GoMobil

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb

Platné od 1. 2. 2026

1. Úvodní ustanovení (S kým je Smlouva uzavírána a co vše je součástí Smlouvy) 6
1.1. S kým je Smlouva uzavírána a co vše je součástí Smlouvy 6
2. Vznik smluvního vztahu a jeho změny, popis Služeb 6
2.1. Uzavření Smlouvy 6
2.2. Forma Smlouvy, údaje uváděné Zákazníkem a jejich doložení 6
2.3. Odmítnutí uzavření Smlouvy ze strany GoMobil 7
2.4. Příkladný výčet obsahu Smlouvy, možnost jednostranné změny Smlouvy ze strany GoMobil a změna Smlouvy dohodou 7
2.5. Popis Služeb 8
2.5.1. Jednotlivé Služby 8
2.5.2. Poskytování Služeb prostřednictvím sítě T-Mobile Czech Republic a.s. 9
2.5.3. Základní informace o aktivaci Služby 9
2.5.4. Žádost o přidělení nového účastnického telefonního čísla 9
2.6. Přenesení telefonního čísla ke GoMobil 9
2.6.1 Přenesení telefonního čísla ke GoMobil s žádostí, aby GoMobil zajistil přenesení telefonního čísla 9
2.6.2 Přenesení telefonního čísla ke GoMobil prostřednictvím ČVOP kódu 9
2.6.3 Společné informace k přenesení telefonního čísla ke GoMobil 10
2.7. Bližší popis Služeb 10
2.7.1. DMS 10
2.7.2. IPTV 10
2.7.3. Čerpání služeb poskytovaných třetími osobami 10
2.7.4. Platby třetím osobám realizované prostřednictvím GoMobil 10
2.7.5. Roamingové služby 11
2.7.6. Cenové limity 11
2.7.7. Bližší popis poskytovaných Služeb DSL a FTTx internetu 11
2.8. Přerušení či omezení dostupnosti Služeb, kvalita služeb 12
2.8.1. Důvody pro dočasné přerušení poskytování Služeb či omezení jejich dostupnosti 12
2.8.2. Vyloučení nároků v případě přerušení poskytování Služeb či omezení jejich dostupnosti, snížení kvality Služeb či vadného poskytnutí Služeb 12
2.8.3. Riziko výpadků a opatření Zákazníka k minimalizaci vzniku újmy, neexistence garancí či záruk nad rámec garancí zákonných 12
2.8.4. Opravy, údržba a úpravy sítě; pokrytí signálem a dostupnost Služeb 12
2.8.5. Nastavení zařízení Zákazníka a jeho způsobilost pro provoz v České republice 12
2.8.6. Samoobsluha GoMobil 13
2.8.7. Úroveň kvality poskytovaných Služeb 13
2.8.8. Naplnění kapacity připojení a jejich vliv na kvalitu Služeb 13
2.8.9. Změna funkční nebo technické specifikace Služby 13
2.8.10. Dodatečné způsoby ochrany sítě a Služeb 13
2.8.11. Přístup k číslům tísňového volání a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání 13
3. Cena a platební podmínky 13
3.1. Výše ceny je uvedena v Ceníku; zveřejňování Ceníku 13
3.2. Počátek účtování ceny Služby 13
3.3. Změny Ceníku prováděné ze strany GoMobil 14
3.4. Provádění vyúčtování za telefonní Služby a zúčtovací období; Provádění vyúčtování za Služby DSL a FTTx internetu za situace, kdy Zákazník má zároveň s GoMobil uzavřenu účinnou smlouvu o poskytování telefonních Služeb 14
3.4.1. Pravidelné měsíční platby a poplatky 14
3.4.2. Nevyúčtování Služby ve standardním období 14

3.4.3. Jednorázové platby a poplatky 14
3.5. Termín splatnosti vyúčtování telefonních Služeb; termín splatnosti vyúčtování za Služby DSL a FTTx internetu za situace, kdy Zákazník má zároveň s GoMobil uzavřenu účinnou smlouvu o poskytování telefonních Služeb; domněnka doručení vyúčtování do Samoobsluhy GoMobil 14
3.5.1. Vystavení daňového dokladu a datum splatnosti 14
3.5.2. Doručování vyúčtování a žádost o opis vyúčtování 14
3.6. Provádění vyúčtování za Služby DSL a FTTx internetu za situace, kdy Zákazník nemá zároveň s GoMobil uzavřenu účinnou smlouvu o poskytování telefonních Služeb 14
3.6.1. Pravidelné měsíční platby a poplatky 14
3.6.2. Nevyúčtování Služby ve standardním období 14
3.6.3. Jednorázové platby a poplatky 14
3.6.4. Uzavření souběžné Smlouvy o poskytování telefonních Služeb 15
3.7. Termín splatnosti vyúčtování Služeb DSL a FTTx internetu za situace, kdy Zákazník nemá zároveň s GoMobil uzavřenu účinnou smlouvu o poskytování telefonních Služeb; domněnka doručení vyúčtování do Samoobsluhy GoMobil 15
3.7.1. Vystavení daňového dokladu a datum splatnosti 15
3.7.2. Doručování vyúčtování a žádost o opis vyúčtování 15
3.8. Jednotlivé způsoby úhrady účtované částky; smluvní pokuta a úrok z prodlení 15
3.9. Vystavování vyúčtování a možnost vyhledat vyúčtování v Samoobsluze GoMobil a zpoplatnění vyúčtování zasílaných v listinné podobě 15
3.10. Oprávnění GoMobil požadovat složení jistiny 16
3.11. Použití uhrazených finančních prostředků a neidentifikované platby 16
3.12. Vymáhání pohledávek prostřednictvím třetí osoby 16
4. Aktivace a podmínky poskytování Služby 16
4.1. Nutnost kompatibility technického zařízení Zákazníka 16
4.2. Postup při aktivaci Služby 16
4.2.1. Aktivace telefonních Služeb 16
4.2.2. Aktivace Služby DSL a FTTx internetu 16
4.3. Nutnost postupu v souladu s právními předpisy a pokyny GoMobil 17
4.4. Postup v případě přerušení či omezení poskytování Služeb; kontrola, změna a údržba technického vybavení 17
5. Práva a povinnosti GoMobil 17
5.1. Nefunkčnosti a závady v důsledku jednání Zákazníka 17
5.2 Postup při provádění Reklamací a Reklamační řád 17
5.3. Poruchy a informování o odstranění poruchy na žádost Zákazníka 17
6. Práva a povinnosti Zákazníka 17
6.1. Započetí využívání Služby Zákazníkem 17
6.2. Zabezpečení SIM karty, eSIM a koncového zařízení 18
6.3. Zákaz provádění změn na technickém vybavení GoMobil 18
6.4. Povinnost hlásit závady, ztráty a poškození 18
6.5. Oprávnění GoMobil provádět zásahy a změny nastavení SIM karty, eSIM a koncového zařízení 18
6.6. Zařízení opatřené Zákazníkem 18
6.7. Ochrana SIM karty, eSIM a koncového zařízení a bezpečnostních a přihlašovacích údajů Zákazníkem; ohlašování změn a podstatných skutečností, další povinnosti při využívání Služeb 18
6.8. Ohlášení ztráty SIM karty, eSIM a deaktivace 18
6.9. PIN a PUK, újma při ztrátě, odcizení a zneužití SIM karty a eSIM 18
6.10. Zákaz zneužití Služby 19
6.11. Síťová neutralita 19
6.12. Telefonní seznam 19

7. Majetek GoMobil 19
7.1. Vlastnická práva GoMobil a dalších osob 19
7.2. Povinnost k vrácení vybavení při ukončení Smlouvy 19
8. Trvání smlouvy a ukončení Smlouvy, včetně práva spotřebitele odstoupit od Smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání GoMobil 19
8.1. Doba, na kterou je Smlouva uzavírána 19
8.2. Prolongace Smlouvy sjednané na dobu určitou 19
8.3. Možnosti ukončení Smlouvy 19
8.4. Výpověď Smlouvy ze strany Zákazníka 19
8.5. Výpověď ze strany GoMobil 20
8.6. Možnost Spotřebitele odstoupit od Smlouvy uzavřené pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostor obvyklý pro podnikání GoMobil 20
8.7. Odstoupení od Smlouvy pro prodlení GoMobil 20
8.8. Omezení poskytování Služby a ukončení Služby z důvodu neplacení nebo opožděného placení účtu Zákazníkem 21
8.9. Sjednání možnosti GoMobil odstoupit od Smlouvy zejména v případě ztráty schopnosti GoMobil k zajišťování Služby 21
8.10. Přenesení čísla k jinému poskytovateli 21
8.10.1 Přenesení telefonního čísla k jinému operátorovi s žádostí, aby jiný operátor zajistil přenesení telefonního čísla 21
8.10.2 Přenesení telefonního čísla k jinému operátorovi prostřednictvím ČVOP kódu 21
8.10.3 Společné informace k přenesení telefonního čísla k jinému operátorovi 22
8.11. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu žádostí u jiného poskytovatele 22
8.12. Úmrtí Zákazníka 22
8.13. Ztráta nároku na telefonní číslo při skončení Smlouvy bez přenosu telefonního čísla po 30 dnech 22
8.14. Povinnost Zákazníka k úhradě ceny poskytnuté Služby i po skončení Smlouvy, povinnost k vrácení majetku GoMobil 22
9. Ochrana informací a zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů 22
9.1. Informace o zpracování osobních údajů 22
10. Odpovědnost za újmu 22
10.1. Smluvní omezení úhrnné výše předvídatelné majetkové újmy a další smluvní omezení 22
10.2. Vyloučení nároků v případě ztráty, odcizení či zneužití SIM karty, eSIM či údajů Zákazníka, v důsledku působení virů mobilních služeb a v případě porušení povinností Zákazníka 23
10.3. Povinnost Zákazníka k úhradě újmy 23
11. Řešení sporů, mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, rozhodné právo 23
11.1. Způsob rozhodování sporů 23
11.2. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů a dozorové orgány 23
11.3. Působnost českého práva 23
12. Ohlašování závad, servisní služby a zákaznická podpora 23
12.1. Kontakty pro ohlašování závad 23
12.2. Zákaznická podpora 23
13. Doručování a komunikace 23
13.1. Doručovací adresy a způsoby doručování, povinnost Zákazníka seznamovat se pravidelně s obsahem zákaznického účtu v Samoobsluze GoMobil 23
13.2. Doba doručení 24
13.3. Jiné prostředky dokládající doručení a zákonné domněnky a fikce doručení 24
13.4. Změna doručovacích adres 24
14. Závěrečná ustanovení 24
14.1. Nutnost schválení veškerých změn nabídky ze strany GoMobil 24

14.2. Vyloučení možnosti Zákazníka činit potvrzení o obsahu Smlouvy, jež by mělo vliv na obsah Smlouvy 24
14.3. Působnost českého práva, včetně zákona o elektronických komunikacích 24
14.4. Kodexy chování 24
14.5. Dohled Českého telekomunikačního úřadu 24
14.6. Datum účinnosti těchto Podmínek 24

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

1.1. S kým je Smlouva uzavírána a co vše je součástí Smlouvy

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb GoMobil s.r.o. (dále jen „Všeobecné Podmínky“ nebo „Podmínky“ upravují postup při uzavírání smlouvy (dále jen „Smlouva“) o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Služby“) mezi GoMobil s.r.o., se sídlem Planá 67, 370 01 Planá, IČ:08220956, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddílu C, vložce 28898 (dále také jen „GoMobil“ nebo „Poskytovatel“) s ohledem na druh poskytovaných Služeb, které jsou poskytovány v rámci společnosti GoMobil, když však Poskytovatel neposkytuje pouze veřejně dostupné telefonní služby (dále také jen „telefonní Služby“), nýbrž i služby přenosu dat; tyto Všeobecné Podmínky se tak vztahují taktéž na poskytování služeb přenosu dat, byť tyto může GoMobil poskytovat např. pod označením GoInternet či označením jiným, 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“), Reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“) a Provozní podmínky služby DSL a FTTx pevný internet (upravující ještě některé další, zejména technické a provozní, podmínky pro poskytování služby DSL a FTTx pevný internet, dále jen „Provozní podmínky DSL internetu“). Hovoří-li se dále o plnění povinností ze Smlouvy, zahrnuje to taktéž plnění povinností obsažených v těchto Podmínkách, Ceníku, Reklamačním řádu a Provozních podmínkách DSL a FTTx internetu. 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, Provozními podmínkami DSL a FTTx internetu 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 [v případě telefonních Služeb] nebo prostřednictvím internetových stránek www.gointernet.cz [v případě služeb DSL a FTTx internetu] nebo prostřednictvím telefonu, pokud GoMobil nestanoví jinak (např. s ohledem na množství účastnických SIM karet nebo eSIM 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 a dalších dokumentů uváděných v čl. 1. těchto Podmínek.

2.2. Forma Smlouvy, údaje uváděné Zákazníkem a jejich doložení

V případě Smlouvy uzavírané v elektronické podobě je Smlouva uzavřena okamžikem, kdy Zákazník potvrdí elektronickou objednávku Služeb, kterou obdrží od GoMobil (tj. kterou obdrží od GoMobil Zákazník na základě předchozí žádosti Zákazníka o uzavření Smlouvy, když takovýmto zasláním GoMobil vyjadřuje souhlas s žádostí Zákazníka o uzavření Smlouvy) na svoji emailovou 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 emailové adresy. GoMobil si vyhrazuje právo ověřit udanou emailovou 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 uzavření 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 nebo podnikající fyzická osoba, 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 určitou; 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 (když Zákazník může Smlouvu kdykoliv ukončit výpovědí s výpovědní dobou v délce 30 dnů); 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 nebo podnikající fyzickou osobou, 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 je oprávněn pro účely doložení uzavření Smlouvy archivovat telefonickou nahrávku o komunikaci se Zákazníkem i všechny logy z internetových stránek GoMobil i Samoobsluhy GoMobil o uzavření Smlouvy.

Změna Smlouvy může být sjednána i prostřednictvím Samoobsluhy GoMobil. Bližší informace o Samoobsluze GoMobil jsou uvedeny v čl. 2.8.6 těchto Podmínek.

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

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 nebo 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 ověřené plné moci. V případě změny výše uváděných údajů je Zákazník povinen tuto změnu GoMobil 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 veřejného 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 provedení identifikace Zákazník bere na vědomí, že GoMobil může opisovat nebo pořizovat fotokopie těch údajů z předložených dokumentů, které jsou potřebné k identifikaci osob, jichž se doklady týkají, a tyto uchovával. Tato fotokopie konkrétních údajů bude vždy pořízena přes šablonu. To může platit i pro identifikaci zákazníka při doručování zboží. U dokladů tedy dochází pouze k pořízení záznamu části dokladu, tj. konkrétních údajů, nikoliv k pořízení kopie dokladu. V souvislosti s žádostí o uzavření Smlouvy je GoMobil oprávněn žádat ve smyslu čl. 3.10. těchto Podmínek složení jistiny.

Pokud budou splněny veškeré podmínky pro uzavření Smlouvy a nedojde k odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy podle čl. 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.

Pokud je Smlouva uzavřená rodičem ve prospěch dítěte, jehož je rodič zákonným zástupcem, zavazuje taková Smlouva rodiče a rodič je tak zejména povinen hradit cenu za poskytnuté Služby.

2.3. Odmítnutí uzavření Smlouvy ze strany GoMobil

GoMobil je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy zejména v následujících případech:

i. Zákazník má neuhrazené splatné závazky z jiného smluvního vztahu s GoMobil, nebo v minulosti měl neuhrazené závazky po splatnosti vůči GoMobil nebo GoMobil 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;
ii. Se Zákazníkem bylo zahájeno insolvenční řízení, případně byl zahájen výkon rozhodnutí nebo exekuce na majetek Zákazníka nebo Zákazník vstoupil do likvidace;
iii. Zákazník zneužil nebo se pokusil zneužít síť nebo Služby GoMobil;
iv. 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);
v. Ve formuláři návrhu Smlouvy připraveném ze strany GoMobil (včetně např. Podmínek, Ceníku, Reklamačního řádu, Provozních podmínek DSL a FTTx internetu, či Pravidel Individuální nabídky) učinil Zákazník změnu či tyto přijal s výhradou či odkázal na obchodní podmínky, které se od těchto dokumentů liší;
vi. Zákazník nesložil ze strany GoMobil požadovanou jistinu; nebo
vii. GoMobil by z technických nebo z jiných důvodů nemohl splnit závazky ze Smlouvy vůči Zákazníkovi.

Důvody pro odmítnutí uzavření Smlouvy sdělí GoMobil Zákazníkovi v nejkratším možném termínu po zjištění dané skutečnosti se sdělením o možnosti Zákazníka, připadá-li to v úvahu, poskytnout GoMobil vysvětlení k zjištěným skutečnostem a přiměřeným způsobem osvědčit svou schopnost dostát závazkům ze Smlouvy, když na základě takového doplnění skutečností Zákazníkem, GoMobil 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.

Pokud vznikne během trvání Smlouvy podezření, že je zde některý z výše uváděných případů (který by opravňoval GoMobil k neuzavření Smlouvy), je GoMobil oprávněn vyzvat Zákazníka k tomu, aby poskytl GoMobil potřebné informace a podklady (zejména např. řádně doložil své identifikační údaje). Pokud Zákazník takové výzvě GoMobil nevyhoví, je GoMobil oprávněn poskytování Služby přerušit.

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 přerušení poskytování Služby ze zavinění GoMobil, a způsob vyrozumění 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, Provozních podmínek DSL internetu a Pravidel Individuální nabídky, jednostranně měnit, a to ohledně způsobů uzavírání nových Smluv (navazujících případně na Smlouvu původní), způsobů a důvodů provádění změn Smlouvy, možností 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, 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 přerušení či omezení dostupnosti Služeb, uplatňování a vyřizování reklamací, vyřizování a odstraňování nefunkčností a závad, bezpečnostních opatření a zabezpečení, zneužívání služeb, ochrany majetku a práv GoMobil a povinností Zákazníka při ochraně majetku a práv GoMobil, síťové 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, plateb třetím osobám, 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 podmínky poskytování jednotlivých Služeb (tj. poskytování Služeb za podmínek vymezených např. pro určitý tarif, apod.) taktéž jednostranně ukončit, čímž bude taktéž ukončena Smlouva v rozsahu těchto konkrétních ukončených podmínek. 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 nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti takové změny Smlouvy uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup.

GoMobil je zároveň povinen o uveřejnění takové změny Zákazníka nejméně 1 měsíc před její účinností informovat, a to způsobem, který si Zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování, 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. Právo ukončit takto Smlouvu však Zákazníkovi nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy provedené na základě rozhodnutí ČTÚ, kterým by bylo GoMobil uloženo, aby změnu Smlouvy provedl. 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 nevypoví, 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 návrh Zákazníka posoudí a rozhodne o něm ve lhůtě 15 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. Veškeré změny budou provedeny v souladu s podmínkami dle aktuálně platného Ceníku GoMobil. Zákazník má právo požádat o změnu Služeb maximálně jednou za zúčtovací 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. telefonní Služby, Služby přenosu dat či jiné služby elektronických komunikací:

i. uskutečňování národních volání,
ii. uskutečňování mezinárodních volání,
iii. uskutečňování volání v zahraničí (roaming),
iv. služby datových přenosů,
v. služby přenosů krátkých textových zpráv (SMS),
vi. služby přenosů multimediálních zpráv (MMS),
vii. služby přenosů textových zpráv DMS, které slouží k poskytování peněžitých darů odesláním SMS na určené přístupové číslo (dále jen „DMS“),
viii. 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“),
ix. poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací spočívajících v poskytování pevného internetu pomocí DSL nebo optické technologie FTTx (zprostředkování přístupu Zákazníka k širokopásmovým službám sítě Internet a službám obsahu prostřednictvím DSL nebo optické technologie FTTx, které pro vysokorychlostní přenos dat využívají pevnou metalickou síť nebo optická vlákna, když se jedná například o ADSL, VDSL, FTTx)
x. služba veřejné statické IP adresy,
xi. 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.

GoMobil nenabízí specializované služby VoIP (Voice over Internet Protocol - telefonování prostřednictvím internetu) ani jiné specializované služby a z tohoto důvodu tak není jejich současné používání se službou DSL a FTTx internetu poskytovanou ze strany GoMobil možné (a tyto pak nemají vliv na kvalitu služby DSL a FTTx internetu).

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

GoMobil poskytuje telefonní Služby prostřednictvím sítě elektronických komunikací společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen„síť T-Mobile“) na území České republiky, pokud není v jednotlivých případech výslovně uvedeno jinak. O poskytování veřejně dostupné telefonní Služby prostřednictvím sítě elektronických komunikací jiného subjektu než T-Mobile by byl Zákazník informován, když v takovém případě se ohledně sítí takových jiných subjektů přiměřeně užijí ustanovení těchto Všeobecných Podmínek týkající se sítě T-Mobile.

GoMobil poskytuje Služby pevného internetu DSL a FTTx prostřednictvím sítě elektronických komunikací společnosti Česká telekomunikační infrastruktura a.s. (dále jen „síť CETIN“) na území České republiky, pokud není v jednotlivých případech výslovně uvedeno jinak. O poskytování Služby pevného internetu DSL a FTTx prostřednictvím sítě elektronických komunikací jiného subjektu než CETIN by byl Zákazník informován, když v takovém případě se ohledně sítí takových jiných subjektů přiměřeně užijí ustanovení těchto Všeobecných Podmínek týkající se sítě CETIN.

Parametry Služeb a jejich varianty jsou podrobněji popsány v Ceníku.

2.5.3. Základní informace o aktivaci Služby

Aktivace telefonních Služeb je vázána na SIM kartu nebo eSIM, což je prostředek pro identifikaci Účastníka v síti mobilních služeb. SIM kartou se rozumí jak plastová fyzická SIM karta, tak i eSIM (embedded SIM), což je digitální profil uložený v zařízení účastníka, umožňující využívání mobilních služeb bez fyzického nosiče. Aktivace telefonních 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. Aktivace telefonních Služeb prostřednictvím eSIM probíhá stažením eSIM profilu do zařízení účastníka. Účastník získá přístup k eSIM profilu po přihlášení do zákaznické samoobsluhy a po dodatečném ověření prostřednictvím SMS kódu zaslaného na jeho kontaktní číslo. eSIM profil je možné stáhnout pouze jednou. V případě přenosu účastnického telefonního čísla z jiné mobilní sítě (portace IN) je Služba aktivována v den portace (převedení). Bližší popis postupu při aktivaci je obsažen v čl. 4 těchto Podmínek.

V případě poskytování Služeb pevného internetu DSL a FTTx platí, že koncové zařízení (zejména modem, modem s routerem nebo router, dále také jen „modem“) buď dodává (a to prodává) Zákazníkovi GoMobil nebo má modem Zákazník vlastní, když aktivace služeb v síti CETIN je nezávislá na tom, zda Zákazník provede instalaci modemu. Pouze v případě, kdy GoMobil dodává Zákazníkovi modem, je aktivace Služby podmíněna doručením modemu na doručovací adresu Zákazníka. Modem se považuje za doručený Zákazníkovi sedmý (7.) den od uložení zásilky s dopravovaným modemem na poště (či v případě jiného přepravce u takového jiného přepravce) a tímto dnem se považuje za splněnou podmínka pro aktivaci služby spočívající v doručení modemu Zákazníkovi. V případě, že konkrétní Zákazníkem zvolený přepravce poskytuje jen kratší úložní lhůtu než 7 dnů, považuje se modem za doručený Zákazníkovi uplynutím takové kratší úložní lhůty. Bližší 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.

2.6. Přenesení telefonního čísla ke GoMobil

2.6.1 Přenesení telefonního čísla ke GoMobil s žádostí, aby GoMobil zajistil přenesení telefonního čísla

Zákazník je oprávněn ponechat si jím užívané mobilní telefonní číslo při změně poskytovatele telefonní Služby. Zákazník si může při uzavření nebo změně Smlouvy ke GoMobil přenést své telefonní číslo od jiného opouštěného poskytovatele telefonní Služby. Zákazník přitom může GoMobil (jako přejímajícího poskytovatele telefonní Služby) požádat o zajištění přenesení telefonního čísla. V takové žádosti o zajištění přenesení telefonního čísla, kterou může Zákazník u GoMobil podat, Zákazník uvede zejména a) identifikační údaje Zákazníka, b) údaj o opouštěném poskytovateli telefonní Služby, c) telefonní číslo, o jehož přenesení Zákazník žádá, d) ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem telefonní Služby (uváděný ověřovací kód účastníka dále také jen jako „OKU“), který má Zákazník k dispozici od opouštěného poskytovatele telefonní Služby a e) den, k němuž Zákazník žádá, aby přenos telefonního čísla proběhl. GoMobil se Zákazníkem následně sjedná den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout (GoMobil se bude při sjednávání dne, k němuž má přenos telefonního čísla proběhnout, snažit vyhovět datu navrhovanému Zákazníkem, bude-li to technicky možné).

GoMobil je oprávněn ověřit totožnost Zákazníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele telefonní Služby o přenesení telefonního čísla. Pokud Zákazník neposkytne na výzvu GoMobil potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal.

GoMobil do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti Zákazníka o zajištění přenesení telefonního čísla vyrozumí opouštěného poskytovatele telefonní Služby o žádosti Zákazníka o přenesení telefonního čísla, včetně ověřovacího kódu účastníka a okamžiku zániku smlouvy (tj. smlouvy uzavřené mezi Zákazníkem a opouštěným poskytovatelem telefonní Služby) a společně s ním zajistí, aby jimi poskytované telefonní Služby na sebe přímo navazovaly.

K přenesení telefonního čísla dojde počátkem třetího pracovního dne po předání žádosti ze strany GoMobil opouštěnému poskytovateli telefonní Služby nebo pozdější pracovní den podle GoMobil a Zákazníkem sjednaného termínu přenesení telefonního čísla. Termín podle věty předcházející se však neuplatní, pokud doba zbývající do zániku Smlouvy je kratší nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Zákazník může telefonní číslo u GoMobil začít v uváděném termínu aktivně využívat jen tehdy, pokud v uváděném termínu zároveň Zákazník převzal a aktivoval SIM kartu.

2.6.2 Přenesení telefonního čísla ke GoMobil prostřednictvím ČVOP kódu

Místo postupu podle čl. 2.5.1 Podmínek může Zákazník použít pro přenesení telefonního čísla ke GoMobil číslo výpovědi opouštěného poskytovatele (číslo výpovědi opouštěného poskytovatele dále také jen jako „ČVOP“). Toto jednorázové číslo Zákazníkovi poskytne stávající poskytovatel telefonní Služby (opouštěný operátor). V takovém případě je třeba, aby Zákazník podal výpověď smlouvy o poskytování telefonní Služby u opouštěného operátora (z důvodu přenesení telefonního čísla) a aby u opouštěného operátora zároveň požádal o přenesení telefonního čísla k přejímajícímu operátorovi (Zákazník může, ale nemusí opouštěnému operátorovi sdělovat, že přejímajícím operátorem je GoMobil). ČVOP Zákazník sdělí u GoMobil při uzavírání Smlouvy nebo později v termínu, který bude mezi Zákazníkem a GoMobil dohodnut.

GoMobil pak požadavek na přenesení telefonního čísla předá opouštěnému operátorovi, a to nejpozději následující pracovní den po dni, kdy Zákazník uzavře s GoMobil Smlouvu a sdělí u GoMobil ČVOP

poskytnutý opouštěným operátorem. K přenesení telefonního čísla poté dojde počátkem třetího pracovního dne po předání objednávky opouštěnému operátorovi nebo pozdější pracovní den, který případně Zákazník s GoMobil pro přenesení telefonního čísla sjednal, a to vše vždy pouze tehdy, je-li sdělený ČVOP platný.

GoMobil žádá Zákazníka, aby Zákazník ČVOP dodal GoMobil nejpozději 7 pracovních dní před plánovaným datem přenesení tak, aby došlo k přenesení telefonního čísla v termínu požadovaném Zákazníkem (protože pokud je SIM karta Zákazníkovi zasílána poštou, je třeba zohledňovat i čas na doručení SIM karty Zákazníkovi). Zákazník bere na vědomí, že ČVOP má platnost 60 dní.

2.6.3 Společné informace k přenesení telefonního čísla ke GoMobil

Zákazník bere na vědomí, že: (i) pokud sdělí u GoMobil OKU nebo ČVOP později než čtvrtý pracovní den před skončením Smlouvy, pak k přenesení čísla sice dojde, avšak může nastat situace, kdy bude na přenášeném telefonním čísle přerušené poskytování telefonní Služby, (ii) pokud nesdělí OKU nebo ČVOP u GoMobil předposlední pracovní den před skončením Smlouvy u opouštěného poskytovatele telefonní Služby, pak není možné garantovat přenesení čísla (neboť číslo bude před přenesením u opouštěného operátora zrušeno), (iii) přenesení telefonního čísla není možné za situace, kdy doposud nebyla vyřízena dřívější žádost o přenesení daného telefonního čísla, (iv) v den, v němž dochází k přenesení telefonního čísla, může být přerušeno poskytování telefonních Služeb (a to i volání na tísňové linky), a to až na dobu 6 hodin, (v) přenesení telefonního čísla mohou v konkrétním případě znemožnit technické překážky (když GoMobil se bude snažit o jejich odstranění).

2.7. Bližší popis Služeb

2.7.1. 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.

2.7.2. IPTV

GoMobil umožňuje užívání služby IPTV sledovanitv.cz na základě partnerské smlouvy uzavřené mezi GoMobil a společností sledovanitv.cz s.r.o., IČO: 10607910, se sídlem U Vodárny 3032/2a, Královo Pole, 616 00 Brno a v souladu s touto partnerskou smlouvou a obchodními podmínkami k partnerské smlouvě.

Pokud chce Zákazník službu IPTV užívat, musí si tuto službu u sledovanitv.cz s.r.o. objednat.

Na základě partnerské smlouvy mezi GoMobil a společnosti sledovanitv.cz s.r.o. umožní GoMobil přijímat službu IPTV, televizi nebo jinou formu služby televizního a rozhlasového vysílání, v digitální kvalitě nabízenou společností sledovanitv.cz s.r.o. a šířenou prostřednictvím internetu.

GoMobil umožňuje Zákazníkovi objednání služby IPTV sledovanitv.cz prostřednictvím GoMobil, stejně jako umožňuje za službu IPTV sledovanitv.cz provádět úhrady prostřednictvím společnosti GoMobil. Objednáním služby IPTV sledovanitv.cz dochází k uzavření smlouvy mezi Zákazníkem a společností sledovanitv.cz s.r.o., přičemž Zákazník tímto zmocňuje GoMobil, aby Zákazníka zastupoval při právním jednání spočívajícím v provedení objednávky služby televizního a rozhlasového vysílání v dohodnutém rozsahu u společnosti sledovanitv.cz s.r.o., IČO 01607910, a v souvislosti s provedením této objednávky vyjádřil za Zákazníka souhlas s podmínkami využívání služby a potvrdil seznámení se se samostatnými smluvními ujednáními, jakož i učinil všechna další jednání, která jsou k tomu potřebná. Zákazník tímto bere na vědomí a souhlasí, že GoMobil je oprávněn cenu za objednanou službu účtovat a případně též vymáhat, a to dle platného Ceníku IPTV. Službu IPTV však Zákazníkovi poskytuje a za obsah a kvalitu služby IPTV Zákazníkovi odpovídá společnost sledovanitv.cz s.r.o., se kterou Zákazník smlouvu sjednává. Užívání služby IPTV Zákazníkem se řídí smlouvou uzavíranou mezi Zákazníkem a společností sledovanitv.cz s.r.o.

2.7.3. 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.

2.7.4. Platby třetím osobám realizované prostřednictvím GoMobil

Pokud to GoMobil u konkrétní Služby, kterou má Zákazník s GoMobil sjednánu, umožňuje, může Zákazník provádět platby třetím osobám prostřednictvím GoMobil (a k tomu způsobilého zařízení pro využívání telefonních Služeb - zejména např. mobilního telefonu), a to pokud GoMobil provádění takových plateb třetím osobám zpřístupňuje a nabízí. Provádění těchto plateb GoMobil umožňuje v případě telefonních Služeb (s výjimkou předplacených telefonních Služeb, kde GoMobil provádění takovýchto plateb neumožňuje). Zpřístupnění možnosti provádět platby třetím osobám však může být taktéž podmíněno složením jistiny. U Služby DSL a FTTx internetu GoMobil provádění takovýchto plateb neumožňuje. K realizaci platby dochází vždy prostřednictvím Služby sjednané mezi GoMobil a Zákazníkem (SMS).

GoMobil přitom umožňuje využívání plateb prostřednictvím (i) Premium SMS a (ii) DMS (dárcovských SMS).

Premium SMS Zákazník využívá tím, že odešle SMS zprávu na telefonní číslo pro objednání příslušného zboží či služby (popř. v konkrétních případech odesláním SMS s odpovědí „ANO“). O provedení (či neprovedení) platby bude Zákazník informován prostřednictvím SMS zprávy. Zákazník hradí cenu za zboží či službu hrazenou prostřednictvím Premium SMS a vedle toho taktéž platbu za užití telefonní Služby (podle Ceníku platného pro tarif, který má Zákazník s GoMobil sjednaný).

Dárcovská SMS umožňuje darovat finanční částku neziskové organizaci. Užívání dárcovských SMS se řídí úpravou pro zasílání Premium SMS. Zákazník hradí částku darovanou prostřednictvím Dárcovské SMS a vedle toho taktéž platbu za užití telefonní Služby (podle Ceníku platného pro tarif, který má Zákazník s GoMobil sjednaný).

V případě, že by realizací Zákazníkem požadované platby došlo k překročení níže uváděných limitů, nebude taková platba provedena. GoMobil totiž umožňuje provádět platby pouze tehdy, pokud jde o platby, které nejsou platební službou ve smyslu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku. GoMobil tak umožňuje pouze platby podle § 3 odst. 3 písm. e) zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, dle kterého platba prováděná poskytovatelem služby elektronických komunikací nebo operátorem podle zákona o elektronických komunikacích není platební službou, jestliže částka platby odpovídá nejvýše 50 eurům, celková částka plateb, ke kterým dal příkaz jeden koncový uživatel, provedených za 1 měsíc odpovídá nejvýše 300 eur a (i.) platba slouží k zaplacení za digitální obsah nebo hlasové služby, nebo (ii.) platba je prováděna prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení za účelem zaplacení za vstupenky nebo jízdenky nebo za charitativním účelem. Za tímto účelem pak (vedle věcného omezení dle věty předcházející) stanoví GoMobil i limit pro využívání plateb třetím stranám, a to (za účelem zajištění dostatečné

rezervy pro případ změn směnného kurzu měny EUR a měny Kč) ve výši 1.000,- Kč pro jednu částku platby třetím stranám a ve výši 6.000,- Kč pro celkovou částku plateb třetím stranám, ke kterým dal příkaz jeden koncový uživatel, provedených za 1 měsíc. V případě, že by realizací Zákazníkem požadované platby došlo k překročení stanovených limitů, nebude taková platba provedena. GoMobil neumožňuje přeshraniční platby.

GoMobil přitom není dodavatelem plnění (zboží či služby) za které je Zákazníkem prostřednictvím GoMobil placeno. GoMobil není ani organizátorem charitativní akce, na kterou je Zákazníkem prostřednictvím GoMobil placeno. GoMobil tak neodpovídá za dodání ani vady takových plnění třetích stran (ani za případné nerealizování takové charitativní akce) a své případné nároky z nedodání či vad takových plnění (či z nerealizování takové charitativní akce) tak musí Zákazník uplatňovat přímo u osoby, které bylo Zákazníkem prostřednictvím GoMobil placeno. Vyúčtování realizovaných plateb bude obsaženo ve vyúčtování Služeb GoMobil. Zákazník bere na vědomí, že za účelem správného provedení platby může být nutné, aby byly osobě, v jejíž prospěch je platba hrazena, předány údaje o telefonním čísle Zákazníka, z něhož je platba prováděna a popř. i další údaje, které jsou potřebné pro správnou identifikaci platby.

GoMobil je odpovědný za (i) neprovedení platby, na jejíž provedení má Zákazník právo, nebo za chybné provedení platby, s výjimkou případů zapříčiněných technickým problémem, který je přímo nebo nepřímo mimo kontrolu GoMobil, (ii) provedení platby, ke které nedal Zákazník příkaz, a to pokud k provedení takové platby došlo v důsledku porušení povinností GoMobil vyplývajících z platných právních předpisů (pokud se na takovou platbu vztahují) nebo těchto Podmínek, (iii) chyby nebo jiné nesrovnalosti ve vedení a evidenci peněžní hodnoty, ke které je daná platba vázána, a to pokud je původcem takové chyby nebo nesrovnalosti GoMobil. V takovém případě GoMobil Zákazníkovi uhradí částku odpovídající chybně provedené platbě. Odpovědnost GoMobil však není dána, pokud Zákazník porušil některou svou povinnost podle těchto Podmínek (a takové porušení povinnosti Zákazníka pak mělo vliv na neprovedení platby či chybné provedení platby, provedení platby bez příkazu Zákazníka či chybu či nesrovnalost ve vedení a evidenci peněžní hodnoty, ke které je daná platba vázána). GoMobil nenese odpovědnost ani v případech anonymních plateb, resp. v případě, kdy prostředek, kterým je platba prováděna, neumožňuje prokázat, že platba byla autorizována. V takových případech výše uvedených nese veškerou odpovědnost za případnou ztrátu z provedené či neprovedené platby výlučně Zákazník.

Reklamaci Služby, jejímž prostřednictvím je platba prováděná (např. neprovedení platby, provedení platby, k níž nedal Zákazník příkaz apod.) může Zákazník uplatnit u GoMobil ve lhůtě 2 měsíců ode dne, kdy mu bylo doručeno vyúčtování Služby, v němž je částka za uvedenou platbu vyúčtována. Reklamaci lze uplatnit písemně, telefonicky, emailem nebo osobně, když aktuální kontakty pro uplatnění reklamace jsou uváděny na internetových stránkách www.gomobil.cz a taktéž v Reklamačním řádu. Reklamace bude ze strany GoMobil vyřízená do 1 měsíce ode dne uplatnění reklamace, nestanoví-li právní předpisy kratší lhůtu pro vyřízení reklamace nebo pokud se GoMobil se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Reklamaci produktů (zboží, služby či charitativní akce, za které je Zákazníkem prostřednictvím GoMobil placeno) je Zákazník povinen uplatnit přímo u příslušné třetí osoby, která takové zboží či služby dodává (resp. charitativní akci realizuje). Údaje o třetí osobě poskytující plnění lze v případě Premium SMS vyhledat např. prostřednictvím vyhledávače na internetových stránkách www.platmobilem.cz.

Využitím služby DMS a Premium SMS Zákazník souhlasí s provedením platby, a to bez ohledu na skutečnost, zda k využití služby DMS či Premium SMS došlo přímo ze strany Zákazníka, nebo se jedná o případ, kdy Zákazník umožnil využití služby DMS či Premium SMS jiné osobě. Poté, co byla DMS nebo Premium SMS přijata ze strany GoMobil, nemůže již Zákazník danou platbu odvolat. GoMobil je oprávněn neposkytnout Zákazníkovi službu v případě, že existuje podezření na podvodné nebo neoprávněné použití zařízení (tj. mobilního telefonu či jiného zařízení), prostřednictvím kterého je platba realizována a dále v případě, že bude ze strany GoMobil identifikováno významně zvýšené riziko neprovedení úhrad celkové částky z provedených plateb dle vyúčtování GoMobil. Umožnění plateb prostřednictvím GoMobil může být přerušeno také na základě žádosti Zákazníka učiněné prostřednictvím linky zákaznické podpory (aktuální telefonní kontakt je uváděn na internetových stránkách www.gomobil.cz). Zákazník je povinen chránit svůj mobilní telefon či jiné zařízení, prostřednictvím kterého provádí platby, před ztrátou, odcizením či zneužitím. Zákazník je povinen zabezpečit svůj mobilní telefon či jiné zařízení, prostřednictvím kterého realizuje platby, proti zneužití, a to minimálně nastavením požadavku na zadání PIN kódu při zapnutí zařízení nebo vložením 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 platby, a pokud tak přesto učiní, nese sám veškerá rizika z takového jeho postupu vyplývající. V případě, že dojde ke ztrátě či odcizení mobilního telefonu či jiného zařízení, prostřednictvím kterého Zákazník realizuje platby, je Zákazník povinen bezodkladně provést blokaci SIM karty. Až do provedení blokace SIM karty je provedení platby považováno za odsouhlasené, resp. autorizované Zákazníkem.

2.7.5. 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.

2.7.6. 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. 2.7.5. 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 zaslané 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.

2.7.7. Bližší popis poskytovaných Služeb DSL a FTTx internetu

Bližší popis poskytovaných Služeb DSL a FTTx internetu je uveden v Provozních podmínkách DSL a FTTx internetu a popřípadě také v Ceníku.

2.8. Přerušení či omezení dostupnosti Služeb, kvalita služeb

2.8.1. 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 čl. 8.8. 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 nesplňuje 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 nepřevzal, 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 audiotexová čísla). O takovémto opatření, které zejména chrání Zákazníka před zneužitím Služby, GoMobil Zákazníka informuje např. prostřednictvím SMS;
xi. Zákazník nesloží jistinu ze strany GoMobil oprávněně požadovanou;
xii. Z důvodu úmrtí Zákazníka (když úmrtí Zákazníka je třeba u GoMobil doložit úmrtním listem či jiným věrohodným dokumentem); nebo
xiii. V jiných případech vyplývajících ze zákona, jiného právního předpisu či veřejnoprávního rozhodnutí.

Odstraní-li Zákazník závadný stav dle výše uvedených ustanovení čl. 2.8.1. těchto Podmínek před uplynutím k tomu stanovené lhůty (pokud byla lhůta stanovená), dojde k obnovení poskytování služby ze strany GoMobil v původním rozsahu.

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

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 přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se Zákazníkem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. GoMobil není povinen nahradit Zákazníkovi škodu ani jinou újmu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

2.8.3. 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. telefonních Služeb, Služeb přenosu dat a jiných 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).

2.8.4. 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 v Samoobsluze GoMobil, pokud bude o plánovaných technických odstávkách ze strany T-Mobile Czech Republic a.s. či jiných provozovatelů sítí včas informován či nebudou takovému oznámení bránit jiné skutečnosti.

Pravděpodobné pokrytí mobilním telefonním signálem je uváděné na mapě pokrytí na internetových stránkách www.gomobil.cz. Pokrytí mobilním signálem a dostupnost telefonních Služeb je odvislé od parametrů sítě T-Mobile a množství přístupových bodů. Dostupnost telefonních Služeb je závislá na šíření rádiových vln, které může být ovlivněno celou řadou faktorů, a to zejména v důsledku působení fyzikálních vlivů, druhu a charakteru použitých technologií, stavebního provedení budov a materiálů použitých v budovách a množstvím dalších vnějších aspektů a okolností, které není GoMobil objektivně schopný ovlivnit. Pokrytí se z výše uvedených důvodů také může v průběhu času měnit. Vzhledem k omezeným možnostem grafického zobrazení mapy pokrytí signálem na uváděných stránkách www.gomobil.cz, nelze za všech okolností zaručit dostupnost mobilního signálu na všech místech v rámci České republiky, a to ani v oblastech zobrazených jako pravděpodobně pokrytých dle uváděné mapy pokrytí signálem na stránkách www.gomobil.cz. V případě, že na některých místech České republiky není mobilní signál dostupný, nelze to považovat za vadu poskytovaných Služeb a tato skutečnost nezakládá Zákazníkovi žádná práva či nároky (zejména právo na slevu či odstoupení od Smlouvy).

2.8.5. 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. Zákazník je oprávněn užívat Služby k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou.

Zařízení Zákazníka musí být zařízením splňujícím požadavky pro provoz v České republice a vyhovovat příslušným technickým normám a předpisům platným v České republice (pro bližší informace např. viz https://www.ctu.cz/vyhledavaci-databaze/vyhledavani-v-seznamu-schvalenych-zarizeni/vyhledavani).

Ohledně poskytovaných Služeb pevného internetu DSL a FTTx si je Zákazník vědom skutečnosti a souhlasí s tím, že zařízení Zákazníka musí splňovat technické specifikace rozhraní sítě společnosti Česká telekomunikační infrastruktura a.s. (dále jen „CETIN"), které jsou uvedeny např. na internetových stránkách www.cetin.cz/technicke-specifikace-rozhrani. Na internetových stránkách wwwg.gointernet.cz je zároveň obsažen odkaz (proklik) na uvedení technických specifikací rozhraní sítě CETIN, které musí zařízení Zákazníka splňovat. Zákazník si je vědom toho, že může docházet k nefunkčnosti či omezení funkčnosti z důvodu nekompatibility zařízení Zákazníka s parametry sítě CETIN a jejího technického, hardwarového či softwarového vybavení. Zákazník je povinen seznámit se předem s parametry sítě CETIN a jejího hardwarového a softwarového vybavení a odpovídá sám za posouzení vzájemné kompatibility.

2.8.6. 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 a www.gointernet.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 zaslaného Zákazníkovi prostřednictvím SMS, apod.).

2.8.7. 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 taktéž použitou technologií a parametry zařízení, prostřednictvím kterého Zákazník využívá Služby.

V současnosti nepřesahuje v případě telefonních Služeb rychlost stahování dat hodnotu 20Mbit/s a max. rychlost odesílání dat hodnotu 5,76 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 (v případě telefonních Služeb) a charakter okolního prostředí a rušivé vlivy v okolním prostředí,
ii. úroveň pokrytí mobilním signálem (v případě telefonních Služeb),
iii. kvalita metalického vedení k Zákazníkovi (v případě DSL internetu); kvalita optického vedení k Zákazníkovi (v případě FTTx internetu)
iv. vzdálenost koncového zařízení Zákazníka od veřejné telefonní ústředny (v případě DSL internetu),
v. stavební provedení budov a materiály použité v budovách (v případě telefonních Služeb)
vi. vlastnosti a parametry zařízení, prostřednictvím kterého Zákazník využívá Služby.

GoMobil zaručuje v případě telefonních Služeb takovou úroveň kvality Služeb, podle které je v jakémkoliv místě v České republice, pokryté mobilním signálem, průměrná měsíční úspěšnost sestavení hovoru minimálně 98%.

Jestliže se Zákazník úspěšně připojí k mobilní síti, pak má zaručenu minimální rychlost datových přenosů ve výši 64 kbit/s pro stahování dat a 64 kbit/s pro odesílání dat.

Jestliže se Zákazník úspěšně připojí k síti DSL nebo FTTx internetu, pak má zaručenu minimální rychlost datových přenosů ve výši 0,6 Mbit/s pro stahování dat a 0,08 Mbit/s pro odesílání dat.

Inzerovaná rychlost, maximální rychlost a běžně dostupná rychlost jsou uvedené v Ceníku.

2.8.8. 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.

2.8.9. 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.

2.8.10. 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.

2.8.11. 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 (v případě veřejně dostupných telefonních Služeb) nebo prostřednictvím internetových stránek www.gointernet.cz (v případě služeb DSL a FTTx internetu). 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 Provozními podmínkami DSL a FTTx internetu (v případě Služeb týkajících se DSL a FTTx pevného internetu).

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. Bližší popis okamžiku aktivace Služeb a postupu při aktivaci Služeb je obsažen v čl. 4 těchto Podmínek.

3.3. Změny Ceníku prováděné ze strany GoMobil

GoMobil je oprávněn provádět změny Smlouvy, tj. zejména včetně Podmínek, Ceníku, Reklamačního řádu, Provozních podmínek DSL a FTTx internetu, a Pravidel Individuální nabídky ve smyslu čl. 2.4. těchto Podmínek.

3.4. Provádění vyúčtování za telefonní Služby a zúčtovací období; Provádění vyúčtování za Služby DSL a FTTx internetu za situace, kdy Zákazník má zároveň s GoMobil uzavřenu účinnou smlouvu o poskytování telefonních Služeb

3.4.1. Pravidelné měsíční platby a poplatky

Pravidelné měsíční platby a poplatky za telefonní Služby jsou účtovány zpětně za předešlý kalendářní měsíc. Pokud Služba není aktivní celý kalendářní měsíc, pak se tyto platby a poplatky účtují v poměrné části (za každý den), a to vše není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Totéž platí i pro Služby DSL internetu, avšak jen za situace, pokud vedle Smlouvy o poskytování Služby DSL a FTTx internetu má zároveň Zákazník aktivní (tj. platně a účinně s GoMobil sjednanou) také smlouvu o poskytování telefonních Služeb, když za takové situace bude taktéž Služba DSL a FTTx internetu účtována zpětně za předešlý kalendářní měsíc, a to vše není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Služby dle čl. 3.4.1. těchto Podmínek mohou být vyúčtovány v jednom společném daňovém dokladu.

3.4.2. Nevyúčtování Služby ve standardním období

Pokud některou ze Služeb dle čl. 3.4.1. těchto Podmínek není možné či se nepodaří Zákazníkovi vyúčtovat ve vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, bude tato Služba vyúčtována pokud možno ve vyúčtování 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.

3.4.3. Jednorázové platby a poplatky

Jednorázové platby a poplatky za Služby dle čl. 3.4.1 těchto Podmínek 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 dle čl. 3.4.1 těchto Podmínek spojená s jednorázovou platbou či jednorázovým poplatkem poskytnuta, nebo je oprávněn jednorázové platby a poplatky vyúčtovat kdykoliv po poskytnutí příslušné Služby dle čl. 3.4.1 těchto Podmínek spojené s jednorázovou platbou či jednorázovým poplatkem tak, že částka bude splatná nejdříve do 10 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 vyúčtování telefonních Služeb; termín splatnosti vyúčtování za Služby DSL a FTTx internetu za situace, kdy Zákazník má zároveň s GoMobil uzavřenu účinnou smlouvu o poskytování telefonních Služeb; domněnka doručení vyúčtování do Samoobsluhy GoMobil

3.5.1. Vystavení daňového dokladu a datum splatnosti

Daňový doklad vystavený GoMobil za poskytované telefonní 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. Totéž platí i pro Služby DSL a FTTx internetu, avšak jen za situace, pokud vedle Smlouvy o poskytování Služby DSL a FTTx internetu má zároveň Zákazník aktivní (tj. platně a účinně s GoMobil sjednanou) také smlouvu o poskytování telefonních Služeb.

3.5.2. Doručování vyúčtování a žádost o opis vyúčtování

Vyúčtování za Služby dle čl. 3.5.1 těchto Podmínek bude Zákazníkovi doručeno do 15 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. V případě, že nebude Zákazníkovi doručeno vyúčtování dle čl. 3.5.1 těchto Podmínek do 15 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, má Zákazník právo požádat GoMobil o opis vyúčtování. Pokud Zákazník nepožádá o opis vyúčtování dle čl. 3.5.1 těchto Podmínek do 20 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, má se za to, že vyúčtování bylo Zákazníkovi doručeno 15. kalendářní den ode dne ukončení zúčtovacího období.

3.6. Provádění vyúčtování za Služby DSL a FTTx internetu za situace, kdy Zákazník nemá zároveň s GoMobil uzavřenu účinnou smlouvu o poskytování telefonních Služeb

3.6.1. Pravidelné měsíční platby a poplatky

Pokud vedle Smlouvy o poskytování Služby DSL a FTTx internetu nemá zároveň Zákazník aktivní (tj. platně a účinně s GoMobil sjednanou) také smlouvu o poskytování telefonních Služeb, bude Služba DSL a FTTx internetu účtována předem. Tj. Služba DSL a FTTx internetu bude v takovémto případě účtována tak, že pravidelné měsíční platby a poplatky budou účtovány předem pro nadcházející měsíc, a to ode dne aktivace Služby DSL a FTTx internetu. Zúčtovacím obdobím tak není kalendářní měsíc, když Služba DSL a FTTx internetu bude účtována v měsíčních intervalech za období ode dne aktivace Služby DSLa FTTx internetu do dne, který v následujícím kalendářním měsíci předchází dni, jež se svým označením shoduje se dnem aktivace Služby DSL a FTTx internetu (a pokud takový den není, pak do dne předcházejícího) a stejným způsobem pak i dále do budoucna. Tj. např. dojde-li k aktivaci Služby DSL a FTTx internetu dne 5. ledna 2019, pak prvým zúčtovacím obdobím je období od 5. ledna 2019 do 4. února 2019, dalším zúčtovacím obdobím je období od 5. února 2019 do 4. března 2019, atd. Za necelé měsíce (tj. pokud bude účtování ukončeno před skončením uvedeného měsíčního zúčtovacího období) se tyto platby a poplatky účtují v poměrné části (za každý den). Ve Smlouvě mohou být případně provádění zúčtování i zúčtovací období stanoveny jinak.

3.6.2. Nevyúčtování Služby ve standardním období

Pokud některou ze Služeb DSL a FTTx internetu není možné či se nepodaří Zákazníkovi vyúčtovat dle vět předcházejících, bude tato Služba DSL a FTTx internetu vyúčtována pokud možno ve vyúčtování za nejbližší možné zúčtovací období. Pokud by k vyúčtování z technických nebo jakýchkoliv jiných důvodů nedošlo, nevzdává se tím GoMobil nároku na zaplacení částky Zákazníkem.

3.6.3. Jednorázové platby a poplatky

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 DSL a FTTx internetu spojená s jednorázovou platbou či jednorázovým poplatkem poskytnuta, nebo je oprávněn jednorázové platby a poplatky vyúčtovat kdykoliv po poskytnutí příslušné Služby DSL a FTTx internetu spojené s jednorázovou platbou či jednorázovým poplatkem tak, že částka bude splatná nejdříve do 5 dnů od doručení vyúčtování (kdy toto ujednání je speciální vůči čl. 3.7. těchto Podmínek), a to vše není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.

3.6.4. Uzavření souběžné Smlouvy o poskytování telefonních Služeb

Pokud si za účinnosti Smlouvy o poskytování Služby DSL a FTTx internetu Zákazník aktivuje (tj. platně a účinně s GoMobil sjedná) také smlouvu o poskytování telefonních Služby, započne být Služba DSL a FTTx internetu účtována (ohledně období, ohledně nichž doposud GoMobil nevystavil daňový doklad, jimiž Službu vyúčtoval) zpětně.

3.7. Termín splatnosti vyúčtování Služeb DSL a FTTx internetu za situace, kdy Zákazník nemá zároveň s GoMobil uzavřenu účinnou smlouvu o poskytování telefonních Služeb; domněnka doručení vyúčtování do Samoobsluhy GoMobil

3.7.1. Vystavení daňového dokladu a datum splatnosti

Pokud vedle Smlouvy o poskytování Služby DSL a FTTx internetu nemá zároveň Zákazník aktivní (tj. platně a účinně s GoMobil sjednanou) také smlouvu o poskytování telefonních Služeb, pak daňový doklad vystavený ze strany GoMobil za Služby DSL a FTTx internetu, 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 5 dnů od data jejich vystavení, když daňové doklady a zálohové listy jsou Zákazníkovi odesílány v den jejich vystavení.

3.7.2. Doručování vyúčtování a žádost o opis vyúčtování

V případě, že nebude Zákazníkovi doručeno vyúčtování do 15 kalendářních dnů přede dnem započetí zúčtovacího období, k němuž se doklad vztahuje, má Zákazník právo požádat GoMobil o opis vyúčtování. Pokud Zákazník nepožádá o opis vyúčtování do 10 kalendářních dnů přede dnem započetí zúčtovacího období, k němuž se doklad vztahuje, má se za to, že vyúčtování bylo Zákazníkovi doručeno 10. kalendářní den přede dnem započetí zúčtovacího období, k němuž se doklad vztahuje.

3.8. 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 v provozovně GoMobil okamžikem jejího provedení. Okamžik, k němuž se částka považuje za uhrazenou, může být pro další způsoby platby stanoven níže v čl. 3.8. 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 na terminálech Sazky. 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
iv. zda-li je datum, popř. frekvence strhávání, fixní nebo variabilní.

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 (či jejího strhávání v případě inkasa) nastavil tak, aby byla vyúčtování vystavovaná GoMobil řádně a včas hrazena. Zákazník si je 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 úhrady prostřednictvím platby na terminálech Sazky dojde k úhradě (bez nutnosti používat platební kartu, mobilní telefon nebo elektronické bankovnictví) v hotovosti na kterémkoliv terminálu Sazky (mimo poboček České pošty), když platba se považuje za uhrazenou GoMobil již v momentě provedení platby.

3.9. Vystavování vyúčtování a možnost vyhledat vyúčtování v Samoobsluze GoMobil a zpoplatnění vyúčtování zasílaných v listinné podobě

GoMobil vystavuje a odesílá vyúčtování za Služby do 10 kalendářních dnů od skončení zúčtovacího období.

Jako základní bezplatnou formu vyúčtování poskytuje GoMobil vyúčtování podle druhu Služby, kde je uváděn souhrn čerpaných jednotek (při respektování požadavků stanovených pro vyúčtování právními předpisy a opatřeními obecné povahy ČTÚ). Zákazník je oprávněný požádat GoMobil o podrobné vyúčtování, které obsahuje rozpis jednotlivých čerpaných Služeb v rozsahu a s detailním uvedením údajů dle právních předpisů a opatření obecné povahy ČTÚ.

Zákazník má právo namísto vyúčtování podle druhu Služby bezplatně žádat souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou.

Zákazník má právo nechat si konkrétní Službu vyčlenit na samostatné vyúčtování a vybrat si i jinou adresu pro jeho doručování.

GoMobil vystavuje a zasílá vyúčtování za Služby v elektronické podobě, a to bezplatně. Pokud Zákazník požádá o tištěné vyúčtování, pak jen tištěné vyúčtování doplňkem k elektronickému vyúčtování. Tištěné vyúčtování tak bude vystavováno pouze na výslovnou žádost Zákazníka a bude zasíláno jako obyčejné (nedoporučené) psaní na adresu sdělenou Zákazníkem. GoMobil je oprávněn za tištěné vyúčtování účtovat cenu dle Ceníku.

Vyúčtování je v elektronické podobě Zákazníkovi zasíláno emailem na emailovou adresu sdělenou Zákazníkem (a není-li sdělena jiná adresa, pak na emailovou adresu sdělenou při uzavření Smlouvy).

Zákazník bude mít vedle toho bezplatně k dispozici vyúčtování vždy za dobu aktuálně posledních 6 kalendářních měsíců ve svém zákaznickém účtu v Samoobsluze GoMobil na internetové stránce www.gomobil.cz nebo www.gointernet.cz.

GoMobil vystavuje vyúčtování v rozsahu, který je stanoven právními předpisy a opatřeními obecné povahy ČTÚ.

3.10. 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). 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 ve lhůtě 30 dnů ode dne ukončení Smlouvy či v případě neuzavření Smlouvy od 30 dnů ode dne, kdy jedna ze stran sdělí, že již nemá na uzavření Smlouvy zájem. Složená jistina není úročena. Další podmínky a pravidla týkající se vrácení jistiny mohou být zejména i uvedeny v Ceníku popř. sjednány v rámci Pravidel Individuální nabídky.

3.11. Použití uhrazených finančních prostředků a neidentifikované platby

Variabilní symbol pro provedení platby je vždy uveden na konkrétním vyúčtování. Platbou je uhrazeno vždy primárně vyúčtování podle variabilního symbolu uvedeného při platbě Zákazníkem (a přesahuje-li výše platby dluh z uváděného vyúčtování, pak na další nejdříve splatné vyúčtování).

V případě, že nebude platba Zákazníkem řádně označena tak, aby mohl GoMobil provést bez nepřiměřených obtíží identifikaci platby, nebude taková platba považována za řádné a včasné provedení úhrady Zákazníkem. Pokud bude moci GoMobil identifikovat alespoň to, ve prospěch jakého Zákazníka je platba hrazena, bude platba započtena na dluh Zákazníka z nejstaršího (nejdříve splatného) vyúčtování u GoMobil.

V rámci konkrétního vyúčtování se přitom platba započítává (pokud není dostatečná k úhradě celého vyúčtování) (i) nejprve na jistinu účtovaných částek, (ii) poté na úroky z prodlení a (iii) následně na vyúčtované smluvní pokuty. Úroky z prodlení nejsou dále úročeny (a to ani za stavu, kdy se platba primárně započítává na jistinu a až poté na úroky z prodlení). Přeplatek, který zbude po úhradě výše uváděných pohledávek, vrátí GoMobil Zákazníkovi na základě žádosti učiněné Zákazníkem. Pokud nebude taková žádost Zákazníkem učiněna, pak použije GoMobil takový zůstatek k úhradě dalších vyúčtování (když zůstatek nebude úročen). Ujednání o vrácení částek Zákazníkovi při ukončení Smlouvy zůstávají nedotčena.

3.12. Vymáhání pohledávek prostřednictvím třetí osoby

GoMobil 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 GoMobil.

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

4.2.1. Aktivace telefonních Služeb

GoMobil provede aktivaci telefonní 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. Aktivaci telefonní Služby prostřednictvím eSIM probíhá stažením eSIM profilu do zařízení účastníka. Účastník získá přístup k eSIM profilu po přihlášení do zákaznické samoobsluhy a po dodatečném ověření prostřednictvím SMS kódu zaslaného na jeho kontaktní číslo.

V případě přenosu účastnického telefonního čísla z jiné mobilní sítě (portace IN) je Služba aktivována v den portace (převedení). 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 uzavíraná 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. K aktivaci telefonní Služby prostřednictvím eSIM dojde do hodiny po stažení eSIM profilu do zařízení účastníka. 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 strany vyvinou potřebnou součinnost při realizaci Smlouvy a za účelem jejího naplnění.

Právo spotřebitele odstoupit od Smlouvy ve smyslu čl. 8.6. těchto Podmínek není dotčeno.

4.2.2. Aktivace Služby DSL a FTTx internetu

GoMobil provede aktivaci Služby DSL nebo FTTx internetu na základě údajů, které Zákazník uvedl ve Smlouvě. Aktivace Služeb je vázána na provedení technických opatření k zajištění dostupnosti Služby v síti České telekomunikační infrastruktury a.s. (CETIN).

Koncové zařízení (zejména modem, modem s routerem nebo router dále také jen „modem“) buď dodává (a to prodává) Zákazníkovi GoMobil nebo má modem Zákazník vlastní, když aktivace služeb v síti CETIN je nezávislá na tom, zda Zákazník provede instalaci modemu. Pouze v případě, kdy GoMobil dodává Zákazníkovi modem, je aktivace Služby podmíněna doručením modemu na doručovací adresu Zákazníka. Modem se považuje za doručený Zákazníkovi 7. den od

uložení zásilky s dopravovaným modemem na poště (či v případě jiného přepravce u takového jiného přepravce) a tímto dnem se považuje za splněnou podmínka pro aktivaci služby spočívající v doručení modemu Zákazníkovi (tj. při uložení modemu u přepravce, kdy bylo Zákazníkovi umožněno si tento vyzvednout, tak již aktivace Služby není podmíněna tím, zda si Zákazník modem v uvedené sedmidenní lhůtě skutečně vyzvedne). V případě, že konkrétní Zákazníkem zvolený přepravce poskytuje jen kratší úložní lhůtu než 7 dnů, považuje se modem za doručený Zákazníkovi uplynutím takové kratší úložní lhůty (a Zákazník je povinen vyzvednout si modem v takové kratší úložní lhůtě).

V případě přenosu služby od jiného operátora je Služba aktivována v den portace (převedení). V tomto případě závisí termín uvolnění internetové služby taktéž na úkonech ostatních operátorů, když GoMobil pak není schopen předem stanovit přesný termín uvolnění služby. GoMobil jako přejímající poskytovatel obstará u opouštěného poskytovatele zrušení jeho služby a plynulý přechod s internetem ke GoMobil. Pro přijetí žádosti o změnu poskytovatele od Zákazníka potřebuje zákonem požadované údaje, zejm. ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, vydaný opouštěným poskytovatelem k jeho službě, dále identifikaci opouštěného poskytovatele a rušené služby (jako je její číslo a u služby v pevném místě adresa), jakož i termín, k němuž navrhuje Zákazník změnu uskutečnit. GoMobil se bude snažit realizovat aktivaci Služby ke dni požadovanému Zákazníkem. Pokud bude zjištěno, že není aktivace k takovému dni možná, bude o tom GoMobil Zákazníka informovat. Je třeba, aby GoMobil měl zřízený technologický bod pro poskytování služby (zejm. přípojka, kterou může využívat). Proto si vyhrazuje právo termín změny poskytovatele oznámením zrušit a navrhnout Zákazníkovi nový.

V případě, kdy se Smlouva uzavíraná se Zákazníkem vztahuje k nově zřizované přípojce DSL nebo FTTx internetu, dojde k aktivaci Služby DSL nebo FTTx internetu zpravidla do 10 dnů od data uzavření Smlouvy, v případě přenosu Služby DSL nebo FTTx internetu od jiného operátora zpravidla do 25 dnů od data uzavření Smlouvy. Lhůty uvedené v předcházející větě jsou pouze orientační a jejich nedodržení nezakládá žádné nároky Zákazníka vůči GoMobil. GoMobil se bude snažit realizovat aktivaci Služby ke dni požadovanému Zákazníkem. Pokud bude zjištěno, že není aktivace k takovému dni možná, bude o tom GoMobil Zákazníka informovat. Obě strany vyvinou potřebnou součinnost při realizaci Smlouvy a za účelem jejího naplnění.

GoMobil bude Zákazníka informovat emailem nebo SMS o aktivaci Služby DSL nebo FTTx internetu podle možností co nejdříve po aktivaci této Služby. V případě, kdy Zákazník neobdrží do 10 dnů od data uzavření Smlouvy (a v případě přenosu Služby DSL nebo FTTx internetu od jiného operátora do 25 dnů od data uzavření Smlouvy) zprávu GoMobil, kde bude informován o aktivaci Služby DSL nebo FTTx internetu, je povinen se u GoMobil na stav aktivace uvedené Služby a důvody, pro něž nebyla případně doposud uvedená Služba aktivována, informovat.

Právo spotřebitele odstoupit od Smlouvy ve smyslu čl. 8.6. těchto Podmínek není dotčeno. Zdůrazňuje se přitom, že GoMobil provede aktivaci Služby DSL nebo FTTx internetu ve lhůtě pro odstoupení od Smlouvy pouze na základě výslovné žádosti spotřebitele. Odstoupí-li spotřebitel od Smlouvy o poskytování Služeb DSL nebo FTTx internetu a GoMobil provedl aktivaci Služby DSL nebo FTTx internetu na základě výslovné žádosti spotřebitele učiněné v textové podobě před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, uhradí Zákazník GoMobil poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Je-li sjednaná cena nepřiměřeně vysoká, uhradí spotřebitel poměrnou část ceny odpovídající tržní hodnotě poskytovaného plnění.

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; kontrola, změna a údržba technického vybavení

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. 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 v Samoobsluze GoMobil. I v těchto případech přitom platí, že 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 přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se Zákazníkem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. GoMobil není povinen nahradit Zákazníkovi škodu ani jinou újmu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

5. Práva a povinnosti GoMobil

5.1. Nefunkčnosti a závady v důsledku jednání Zákazníka

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.

5.2 Postup při provádění Reklamací a Reklamační řád

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

5.3. Poruchy a informování o odstranění poruchy na žádost Zákazníka

Bez sdělení Zákazníka o nefunkčnosti Služby GoMobil neprověřuje fungování či kvalitu Služby u jednotlivých Zákazníků. Zákazník může jakoukoliv poruchu či vadu Služby nahlásit bezplatně. Příslušné údaje o zákaznické podpoře (kontaktní údaje, postup při specifikaci nahlašovaných závad) jsou uvedeny v Reklamačním řádu a na www.gomobil.cz a www.gointernet.cz. 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 oprávněn začít využívat sjednanou Službu po její aktivaci. Ve smyslu čl. 3.2. těchto Podmínek se přitom ceny za poskytované

Služby začínají účtovat ode dne aktivace Služby. V případě, že Zákazník nezačne sjednanou Službu využívat, nemá to vliv na oprávnění GoMobil účtovat cenu Služby.

6.2. Zabezpečení SIM karty, eSIM a koncového zařízení

Zákazník se zavazuje zabezpečit účastnickou SIM kartu, eSIM a koncové zařízení (modem) proti zneužití a v případě, že jsou tyto majetkem GoMobil, pak taktéž 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. Zákazník odpovídá rovněž za nedostatečnou ochranu svých bezpečnostních prvků či zneužití Služeb v případě, že nevyužil možnosti jejich zabezpečení. Zákazník bere na vědomí, že přístup k eSIM profilům je chráněn dvoufaktorovou autentizací a je evidován prostřednictvím auditních záznamů. GoMobil vede záznamy o přístupu k eSIM údajům výhradně pro účely zajištění bezpečnosti, ochrany osobních údajů a řešení reklamací.

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, eSIM a koncového zařízení

I bez předchozího oznámení Zákazníkovi je GoMobil oprávněn provádět zásahy a změny nastavení účastnické SIM karty a koncového zařízení (modemu), pokud se koncové zařízení (modem) nachází v majetku GoMobil, 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, oznámí Zákazníkovi změnu nejpozději do 5 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, eSIM a koncového zařízení 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, eSIM a koncové zařízení (modem) 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 souhlasu GoMobil;
b) Oznamovat 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;

když GoMobil je oprávněn požadovat, aby bylo takové oznámení učiněno v textové podobě;

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 nebo eSIM hned ztrátu oznámit GoMobil
f) Telefonní Služby nesmí být užívány pro telemarketing, call centrum, SMS marketing ani pro přeprodej, ledaže by bylo se Zákazníkem sjednáno něco jiného. Generování umělého provozu za použití generátorů provozu, automatického vytáčení nebo podobných zařízení, jakož i jiné nadměrné zvyšování provozu či koncentrace provozu prostřednictvím koncových zařízení typu pobočková ústředna či GSM brána, je zakázáno. Užívání telefonní Služby v rozporu s předchozími ustanoveními je považováno za zneužití Služby.

6.8. Ohlášení ztráty SIM karty, eSIM a deaktivace

Zákazník odpovídá za čerpané Služby a nese náklady na čerpané Služby až do deaktivace Služby (zejména deaktivace účastnické SIM karty a eSIM), kterou se GoMobil zavazuje provést bez zbytečného odkladu od oznámení ztráty, odcizení či jiného zneužití účastnické SIM karty, eSIM či jiných zařízení Zákazníka či přístupových hesel nebo kódů Zákazníka. V případě ztráty účastnické SIM karty nebo eSIM si Zákazník provede sám její blokaci ve svém zákaznickém kontu v Samoobsluze GoMobil, když SIM karta nebo eSIM je v takovém případě zablokována ihned po zadání příkazu Zákazníka k blokaci SIM karty nebo eSIM v jeho zákaznickém kontu v Samoobsluze GoMobil, nebo oznámí tuto skutečnost na lince zákaznické podpory.

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

Účastník je povinen chránit SIM kartu pomocí ochrany PIN kódem. Pokud je PIN zadán 3x za sebou chybně, dojde k zablokování SIM karty a odblokování je možné jen PUK kódem. Pokud je PUK kód zadán 10x za sebou chybně, dojde k zablokování SIM karty trvale. U eSIM nejsou vydávány PIN a PUK kódy, Účastník je povinen chránit přístup k eSIM prostřednictvím bezpečnostních funkcí zařízení a dvoufaktorové autentizace. 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 vyzrazení nebo zneužitím hesla, PIN 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 sítě pro poskytování DSL internetu či ohrožení provozu mobilní sítě či sítě pro poskytování DSL a FTTx internetu. Za závažné porušení povinností Zákazníka je považován zejména pokus o narušení bezpečnosti a nepřetržitosti provozu mobilní sítě či sítě pro poskytování DSL a FTTx internetu.

6.11. Síťová neutralita

GoMobil poskytuje datové služby týkající se přístupu k internetu síťově neutrálním způsobem, když je tak ze strany GoMobil zachováván 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.

GoMobil nakládá při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení.

6.12. Telefonní seznam

Zákazník má právo rozhodnout se, zda mají být jeho osobní nebo identifikační údaje uvedeny v účastnickém seznamu, pokud je takový účastnický seznam podle § 41 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, vydáván. GoMobil nyní žádný takový účastnický seznam nevydává. GoMobil je povinen předat subjektu, jemuž byla uložena povinnost vést, distribuovat a vydávat účastnický seznam (všech podnikatelů poskytujících veřejně dostupné telefonní služby, který bude k dispozici veřejnosti přímo nebo prostřednictvím informačních služeb dotazů), osobní údaje svých účastníků-fyzických osob a identifikační údaje svých účastníků-právnických osob, pokud k jejich uveřejnění dali účastníci souhlas. Osobními údaji pro zveřejnění v seznamu jsou jméno, popřípadě jména, příjmení, popřípadě pseudonym, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo a adresa elektronické pošty. U podnikající fyzické osoby se osobní údaje doplňují o adresu sídla podnikání. Identifikačními údaji pro zveřejnění v seznamu jsou obchodní firma nebo název nepodnikající právnické osoby, adresa sídla, popřípadě adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty. Osobní údaje fyzických osob a identifikační údaje právnických osob se uveřejní v rozsahu, v jakém dali tito účastníci s uveřejněním souhlas. Je možné zároveň požádat, aby u kontaktních údajů v seznamu byl uveden zákaz kontaktování za účelem nabízení obchodu a služeb. Uveřejnění, oprava, ověření a odstraňování osobních nebo identifikačních údajů z účastnického seznamu je pro dotčeného Zákazníka bezplatné.

7. Majetek GoMobil

7.1. Vlastnická práva GoMobil a dalších osob

GoMobil či jiní oprávnění vlastníci zůstávají výhradním vlastníkem všech věcí 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.), pokud nebyly tyto převedeny do vlastnictví Zákazníka. 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, které mu GoMobil v souvislosti s poskytováním Služby poskytl, pokud nebylo převedeno do vlastnictví Zákazníka.

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.

Pokud je Smlouva uzavíraná se spotřebitelem nebo s podnikající fyzickou osobou na dobu určitou, nesmí tato doba při prvním uzavření Smlouvy pro danou Službu přesáhnout 24 měsíců. GoMobil je povinen umožnit Zákazníkovi, který je spotřebitelem nebo s podnikající fyzickou osobou uzavření Smlouvy i na dobu nejvýše 12 měsíců; tím není vyloučena možnost uzavření Smlouvy na delší dobu v případě, že o to takový Zákazník požádá.

8.2. Prolongace Smlouvy sjednané na dobu určitou

GoMobil je povinen informovat Zákazníka, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud Zákazník, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, 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, emailem, 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 za předčasné ukončení Smlouvy když v případě Zákazníka, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou však smí být úhrada za předčasné ukončení Smlouvy požadována pouze pokud Smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, a úhrada za předčasné ukončení Smlouvy zároveň nesmí být v případě Smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou vyšší než jedna dvacetina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo jedna dvacetina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, přičemž výše úhrady za předčasné ukončení Smlouvy se počítá z částky

placené v průběhu trvání Smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady za předčasné ukončení Smlouvy z ceníkové ceny. Úhrada za předčasné ukončení Smlouvy může být zároveň požadována pouze tehdy, pokud je při uzavření Smlouvy sjednána (např. je-li uvedena v Ceníku). V případě ukončení Smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, výpovědí ze strany Zákazníka je GoMobil oprávněn požadovat (vedle úhrady za předčasné ukončení Smlouvy) od Zákazníka také úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Zákazníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Úhrada nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Zákazníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, může být zároveň požadována pouze tehdy, pokud je při uzavření Smlouvy sjednána (např. je-li uvedena v Ceníku).

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 povinnosti 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 povinnosti 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 nebo podnikající fyzickou osobou 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 dní ode dne následujícího po uzavření Smlouvy a jde-li o:

i. kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží,
ii. smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží, nebo
iii. smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží.

Lhůta spotřebitele nebo podnikající fyzické osoby pro odstoupení od Smlouvy však zároveň (bez ohledu na uběhnutí doby dle věty předcházející) neskončí dříve než uplynutím lhůty 14 dnů, které začne běžet ode dne následujícího po dni, kdy byly Zákazníkovi ze strany GoMobil poskytnuty v elektronické nebo listinné formě informace podle § 63 odst. 1 Zákona o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů č. 127/2005 Sb. Aby byla lhůta pro odstoupení od Smlouvy dle vět 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.

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 aktuálního sídla společnosti GoMobil (zapsanou ve veřejném rejstříku), nebo písemně na adresu reklamačního oddělení GoMobil, když aktuální adresa reklamačního oddělení GoMobil je uváděna na internetových stránkách www.gomobil.cz. [v případě telefonních Služeb] a www.gointernet.cz [v případě služeb DSL a FTTx internetu], nebo emailem na emailové adrese podpora@gomobil.cz, formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo emailem). 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 a www.gointernet.cz.

Pokud Zákazník odstoupí podle čl. 8.6. těchto Všeobecných podmínek od 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 učiněné v textové podobě začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, uhradí Zákazník GoMobil poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. 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 případě, 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 započetím 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. Když 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 (pro neplacení účtů je však možné Smlouvu ukončit jen způsobem uvedeným výše v čl. 8.8. těchto Podmínek).

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

8.10.1 Přenesení telefonního čísla k jinému operátorovi s žádostí, aby jiný operátor zajistil přenesení telefonního čísla

Zákazník je oprávněn ponechat si jím užívané mobilní telefonní číslo při změně poskytovatele telefonní Služby. Zákazník může požádat jiného poskytovatele telefonní Služby (přejímajícího poskytovatele telefonní Služby), aby jménem Zákazníka zajistil u GoMobil přenesení telefonního čísla k přejímajícímu poskytovateli telefonní Služby. Za takovým účelem předá Zákazník ověřovací kód účastníka (OKU) vztahující se k přenášenému telefonnímu číslu (který poskytl a popř. kdykoliv znovu poskytne Zákazníkovi GoMobil a který má zároveň Zákazník k dispozici ve své Samoobsluze GoMobil) a sjedná s přejímajícím poskytovatelem telefonní Služby datum přenesení telefonního čísla.

V takové žádosti o zajištění přenesení telefonního čísla, kterou může Zákazník u přejímajícího poskytovatele telefonní Služby podat, Zákazník uvede zejména a) identifikační údaje Zákazníka, b) údaj o GoMobil jako opouštěném poskytovateli telefonní Služby, c) telefonní číslo, o jehož přenesení Zákazník žádá, d) OKU kód a e) den, k němuž Zákazník žádá, aby přenos telefonního čísla proběhl.

Přejímající poskytovatel telefonní Služby je oprávněn ověřit totožnost Zákazníka před tím, než jeho jménem požádá GoMobil o přenesení telefonního čísla. Pokud Zákazník neposkytne na výzvu Přejímajícího poskytovatele telefonní Služby potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal.

Přejímající poskytovatel telefonní Služby do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti Zákazníka o zajištění přenesení telefonního čísla vyrozumí GoMobil o žádosti Zákazníka o přenesení telefonního čísla, včetně OKU kódu Zákazníka a okamžiku zániku smlouvy (tj. smlouvy uzavřené mezi Zákazníkem a GoMobil jako opouštěným poskytovatelem telefonní Služby) a společně s GoMobil zajistí, aby jimi poskytované telefonní Služby na sebe přímo navazovaly.

K přenesení telefonního čísla dojde počátkem třetího pracovního dne po předání žádosti ze strany přejímajícího poskytovatele telefonní Služby u GoMobil nebo pozdější pracovní den podle sjednaného termínu přenesení telefonního čísla mezi přejímajícím poskytovatelem telefonní Služby a Zákazníkem. Termín podle věty předcházející se však neuplatní, pokud doba zbývající do zániku Smlouvy je kratší nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Zákazník může telefonní číslo u přejímajícího operátora začít v uváděném termínu aktivně využívat jen tehdy, pokud v uváděném termínu zároveň Zákazník převzal a aktivoval u přejímajícího operátora SIM kartu nebo eSIM.

8.10.2 Přenesení telefonního čísla k jinému operátorovi prostřednictvím ČVOP kódu

Místo postupu podle čl. 8.10.1 Podmínek může Zákazník použít pro přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli telefonní Služby číslo výpovědi opouštěného poskytovatele. 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 Zákazník zároveň o přenesení mobilního telefonního čísla k jinému poskytovateli telefonní Služby, bude vystaven ze strany GoMobil Zákazníkovi jednorázový kód potvrzující, že Smlouva bude ukončena a že telefonní číslo lze přenést, a to číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP“). ČVOP je určen k přenesení telefonního čísla k přejímajícímu poskytovateli a zároveň k autorizaci toho, že požadavek na převedení čísla k přejímajícímu poskytovateli činí osoba, která je k tomu oprávněna. Kód ČVOP bude Zákazníkovi 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 počátkem třetího pracovního dne poté, co GoMobil obdrží od přejímajícího poskytovatele telefonní Služby objednávku na přenesení telefonního čísla, nebo pozdější pracovní den, který přejímající poskytovatel telefonní Služby u GoMobil sdělil, a to vše vždy pouze tehdy, je-li v objednávce zaslané přejímajícím poskytovatelem telefonní Služby uveden platný ČVOP. V případě, že k přenesení telefonního čísla dojde po uplynutí výše uvedené lhůty, zaniká Smlouva ke dni, ve kterém došlo k přenesení mobilního telefonního čísla do jiné sítě. V případě, že k přenesení mobilního telefonního čísla k jinému poskytovateli nedojde do 60 dnů od okamžiku, kdy Zákazník učinil právní jednání směřující k platnému 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 GoMobil právo na vypořádání dle Smlouvy a dokumentů, jež jsou ve smyslu čl. 1.1. těchto Podmínek její součástí. V případě ukončení Smlouvy přenesením čísla před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, je GoMobil taktéž oprávněn

požadovat od Zákazníka úhradu, přičemž bližší informace o tom, kdy může být úhrada požadována, jsou uváděny výše v bodě 8.4. těchto Podmínek. Veškeré informace taktéž GoMobil bezplatně sdělí k dotazu učiněnému Zákazníkem.

8.10.3 Společné informace k přenesení telefonního čísla k jinému operátorovi

Zákazník bere na vědomí, že: (i) pokud sdělí u přejímajícího poskytovatele telefonní Služby OKU nebo ČVOP později než čtvrtý pracovní den před skončením Smlouvy s GoMobil, pak k přenesení čísla sice dojde, avšak může nastat situace, kdy bude na přenášeném telefonním čísle přerušené poskytování telefonní Služby, (ii) pokud nesdělí OKU nebo ČVOP u přejímajícího poskytovatele telefonní Služby předposlední pracovní den před skončením Smlouvy s GoMobil, pak není možné garantovat přenesení čísla (protože již může dojít k zániku původní Smlouvy před přenesením čísla), (iii) přenesení telefonního čísla není možné za situace, kdy doposud nebyla vyřízena dřívější žádost o přenesení daného telefonního čísla, (iv) v den, v němž dochází k přenesení telefonního čísla, může být přerušeno poskytování telefonních Služeb (a to i volání na tísňové linky), a to až na dobu 6 hodin, (v) přenesení telefonního čísla mohou v konkrétním případě znemožnit technické překážky (když GoMobil se bude snažit o jejich odstranění), (vi) za přenesení telefonního čísla k jinému operátorovi nepožaduje GoMobil žádné poplatky.

8.11. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu žádostí u jiného poskytovatele

Zákazník může požádat o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Zákazník může požádat o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu u jiného (přejímajícího) poskytovatele, aby se zřízením své služby obstaral i plynulý přechod se zrušením internetu u GoMobil. Za tím účelem předá přejímajícímu poskytovateli ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný GoMobil a ostatní zákonem požadované údaje, sjedná s ním termín změny. Do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti od přejímajícího poskytovatele GoMobil informuje o odmítnutí, pokud ze sdělených informací nepůjde určit, že odesílatel žádosti je poskytovatelem veřejně dostupné služby přístupu k internetu pro účastníky, nebo identifikovat rušenou službu, dále bude-li v žádosti chybět správný ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, bude-li GoMobil k témuž ověřovacímu kódu evidovat jinou nevyřízenou žádost nebo pokud nebude odesílatelem žádosti dodržen způsob komunikace stanovený právním předpisem či na jeho základě. Jinak v téže lhůtě žádost GoMobil potvrdí s informací, tvoří-li rušená služba s jinou službou či zařízením od GoMobil balíček (takže její zrušení může mít dopady na cenu jiných služeb, jejich trvání nebo zakládá povinnost doplatit cenu používaného zařízení nebo služby). Přejímající poskytovatel Zákazníkovi informaci o existenci balíčku předá a v souladu s pokynem žádost o změnu poskytovatele potvrdí, anebo ji zruší. Neobdrží-li GoMobil informaci o potvrzení žádosti (příp. s novým termínem změny) ani do 3 pracovních dnů ode dne, kdy přejímajícímu poskytovateli informaci o balíčku sdělil, dojde ke zrušení žádosti. GoMobil zruší službu přístupu k internetu k termínu změny dohodnutému mezi Zákazníkem a přejímajícím poskytovatelem, nejdříve však čtvrtý pracovní den po obdržení žádosti od přejímajícího poskytovatele, nebo je-li pozdější, první pracovní den po obdržení oznámení přejímajícího poskytovatele o úpravě žádosti (např. termínu změny). Úpravu žádosti může GoMobil zohlednit, jen obdrží-li ji od přejímajícího poskytovatele nejpozději jeden pracovní den před požadovaným termínem změny poskytovatele služby. Nesjedná-li GoMobil se Zákazníkem jinak, dojde k ukončení i těch produktů, které dle smluvních podmínek GoMobil zanikají současně se zrušením služby přístupu k internetu, dotčené změnou poskytovatele, nebo které mohou být poskytovány výlučně s ní. Přerušení služby z důvodu změny poskytovatele nepřekročí jeden pracovní den.

8.12. Úmrtí Zákazníka

Smlouva zaniká taktéž úmrtím Zákazníka. Úmrtí Zákazníka je třeba u GoMobil oznámit a věrohodně doložit, a to zejména předložením úmrtního listu zemřelého Zákazníka či jiným věrohodným doložením jeho úmrtí. Smlouva v takovém případě končí ke dni úmrtí Zákazníka. Oprávněný dědic zemřelého a GoMobil se mohu domluvit na sjednání nové Smlouvy.

8.13. Ztráta nároku na telefonní číslo při skončení Smlouvy bez přenosu telefonního čísla po 30 dnech

Přenést číslo k jinému poskytovateli může Zákazník i po ukončení smlouvy u GoMobil, Zákazník o to ale musí požádat do jednoho měsíce od ukončení. K přenesení čísla poté dochází dle podmínek uvedených v čl 8.10.1. 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.

8.14. 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 nezanikají 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, pokud se tyto nestaly vlastnictví Zákazníka.

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

9.1. Informace o zpracování osobních údajů

Zákazník bere na vědomí, že informace o zpracování osobních údajů a jejich ochraně jsou mu přístupné prostřednictvím příslušného dokumentu Pravidla ochrany soukromí.

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 za újmu z jedné Služby dle jedné Smlouvy jen do částky ve výši součtu vyúčtování (tj. částek vyúčtovaných ze strany GoMobil Zákazníkovi ve vyúčtováních vystavených ze strany GoMobil za danou Službu, z jejíhož poskytování újma vznikla) za 12 zúčtovacích období bezprostředně předcházejících tomu zúčtovacímu období, v němž došlo k porušení povinnosti, z níž újma vznikla. Zákazník a GoMobil se dohodli, že pokud by nebylo možno určit výši částky, do níž GoMobil odpovídá Zákazníkovi za újmu dle věty předcházející nebo pokud by částka dle věty předcházející převyšovala částku 50.000,- Kč, pak GoMobil odpovídá Zákazníkovi za újmu z jedné Služby dle jedné Smlouvy jen do částky 50.000,- Kč. Výše v čl. 10.1 těchto Podmínek uvedená ujednání o limitaci odpovědnosti GoMobil za újmu se však

neuplatní, jedná-li se o povinnost k náhradě újmy způsobené člověku na jeho přirozených právech, anebo způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti. Zákazník zároveň uvádí, že celková předvídatelná úhrnná újma, která může Zákazníkovi vzniknout v souvislosti s jednou Službou dle jedné Smlouvy činí maximálně částku 50.000,- Kč (když se přitom dohodou GoMobil a Zákazníka vylučuje povinnost GoMobil nahradit Zákazníkovi újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat). Ujednáním předcházejících vět tohoto čl. 10.1 těchto Podmínek nejsou dotčena případná zákonná či jiná smluvní ustanovení, která by stanovila odpovědnost GoMobil za újmu v menším rozsahu (či odpovědnost GoMobil za újmu vylučovala), když ujednání předcházejících vět odpovědnost GoMobil za újmu limituje, avšak nesměřuje k jejímu rozšíření nad zákonný rámec ani nad limitace stanovené jinými smluvními ujednáními. Veškerá újma způsobená v souvislosti se Smlouvou se nahrazuje v penězích.

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

V souladu s čl. 6.9. těchto Podmínek GoMobil neodpovídá za újmy způsobené odcizením, ztrátou či zneužitím účastnické SIM karty, eSIM nebo koncového zařízení (modemu), nebo v důsledku těchto skutečností, ani za újmu vzniklou v důsledku vyzrazení nebo zneužití hesla, PIN nebo jiných obdobných kódů. Dále pak GoMobil neodpovídá ani za újmu způsobenou:

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.

10.3. 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. Veškerá újma se nahrazuje v penězích.

11. Řešení sporů, mimosoudní řešení spotřebitelských 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 Českému telekomunikačnímu úřadu. Spory ve věcech, kde je Zákazníkem podnikatel, vyplývající z podnikatelské činnosti, náležející do pravomoci soudů, bude rozhodovat věcně příslušný soud v místě sídla GoMobil ke dni zahájení soudního řízení. Spory ve věcech, kde je Zákazníkem zahraniční osoba, náležející do pravomoci soudů, bude rozhodovat věcně příslušný soud v místě sídla GoMobil. Ostatní spory, náležející do pravomoci soudů, u nichž nebude nalezeno smírné řešení, bude rozhodovat dle zákona věcně a místně příslušný soud.

11.2. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů a dozorové orgány

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

Spory ze Smlouvy, nedojde-li mezi stranami k dohodě o smírném vyřešení sporu, nelze s výjimkou výše uvedenou řešit mimosoudní nebo správní řízení.

11.3. 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 na adrese aktuálního sídla společnosti GoMobil (zapsané ve veřejném rejstříku), na emailové adrese: podpora@gomobil.cz (v případě telefonních Služeb), na emailové adrese: podpora@gointernet.cz (v případě Služeb DSL a FTTx internetu), na telefonním čísle zákaznické podpory nebo osobně v zákaznickém centru GoMobil, když aktuální telefonní číslo zákaznické podpory je uváděno na internetových stránkách www.gomobil.cz (v případě telefonních Služeb) a www.gointernet.cz (v případě služeb DSL a FTTx internetu) a když aktuální adresa zákaznického centra GoMobil je uváděna na internetových stránkách www.gomobil.cz. 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 a www.gointernet.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 GoMobil zapsaná ke dni odesílání korespondence ve veřejném rejstříku jako adresa sídla společnosti, email: podpora@gomobil.cz (když GoMobil je oprávněn tyto kontaktní údaje jednostranně změnit). Jiná ustanovení těchto Podmínek, Smlouvy či Reklamačního řádu týkající se oznámení a úkonů činěných ve speciálních upravených případech (např.

reklamace 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. Zákazník tímto bere na vědomí, že jakákoliv sdělení ze strany GoMobil mu budou primárně předávána prostřednictvím zpráv zasílaných do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze GoMobil. Zákazník tak bere na vědomí, 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. GoMobil tak prosí Zákazníka, aby do Samoobsluhy GoMobil pravidelně nahlížel. 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 řádně doručenou 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, Provozních podmínek DSL internetu 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 zaslané 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 1. 2. 2026 a nahrazují dosavadní Podmínky. Tyto Podmínky se vztahují i na smluvní vztahy vzniklé před nabytím jejich účinnosti, když GoMobil vyrozuměl v souladu se zákonem Zákazníky o změně Podmínek.