uskutečněn hovor, když všechny výše uvedené úkony a stavy se považují za výslovný souhlas Zákazníka s plněním Služby). Je-li sjednaná cena nepřiměřeně vysoká, uhradí Zákazník GoMobil poměrnou část ceny odpovídající tržní hodnotě poskytovaného plnění. GoMobil zároveň informuje Zákazníka, že od Smlouvy nemůže dle čl. 8.5 těchto Všeobecných podmínek odstoupit v zákonem stanovených případech, tj. zejména v případech, kdy se jedná o Smlouvu na dodávku zboží upraveného podle přání Zákazníka nebo pro jeho osobu.

## 8.7. Odstoupení od Smlouvy pro prodlení GoMobil

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

## 8.8. Omezení poskytování Služby a ukončení Služby z důvodu neplacení nebo opožděného placení účtu Zákazníkem

Nezaplatil-li Zákazník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, GoMobil jej upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může GoMobil Zákazníkovi omezit poskytování dotčené samostatně účtované 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 samostatně účtované Služby jen v menším rozsahu. Cena za prokazatelné 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.

## 8.9. Sjednání možnosti GoMobil odstoupit od Smlouvy zejména v případě ztráty schopnosti GoMobil k zajišťování Služby

Smluvní strany se dohodly, že GoMobil je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v případě:

- i. Kdy GoMobil přestane být smluvně nebo technicky způsobilým pro poskytování Služeb (zejména v důsledku zrušení smlouvy se



smluvními partnery GoMobil, která je podmínkou pro možnost poskytování Služeb);

- ii. Kdy dojde k pravomocnému prohlášení konkurzu na majetek Zákazníka nebo zamítnutí insolvenčního návrhu pro nedostatek majetku Zákazníka; nebo
- iii. Pokud Zákazník poruší podstatným způsobem Smlouvu.

Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení oznámení o odstoupení Zákazníkovi, a to s účinky až ke dni doručení, když Smlouva se tak neruší od počátku. Možnost GoMobil učinit v takovém případě podle jiného ustanovení těchto Podmínek výpověď Smlouvy není dotčena.

## 8.10. Přenesení čísla k jinému poskytovateli

Zákazník je oprávněn ponechat si jím užívané mobilní telefonní číslo při změně poskytovatele mobilních telefonních služeb. V takovém případě je Zákazník povinen učinit u GoMobil právní jednání směřující k ukončení Smlouvy a zároveň podat u GoMobil žádost o přenesení mobilního telefonního čísla. Byl-li takový úkon platně učiněn a žádá-li Uživatel zároveň o přenesení mobilního telefonního čísla k jinému poskytovateli mobilních telefonních služeb, bude vystaven Poskytovatelem Uživateli kód potvrzující, že Smlouva bude ukončena a že telefonní číslo lze přenést, a to číslo výpovědi opuštěného poskytovatele („ČVOP“). Kód ČVOP bude Uživateli sdělen prostřednictvím SMS nebo jiným způsobem. Platnost ČVOP je 60 dnů. K zániku Smlouvy dojde přenesením telefonního čísla k jinému poskytovateli mobilních telefonních služeb, k němuž dojde nejpozději uplynutím 10 dnů od okamžiku, kdy Zákazník učinil právní jednání směřující k ukončení Smlouvy a podal žádost o přenesení mobilního telefonního čísla. V případě, že k přenesení telefonního čísla dojde po uplynutí výše uvedené 10 denní lhůty, zaniká Smlouva ke dni, ve kterém došlo k přenesení mobilního telefonního čísla do jiné sítě. Zákazník se po učinění požadavku na přenesení telefonního čísla může s GoMobil dohodnout na pozdějším datu zániku Smlouvy. Před uplynutím výše uvedené 10 denní lhůty dojde k zániku Smlouvy v případě, že doba zbývající do zániku Smlouvy je kratší než 10 dnů, když v takovém případě Smlouva skončí uplynutím doby trvání Smlouvy. V případě, že k přenesení mobilního telefonního čísla k jinému poskytovateli nedojde do 60 dnů od okamžiku, kdy Zákazník učinil právní jednání směřující k ukončení Smlouvy se žádostí o přenesení mobilního telefonního čísla, jsou Služby dále poskytovány za podmínek a v rozsahu sjednaných Smlouvou. Oprávnění Zákazníka učinit kdykoliv výpověď Smlouvy podle čl. 8.4 těchto Podmínek bez toho, aby žádal o přenesení mobilního telefonního čísla k jinému poskytovateli mobilních telefonních služeb, není nijak dotčeno.

Při ukončení smlouvy má pak GoMobil právo na peněžní vypořádání ve výši uvedené v podmínkách přenositelnosti telefonních čísel. V případě ukončení Smlouvy přenesením čísla před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, je GoMobil taktéž oprávněn požadovat od Zákazníka úhradu, přičemž výše úhrady nesmí být vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Zákazníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Veškeré informace taktéž GoMobil bezplatně sdělí k dotazu učiněnému Zákazníkem.

## 8.11. Ztráta nároku na telefonní číslo při skončení Smlouvy bez přenosu telefonního čísla

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.

## 8.12. Povinnost Zákazníka k úhradě ceny poskytnuté Služby i po skončení Smlouvy, povinnost k vrácení majetku GoMobil

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 újmy způsobené GoMobil. Tímto také nezaničují nároky GoMobil na zaplacení neuspokojených pohledávek vzniklých v průběhu smluvního vztahu.

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.

## 9. Závazek mlčenlivosti a Ochrana informací a zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů

### 9.1. Závazek mlčenlivosti

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 užívají. Závazek mlčenlivosti platí i po ukončení platnosti této Smlouvy po dobu 3 let.

### 9.2 Informace o osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajích a jejich zpracování a OS pravidla

Informace týkající se osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů a jejich zpracování jsou uvedeny v OS pravidlech (Pravidlech ochrany soukromí), včetně vymezení toho, co je dobrovolným a povinným zpracováváním údajů a k jakým účelům jsou údaje zpracovávány. Zákazník je zejména informován, že je oprávněn při uzavírání Smlouvy souhlas k dobrovolnému zpracovávání údajů odmítnout nebo kdykoliv později svůj souhlas udělený k dobrovolnému zpracovávání údajů odvolat, a to sdělením na některou z adres uváděných v čl. 12.1 těchto Podmínek. Zpracovávání takových údajů pak GoMobil ukončí v přiměřené době odpovídající technickým a administrativním možnostem GoMobil. Souhlas se zpracováním osobních údajů pak může Zákazník nově (popř. opětovně) udělit.

### 9.3 Zveřejnění kontaktních údajů v seznamu účastníků

Zákazník je oprávněn požádat o zveřejnění svých kontaktních údajů v tištěném nebo elektronickém seznamu účastníků. Zároveň má zákazník právo požadovat, aby v telefonním seznamu bylo uvedeno, že si nepřejete být kontaktován za účelem nabízení obchodu a služeb. Souhlas se zveřejněním údajů v seznamu účastníků může Zákazník kdykoli odvolat. Odstranění údajů pak bude zajištěno při jejich nejbližší úpravě, pokud to bude technicky možné. V případě udělení souhlasu Zákazníka s uveřejněním údajů je GoMobil povinen předat takové údaje dalším poskytovatelům informačních služeb o tel. číslech a vydavatelům telefonních seznamů.

## 10. Odpovědnost za újmu

### 10.1. Smluvní omezení úhrnné výše předvídatelné majetkové újmy a další smluvní omezení

Zákazník a GoMobil se dohodli, že GoMobil odpovídá Zákazníkovi jen za zaviněně způsobenou újmu, a to ohledně majetkové újmy jen do částky 50.000,- Kč a že zároveň celková předvídatelná majetková újma, která může Zákazníkovi vzniknout v souvislosti se Smlouvou a/nebo využíváním Služeb, činí maximálně částku 50.000,- Kč (když se přitom vylučuje povinnost GoMobil nahradit Zákazníkovi újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat). Ujednáním předcházející věty nejsou dotčena případná zákonná či jiná smluvní ustanovení, která by stanovila odpovědnost GoMobil za újmu v menším rozsahu, když ujednání předcházející věty odpovědnost GoMobil za újmu limituje, avšak nesměřuje k jejímu rozšíření nad zákonný rámec ani nad limitace stanovené jinými ujednáními Smlouvy. Veškerá újma způsobená v souvislosti se Smlouvou se nahrazuje v penězích.



## 10.2. Vyloučení nároků v případě přerušení poskytování Služeb či omezení jejich dostupnosti či snížení kvality Služeb a v případě vadného poskytnutí Služeb

Zákazníkovi nevznikají žádné nároky na náhradu újmy v případě přerušení poskytování Služeb, omezení dostupnosti Služeb či snížení kvality Služeb z důvodů uvedených v čl. 2.7.1. těchto Všeobecných podmínek ani v případě přerušení poskytování Služeb, omezení dostupnosti Služeb či snížení kvality Služeb v případech dle čl. 2.7.3 až 2.7.11, čl. 4.4 až 4.5., čl. 5.3. či čl. 6.5. těchto Všeobecných podmínek ani v případě přerušení poskytování Služeb, omezení dostupnosti Služeb či snížení kvality Služeb v případě provádění kontroly, změn nebo údržby technického vybavení či změn způsobu poskytování Služby ani v případech dalších. GoMobil není nikdy a za žádné situace povinen nahradit Zákazníkům újmu, která jim případně vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

## 10.3. Vyloučení nároků v případě ztráty, odcizení či zneužití SIM karty či údajů Zákazníka, v důsledku působení virů mobilních služeb a v případě porušení povinností Zákazníka

V souladu s čl. 6.9. a čl. 6.10. těchto Podmínek GoMobil neodpovídá za újmy způsobené odcizením, ztrátou či zneužitím účastnické SIM karty, nebo v důsledku těchto skutečností, ani za újmu vzniklou v důsledku vyrazení nebo zneužití hesla, PINu nebo jiných obdobných kódů. Dále pak GoMobil neodpovídá ani za újmu vzniklou v důsledku virů mobilních služeb. Dále pak GoMobil neodpovídá ani za újmu vzniklou v důsledku porušení povinností Zákazníka a zejména ani za vady poskytované Služby, které byly způsobeny (i) vadami či nevhodností technického vybavení Zákazníka, (ii) nesprávným postupem Zákazníka při užívání technického vybavení či vlastní Služby, (iii) poškozením či zásahem Zákazníka do technického vybavení či poskytování Služby, (iv) porušením smluvních povinností či povinností vyplývajících pro Zákazníka z obecně závazných právních předpisů.

## 10.4. Povinnost Zákazníka k úhradě újmy

Zákazník odpovídá za veškerou úmyslnou i neúmyslnou újmu způsobenou při užívání poskytnuté Služby. GoMobil je oprávněn žádat po Zákazníkovi náhradu újmy způsobené Zákazníkem včetně ušlého zisku. Náhradou újmy se rozumí zejména také čas a náklady vynaložené ze strany GoMobil pro odstranění závadného stavu, vzniklého neoprávněným nebo neodborným užíváním Služeb Zákazníkem, dále újma vzniklá třetím osobám a zejména ostatním Zákazníkům, újma vzniklá omezením dostupnosti Služeb či újma vzniklá na technických prostředcích GoMobil, atd. GoMobil má nárok na náhradu škody způsobené nesplněním peněžitého dluhu i v případě, že je tato kryta úroky z prodlení.

## 11. Řešení sporů, rozhodné právo

### 11.1. Způsob rozhodování sporů

Smluvní strany učiní vše pro to, aby veškeré spory, které mezi nimi v souvislosti s plněním této Smlouvy vzniknou, byly vyřešeny smírnou cestou. Spory mezi Zákazníkem a GoMobil rozhoduje soud, přičemž v zákonem stanovených případech je dána pravomoc Českého telekomunikačního úřadu. Spory ve věcech, kde je Zákazníkem podnikatel, vyplývající z podnikatelské činnosti, náležející do pravomoci soudů, u nichž nebude nalezeno smírné řešení, bude rozhodovat věcně příslušný soud v místě sídla GoMobil ke dni zahájení soudního řízení. Ostatní spory, náležející do pravomoci soudů, u nichž nebude nalezeno smírné řešení, bude rozhodovat dle zákona věcně a místně příslušný soud. Spory ze Smlouvy, nedojde-li mezi stranami k dohodě o smírném vyřešení sporu, nelze řešit mimo soudní nebo správní řízení. Zákazník, který uzavřel Smlouvu v postavení spotřebitele, může v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, řešit spory vyplývající ze Smlouvy

i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního úřadu (s adresou internetových stránek [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).

### 11.2. Působnost českého práva

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, servisní služby a zákaznická podpora

### 12.1. Kontakty pro ohlašování závad

Poruchy na technickém vybavení, které Zákazníkovi poskytl GoMobil, je Zákazník oprávněn oznámit písemně (též elektronickou poštou) na adrese TERMS a.s., Planá 67, 370 01 pošta České Budějovice 1, na e-mailové adrese: [podpora@gomobil.cz](mailto:podpora@gomobil.cz), na telefonním čísle - HelpLine +420 840 215 315, nebo osobně v zákaznickém centru GoMobil, když aktuální adresa zákaznického centra GoMobil je uváděna na internetových stránkách [www.gomobil.cz](http://www.gomobil.cz) (když GoMobil je oprávněn tyto kontaktní údaje jednostranně změnit). Zákazník je dále oprávněn tyto poruchy oznámit i případným dalším způsobem oznámení dle Reklamačního řádu, pokud další způsob oznámení Reklamační řád umožňuje.

### 12.2. Zákaznická podpora

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, postup při specifikaci nahlašovaných závad) jsou uvedeny v Reklamačním řádu a na [www.gomobil.cz](http://www.gomobil.cz).

## 13. Doručování a komunikace

### 13.1. Doručovací adresy a způsoby doručování, povinnost Zákazníka seznamovat se pravidelně s obsahem zákaznického účtu v Samoobsluze GoMobil

Doručovacími adresami pro korespondenci (dále také jen „doručovací adresy“) jsou následující adresy:

GoMobil: adresa společnosti TERMS zapsaná ke dni odeslání korespondence v obchodním rejstříku, email: [obchod@gomobil.cz](mailto:obchod@gomobil.cz) (když GoMobil je oprávněn tyto kontaktní údaje jednostranně změnit). Jiná ustanovení těchto Podmínek, Smlouvy, Reklamačního řádu či OS pravidel týkající se oznámení a úkonů činěných ve speciálních upravených případech (např. reklamacie či speciální kontakty pro ohlašování závad a kontaktování zákaznické podpory dle čl. 12 těchto Podmínek) nejsou ujednáním čl. 13.1 dotčena,

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 těchto údajů).

GoMobil je oprávněn Zákazníka kontaktovat či Zákazníkovi doručovat osobně, telefonicky, prostřednictvím provozovatele poštovních služeb - dále jen „pošta“ (např. Česká pošta), provozovatele přepravních služeb (např. PPL, apod.), elektronickou poštou, SMS či MMS, do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze GoMobil, faxem či jinak. Sdělením své emailové adresy vyjadřuje Zákazník zájem využívat svůj zákaznický účet v Samoobsluze GoMobil a souhlasí tak s tím, že doručení zprávy do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze GoMobil má ve smyslu čl. 13.2. db) těchto Podmínek účinky nejpozději patnáctý den po doručení zprávy do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze GoMobil. Pokud



hodlá Zákazník používat SIM kartu v zařízení neumožňujícím přijímat SMS či MMS je povinen toto předem GoMobil sdělit.

### 13.2. Doba doručení

Jakákoli korespondence učiněná na základě této Smlouvy se považuje za řádné doručení příslušné smluvní straně nejpozději 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 nebo přepravní službou 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, SMS či MMS 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.
- d) do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze GoMobil:
  - da) dnem, kdy se Zákazník do svého zákaznického účtu v Samoobsluze GoMobil poprvé přihlásil poté, co došlo k doručení zprávy do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze GoMobil
  - db) patnáctým dnem po doručení zprávy do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze GoMobil

### 13.3. Jiné prostředky dokládající doručení a zákonné domněnky a fikce doručení

Ustanoveními čl. 13.2. těchto Podmínek nejsou nijak dotčeny jiné prostředky, kterými lze prokázat doručení písemně či jinak učiněného projevu druhé smluvní straně ani ustanovení zákona na jejichž základě by byla zásilka považována za dříve doručenou, například na základě domněnky či fikce doručení zásilky (kdy např. podle § 573 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. platí, že se má za to, že došlá zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí pracovní den po odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak patnáctý pracovní den po odeslání).

### 13.4. Změna doručovacích adres

Výše v čl. 13.1. těchto Podmínek 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.

## 14. Závěrečná ustanovení

### 14.1. Nutnost schválení veškerých změn nabídky ze strany GoMobil

GoMobil s ohledem na počet Zákazníků a nutnost jednotné správy Smluv předem vylučuje přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou, když GoMobil si vyhrazuje, že veškeré změny, dodatky nebo odchylky v návrhu Smlouvy (včetně Podmínek, Ceníku, Reklamačního řádu či OS pravidel či jakýchkoliv jiných dokumentů či ujednání, jež jsou součástí Smlouvy) jím

musí být výslovně schváleny. Smluvní strany dále vylučují možnost Zákazníka odkázat na své obchodní podmínky, které svým obsahem odporují podmínkám této Smlouvy. Výjimkou je pouze vyplnění údajů Zákazníkem, jejich vyplnění Smlouva předpokládá (např. osobní údaje Zákazníka).

### 14.2. Vyloučení možnosti Zákazníka činit potvrzení o obsahu Smlouvy, jež by mělo vliv na obsah Smlouvy

GoMobil také předem ve smyslu § 1757 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. vylučuje, aby jakékoliv potvrzení Zákazníka zasláné případně Zákazníkem po uzavření Smlouvy, mělo jakýkoliv vliv na ujednaný obsah již uzavřené Smlouvy.

### 14.3. Působnost českého práva, včetně zákona o elektronických komunikacích

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. 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.

### 14.4. Kodexy chování

GoMobil není členem organizací, které by vydávaly zvláštní kodexy chování a jednání pro své členy, ani není jinými kodexy chování či jednání jinak vázán.

### 14.5. Dohled Českého telekomunikačního úřadu

Činnost GoMobil při poskytování služeb elektronických komunikací podléhá dohledu Českého telekomunikačního úřadu.

### 14.6. Datum účinnosti těchto Podmínek

Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 01. 02. 2018.

V Českých Budějovicích dne 19. 12. 2017

Jménem TERMS, a.s.

představenstvo

