

Všeobecné podmínky innogy Mobil

1. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné podmínky innogy Mobil (dále jen „Všeobecné podmínky“) tvoří součást smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a služeb souvisejících poskytovaných pod obchodní značkou innogy Mobil (dále jen „Smlouva“ nebo „Účastnická smlouva“), kterou jste Vy (dále též jen „Účastník“) uzavřel(a) se společností T-Mobile Czech Republic a.s., IČ 64949681, zaps. v OR u MěS v Praze, oddíl B, vložka 3787, se sídlem Tomičkova 2144/1, 148 00 Praha 4 (dále jen „Operátor“)

Všeobecné podmínky upravují Vaše práva a povinnosti i práva a povinnosti Operátora při užívání a poskytování služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb (dále vše jen „Služby“), které jsou poskytovány pod obchodní značkou innogy Mobil.

Při jednání o Smlouvě se můžete Vy i Operátor nechat zastoupit zástupcem. Vámi udělená plná moc musí být vždy opatřena Vaším úředně ověřeným podpisem.

2. Účastnická smlouva

2.1. Uzavření Smlouvy

Pokud chcete uzavřít Smlouvu, řádně vyplňte a podepište formulář Operátora označený „Účastnická smlouva“ (dále jen „Formulář“) a předložte jej jako návrh Operátorovi prostřednictvím kteréhokoli kontaktního místa pro značku innogy Mobil společně s dokumenty potřebnými k ověření Vaší totožnosti. Jsou-li splněny podmínky nutné pro uzavření Smlouvy (např. souhlasí-li Vaše totožnost s údaji na Formuláři), Operátor Vámi předložený návrh přijme a Smlouvu s Vámi uzavře. **S ohledem na počet zákazníků Vás Operátor výslovně upozorňuje, že jakékoliv Vámi provedené (byť nepodstatné) změny ve Smlouvě (s výjimkou údajů, jejichž vyplnění z Vaší strany se předpokládá) tímto prohlášením Operátor automaticky odmítá.**

O uzavření či změně Smlouvy Vás bude Operátor informovat rovněž prostřednictvím schránky innogyBox (do 31. 12. 2016 pod názvem RWE Box), kterou naleznete na Vašem zákaznickém účtu v samoobsluze na portálu <https://samoobsluha.volejtesinnogy.cz> (dále jen „schránka innogy Box“). Toto potvrzení nemá charakter potvrzujícího obchodního dopisu a stejně tak Vás Operátor upozorňuje, že nebude přihlížet k žádnému Vašemu potvrzení, které byste mu zaslal(-a) o uzavření Smlouvy, tj. takové potvrzení nemá vliv na obsah Smlouvy.

Kvůli případnému pozdějšímu prokázání Vaší identifikace při uzavření Smlouvy udělujete Operátorovi (a případně jeho zástupci) souhlas s tím, aby si z Vašich předložených dokumentů kopíroval nebo opisoval údaje nutné k Vaší identifikaci a tyto údaje archivoval. Obdobně platí v případě, že dokládáte změnu těchto údajů.

2.2. Obsah Smlouvy

Obsah Smlouvy tvoří ustanovení uvedená v: (i) formuláři „Účastnická smlouva“ a případně obsah hovoru při

telefonickém uzavření či změně Smlouvy, (ii) podmínkách zvláštních nabídek nebo podmínkách sjednaných v samostatné smlouvě, (iii) podmínkách Vámi zvolených konkrétních Služeb (iv), platném Ceníku služeb (dále jen „Ceník“), (v) platných Všeobecných podmínkách a (vi) případně dalších dokumentech, na které budete upozorněn(a). V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty má přednost ten dokument, který je uveden v předchozím odstavci v pořadí dříve než ten, se kterým je dokument v rozporu.

2.3. Aktivace a kvalita Služby

2.3.1. Operátor Vám aktivuje Službu v co nejkratší lhůtě, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné, a to, pokud se s Vámi nedohodne Operátor jinak, maximálně do 4 dnů od uzavření Smlouvy. Byla-li Účastnická smlouva uzavírána mimo prostory obvyklé k podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku, prodlužuje se lhůta o nezbytně nutnou dobu na doručení a zpracování Smlouvy Operátorem, přičemž tato lhůta nebude delší než 10 dní. Obdobně se lhůta prodlužuje i v případě přenesení telefonních čísel či služby od jiného poskytovatele o dobu, po kterou přenesení trvá. Neaktivuje-li Operátor Službu v této lhůtě, má se za to, že od Smlouvy odstoupil. Operátor Vám garantuje dobu aktivace pouze tehdy, pokud aktivně spolupracujete (např. vyzvednete si zasílanou dobírku).

2.3.2. Operátor se zavazuje poskytovat Vám Službu v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou a Vy se je takto zavazujete užívat. Operátor Vám poskytuje Službu v kvalitě, která je uvedena v podmínkách jednotlivých Služeb nebo v Ceníku služeb.

2.4. Doba trvání Smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

2.5. Změna Smlouvy

Návrh na změnu Smlouvy jste oprávněn(a) předložit prostřednictvím kteréhokoli kontaktního místa Operátora pro obchodní značku innogy Mobil nebo písemně na adrese Operátora. Budou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny, Operátor změnu provede, bude-li to technicky a procesně možné, nejpozději od počátku zúčtovacího období nejbližší následujícího po okamžiku, kdy obdržel Váš návrh na změnu. Nebudou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny, informuje Vás Operátor o podmínkách, za kterých návrh na změnu může přijmout, nebo Váš návrh na provedení změny odmítne (například z důvodu Vašeho dluhu vůči Operátorovi, při přerušení či omezení Služeb, v průběhu výpovědní doby apod.).

O změně Vašich údajů uvedených ve Smlouvě musíte informovat Operátora vždy do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala a doložit doklad, který ji osvědčuje.

2.6. Ukončení Smlouvy

Smlouva zaniká dohodou, výpovědí, odstoupením, smrtí nebo zánikem některé ze stran Smlouvy bez právního nástupce.

2.6.1. Ukončení ze strany Operátora

2.6.1.1. Operátor může ukončit kteroukoliv Vaši Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne jejího doručení na Vaši adresu nebo doručení do schránky innogy Box (podle toho co nastane později) v následujících případech:

- (i) pokud jste ve lhůtě splatnosti nezaplatil(a) tři po sobě jdoucí Vyúčtování,
- (ii) pokud jste v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého dluhu vůči Operátorovi po dobu delší než 90 dnů,
- (iii) **nastane-li některá skutečnost uvedená v čl. 3.4. bod (i) až (iv) níže,**
- (iv) **je-li vůči Vaší osobě nařízena exekuce.**

2.6.1.2. Operátor může ukončit rovněž kteroukoliv Vaši Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne jejího doručení na vaši adresu nebo doručení do schránky innogy Box (podle toho co nastane později) **pokud vůči Vám je vedeno insolvenční řízení.**

2.6.1.3. Operátor může od Smlouvy odstoupit v případě, že dojde k pravomocnému prohlášení konkursu na Váš majetek, schválí-li Vám soud oddlužení či porušíte-li podstatným způsobem Smlouvu. Operátor může také od Smlouvy odstoupit v případě, neuhradíte-li požadovanou zálohu dle čl. 4.4. ve stanoveném termínu.

2.6.2. Ukončení z Vaší strany

Smlouvu můžete ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne doručení výpovědi Operátorovi. Rovněž jste oprávněn(a) písemně vypovědět Smlouvu bez sankce, vyplývá-li takové právo ze zákona, v takovém případě musíte doručit výpověď Operátorovi nejpozději 10 dnů přede dnem účinnosti změny, která zakládá Vaše zákonné právo vypovědět Smlouvu.

Výpovědi a žádosti o ukončení adresujte v listinné materializované podobě na adresu innogy Mobil c/o T-Mobile Czech Republic a.s., Tomíčková 2144/1, 148 00 Praha 4, či se dostavte na jakékoliv obchodní místo značky innogy Mobil.

2.6.3. Přenesení čísla

V případě, že v souladu s Obchodními podmínkami přenesení čísla požádáte o přenesení svého čísla do jiné odpovídající sítě, končí Smlouva dnem přenesení telefonního čísla, nestanoví-li zákon jiný den.

2.6.4. Společná ustanovení

I po ukončení Smlouvy nadále přetrvávají práva a povinnosti, u nichž je zřejmé, že nemají ukončením Smlouvy zaniknout, např. povinnost zaplatit dlužné částky, smluvní pokuty a úhrady.

Ukončením Smlouvy zaniká i smlouva o poskytování Platebních služeb.

Při ukončení Smlouvy jste povinen(-na) vrátit bez zbytečného prodlení Operátorovi vše, co je jeho vlastnictvím.

podmínkami Služeb, Ceníkem, Všeobecnými podmínkami či oznámeními, která Vám v souvislosti s nimi Operátor doručuje.

Operátor Služby poskytuje zejména ve formě tarifů s měsíčním Vyúčtováním a v režimu předplacených Služeb.

Služby jste oprávněn(a) užívat pouze prostřednictvím zařízení schválených pro užití v České republice a k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou (bližší informace viz. např. <http://www.ctu.cz/vyhledavani-v-seznamu-schvalenych-zarizeni-texty>). Služby jsou určeny pro běžné aktivní využívání, nejsou určeny pro automaticky generovaný či jinak systematicky nastavený provoz (např. stále se opakující odesílání SMS v pravidelných intervalech, odesílání hromadných SMS apod.).

Vlastníkem práv k software na SIM kartě je Operátor.

Bez předchozího souhlasu Operátora nijak nezasahujte do softwaru SIM karty či jiných zařízení Operátora. Bez speciální písemné dohody uzavřené s Operátorem nejste oprávněn(a) umožnit užívání jakékoliv Služby za úplatu třetím osobám ani poskytovat své služby třetím osobám s využitím sítě či Služeb Operátora či k propojení sítí a směrování hovorů do sítě Operátora.

3.2 Některé typy Služeb

3.2.1. Základní Služby

Operátor poskytuje pod obchodní značkou innogy Mobil na území České republiky následující Základní Služby:

- (i) telefonní hovory – běžné odchozí hovory a přijímaní telefonních hovorů,
- (ii) bezplatná tísňová volání (tísňová volání lze uskutečnit i bez SIM karty, včetně lokalizace),
- (iii) služba přenosu dat,
- (iv) služba krátkých textových zpráv (též jen „SMS“),
- (v) služba multimediálních zpráv (zejm. MMS).

3.2.2. Doplnkové Služby

Doplnkovými Službami se rozumí další Služby dle aktuální nabídky Operátora poskytované pod obchodní značkou innogy Mobil, které jsou uvedeny v Ceníku.

3.2.3. Služby třetích stran a Platební služby

Některé služby, které můžete užívat, Vám neposkytuje Operátor, ale jiné subjekty, a to za podmínek, které s těmito subjekty sjednáte. O tom, že jde o službu třetí strany, Vás má třetí strana povinnost informovat nejpozději v okamžiku užití služby. Seznam Služeb třetích stran a jejich poskytovatelů je uveden na <http://www.platmobilem.cz/pro-verejnost/seznam-obchodnich-partneru>.

Aktuální podmínky čerpání služeb třetích stran jsou popsány v příslušném Kodexu dané služby uvedeném na <http://www.platmobilem.cz/kodexy-služeb>.

Operátor Vás tímto společně s poskytovateli Služeb třetích stran informuje, že veškeré pohledávky, které vzniknou třetí straně za Vámi v případě, že využijete Službu třetí strany, příslušná třetí strana postupuje vždy Operátorovi, který Vám je může vyúčtovat a v případě, že je neuhradíte, může je po Vás vlastním jménem a na vlastní účet i vymáhat.

Sjednáte-li si s Operátorem poskytování Platebních služeb, uzavíráte okamžikem prvního využití Platebních služeb s Operátorem smlouvu o Platebních službách. Vedle Smlouvy se Platební služby řídí zákonem č. 284/2009 Sb.,

3. Služby

3.1 Úvodní ustanovení

Jste povinen (-na) se vždy seznámit s aktuálními

o platebním styku, v platném znění, a Obchodními podmínkami Platebních služeb.

Platební službou je rovněž Služba DMS, prostřednictvím které můžete poskytnout peněžité dar odesláním příslušné SMS na stanovené přístupové číslo (dále jen „darovací SMS“). Odesláním darovací SMS je mezi Vámi a subjektem identifikovaným přístupovým číslem a kódem dané Služby DMS uzavřena darovací smlouva a Vám vzniká povinnost uhradit částku rovnající se ceně příslušné odeslané SMS, resp. stanovené měsíční částky podpory.

3.3 Předplacená Služba

Pro předplacenou Službu se neuplatní ustanovení Všeobecných podmínek, která nelze s ohledem na povahu předplacených Služeb použít, a ustanovení, která jsou v rozporu s podmínkami uvedenými v tomto článku.

Smlouvu na předplacenou Službu uzavřete okamžikem prvního úspěšně uskutečněného hovoru, a to na dobu neurčitou.

Anonymní předplacenou Službu můžete i bez souhlasu Operátora převést na jinou osobu, musíte však tuto osobu seznámit se Smlouvou a předat jí SIM kartu s bezpečnostními kódy nebo originál dopisu obsahujícího bezpečnostní kódy, příp. nosič obsahující bezpečnostní kódy (dále jen „průvodní dopis, příp. nosič“). Třetí osoba se stane Účastníkem okamžikem převzetí předplacené SIM karty. Operátor je oprávněn považovat za Účastníka osobu, která se prokáže kódem PUK 2 nebo průvodním dopisem, příp. nosičem či obalem SIM karty s bezpečnostními kódy.

Chcete-li využívat předplacené Služby, musíte nejprve složit finanční částku určenou k čerpání Služeb (dále jen „Dobití SIM karty“). Základní způsoby Dobití SIM karty jsou uvedeny v aktuálních materiálech Operátora pro obchodní značku innogy Mobil nebo na www.volejtesinnogy.cz v sekci o dobíjení kreditu. Operátor následně provede navýšení kreditu Vaší předplacené Služby o Vámi složenou finanční částku a následně z tohoto kreditu strhává částky za využití Služby (vč. Služeb třetích stran a Platebních služeb). **Kredit musíte využít do 6 měsíců ode dne Dobití.** Vykáže-li Vámi užívaná předplacená Služba záporný kredit, jste povinen bezodkladně provést Dobití SIM karty a dluh vyrovnat. O proplacení nevyčerpaného kreditu můžete požádat do 1 měsíce ode dne ukončení Smlouvy, jinak Vaše právo zaniká. Proplacení je zpoplatněno dle Ceníku. Operátor může odmítnout kredit proplatit v případě podezření na zneužití tohoto procesu.

Poskytne-li Vám Operátor kredit převyšující Vámi uhrazenou finanční částku (bonusový kredit), můžete jej využít pouze k běžnému čerpání Základních Služeb a nemáte nárok na jeho proplacení. Stejně se postupuje, pokud Vám Operátor umožnil převedení nevyčerpaného tarifního kreditu z tarifu s Vyúčtováním na předplacenou Službu.

Smlouva na předplacenou Službu zaniká z důvodů uvedených v čl. 2.6 a rovněž v případě, že **neprovedete Dobití SIM karty ve lhůtě 12 měsíců ode dne posledního Dobití SIM karty.**

3.4 Omezení a přerušení poskytování Služeb

Operátor Vám je oprávněn okamžitě omezit a současně

převést do režimu předplacených Služeb či přerušit poskytování Služeb v následujících případech:

- (i) neuhradíte-li řádně a včas Vyúčtování, a to ani v náhradní lhůtě, kterou Operátor stanoví;
 - (ii) vznikne podezření, že jste uzavřel(a) Smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo že zneužíváte Služby,
 - (iii) porušujete podstatně podmínky Smlouvy (zejména užíváte-li neschválená zařízení či jinak ohrožujete provoz sítě, uskutečňujete-li zlomyslná či obtěžující volání, rozesíláte nevyžádané či reklamní zprávy, vykazuje-li provoz znaky automaticky generovaného či jinak systematicky nastaveného provozu atp.) případně nevyužíváte-li SIM kartu ve standardních schválených koncových zařízeních, využíváte-li SIM kartu v zařízeních chovajících se jako GSM brána, atp.),
 - (iv) nejsou-li splněny podmínky nezbytné pro to, aby Vám mohl Operátor poskytovat Služby (u předplacených Služeb např. v případě, že nemáte dostatečně vysoký kredit),
 - (v) dojde-li k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu zúčtovacího období dvojnásobek průměrné výše Vyúčtování, nebo k neobvyklému typu provozu (např. hovory do exotických destinací nebo na audiotextová čísla, ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo); o této skutečnosti Vás Operátor informuje SMS zprávou či jiným vhodným způsobem; tímto způsobem se Vás Operátor snaží chránit před možným zneužitím Služby, a proto je oprávněn zvolené opatření aplikovat i na jiné Služby a SIM karty než ty, u nichž se problém objevil;
 - (vi) nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity sítě nebo dojde-li k narušení bezpečnosti Služeb,
 - (vii) nastane krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma, ohrožení bezpečnosti státu,
 - (viii) na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.
 - (ix) nastane-li některá ze skutečností uvedených v čl. 2.6.1.1. (i), (ii), (iv), čl. 2.6.1.2. či čl. 2.6.1.3.
- Pokud složíte mimořádnou zálohu (viz důvody dle čl. 4.4 (iii)), bude Vám poskytování přerušovaných či omezených Služeb bez zbytečného odkladu obnoveno.

4. Cena, zálohy a platební podmínky

4.1. Ceny, vyúčtování služeb

Ceny za poskytnuté Služby Vám Operátor účtuje dle platného Ceníku a Vy jste je povinen(-na) řádně a včas hradit.

Ceny za Služby Vám Operátor začne účtovat dnem aktivace zvolené Služby nebo se odečtou z kreditu po využití Služby. Ceny za Služby třetích stran Vám Operátor bude účtovat dle podmínek stanovených pro příslušnou Službu třetí strany. Ceny Služeb, jejichž účelem není jen zajištění elektronické komunikace (tedy Služby s přidanou hodnotou), se liší od cen základních Služeb.

4.2. Vyúčtování Služeb a jeho úhrada

Vždy po skončení zúčtovacího období Vám Operátor vystaví Vyúčtování s náležitostí daňového dokladu (v textu také jen „Vyúčtování“ či „Faktura“), které obsahuje cenu poskytnutých Služeb (vč. Služeb třetích stran a Platebních služeb) a jiné částky, na které má Operátor nárok (např. zálohy či smluvní pokuty).

Pokud jste Smlouvu uzavřel či prodloužil dodatkem po 30. 4. 2016, je Operátor oprávněn nastavit (a to i v průběhu trvání Smlouvy) způsob účtování Služeb tak, že ve Vyúčtování bude účtována cena za pravidelný měsíční paušál či paušály za následující zúčtovací období, nikoliv za zúčtovací období uplynulé; ostatní ceny za poskytnuté Služby se vyúčtují dle předchozí věty.

Pokud se s Operátorem nedohodnete jinak, vystaví Vám Vyúčtování v elektronické podobě. **Vystavení tištěného Vyúčtování může být zpoplatněno dle Ceníku.**

Vyúčtování Vám Operátor doručí do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. V případě, že bude z data odeslání Vyúčtování zřejmé, že Vám bude Vyúčtování doručeno během posledních 3 dnů uvedené lhůty, prodlouží Vám Operátor přiměřeně lhůtu splatnosti Vyúčtování.

Vyúčtované částky musíte uhradit na bankovní účet Operátora uvedený na Vyúčtování, a to (není-li na Vyúčtování jiná lhůta) do 18 dnů od vystavení Vyúčtování. Vyúčtovaná částka je uhrazena okamžikem připsání platby označené číslem Vyúčtování uvedeným ve Vyúčtování na bankovní účet Operátora. Neoznačíte-li platbu číslem Vyúčtování, které hradíte, ale jednotným variabilním symbolem pro platby (který je vždy uveden ve Vyúčtování) nebo platbu nijak neoznačíte (a Operátor ji i přesto identifikuje), použijí se pravidla pro pořadí úhrady pohledávek dle čl. 4.3 níže. Operátor Vás upozorní, pokud neuhradíte Vyúčtování řádně a včas, a stanoví Vám náhradní lhůtu k úhradě Vyúčtování, přičemž za prokazatelné upozornění je považována také SMS nebo e-mail.

Za dobu přerušení poskytování Služeb a omezení poskytování Služeb s převedením na předplacené Služby Vám nebudou Vyúčtovány za služby elektronických komunikací vystavována.

Pokud některou z poskytnutých Služeb není možno vyúčtovat ve Vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, vyúčtuje Vám ji Operátor v nejbližším možném následujícím Vyúčtování.

Pokud jste nedostal(a) Vyúčtování ani více než po 40 dnech od dodání posledního Vyúčtování nebo ode dne aktivace SIM karty či Služby, musíte tuto skutečnost neprodleně ohlásit Operátorovi.

Nedoručení Vyúčtování nemá vliv na Vaši povinnost řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby.

Podrobný výpis skutečně vyčerpaných Služeb Vám na základě Vaší žádosti vyhotoví Operátor za úplatu, pokud jej má mít dle zákona k dispozici.

4.3. Započtení a pořadí úhrady pohledávek

Operátor použije uhrazenou částku nejprve na úhradu nejstaršího splatného dluhu, a to nejprve na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky, následně na úhradu splátek poskytnutých úvěrů, poté na úhradu Služeb třetích

stran, dále na úhradu sjednaných splátek za zařízení, následně smluvních pokut a poté na úhradu zbytku Vašeho nejstaršího splatného dluhu vůči Operátorovi, a to vždy nejprve na úhradu jistiny, pokud neurčíte jinak. Stejným způsobem je Operátor oprávněn použít Vámi složenou zálohu, Váš přeplatek nebo jakoukoliv jinou finanční částku. Není-li třeba tuto částku takto použít, vrátí Vám Operátor takovou finanční částku snížením částky k úhradě v následujícím Vyúčtování.

Operátor je oprávněn požadovat po Vás náhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky a zmocnit třetí osoby k vymáhání pohledávek po splatnosti.

4.4. Zálohy

Operátor je oprávněn žádat složení zálohy v případech hrozícího finančního rizika nebo z jiného vážného důvodu. V případě neuhrazení požadované zálohy je Operátor oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy, odstoupit od Smlouvy, neprovést navrženou změnu Smlouvy či Vám omezit nebo přerušit poskytování Služeb.

Operátor může požadovat následující zálohy: (i) na Služby; (ii) na roaming, (iii) mimořádnou zálohu, nastane-li některá ze skutečností uvedených v čl. 3.4. bodech (i) až (v), přičemž maximální výše mimořádné zálohy činí zpravidla čtyřnásobek výše Vašeho obvyklého Vyúčtování.

Pokud řádně a včas platíte Vyúčtování a nehrozí žádné finanční riziko, Operátor Vám zálohy vrátí snížením částky k úhradě:

- do v pořadí čtvrtého Vyúčtování od data vybrání zálohy v případě zálohy ad (i) nebo (ii)
- do bezprostředně následujícího Vyúčtování Služeb bez zbytečného odkladu po zaplacení všech Vyúčtování, ve kterých se projevily události, jež byly důvodem mimořádné zálohy v případě zálohy ad (iii).

5. Síť a pokrytí

Operátor se zavazuje provádět opravy a úpravy sítě a její údržbu tak, aby byly provedeny rychle a efektivně, v co nejkratším čase s ohledem na technické a procesní možnosti a druh závady, úpravy či údržby. Provádění těchto činností se může výjimečně projevit dočasným snížením dostupnosti Služeb, o čemž Vás bude Operátor přiměřeným způsobem, bez zbytečného odkladu, informovat.

Oblasti pokryté signálem pro poskytování mobilních Služeb jsou graficky znázorněny v orientační aktualizované mapě na www.volejtesinnogy.cz v sekci o pokrytí signálem. Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln a k omezeným možnostem grafického zobrazení mapy Operátor nezaručuje, že v oblastech dle mapy pokrytých signálem budete mít vždy připojení k síti. **Nepokrytí některých částí území České republiky signálem není vadou plnění na straně Operátora a nezakládá Vaše právo na odstoupení od Smlouvy.**

6. Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb

6.1 Opatření proti zneužití Služeb

Operátor je oprávněn provést změnu Vašeho nastavení SIM karty, bezpečnostních prvků (zejména hesel či

bezpečnostních kódů), e-mailové adresy či jiných nastavení Služeb i bez Vašeho souhlasu v případě, že je toto opatření ve Vaš prospěch nebo je nutné k řádnému poskytování Služeb (např. je-li to nutné k zajištění funkčnosti služeb či v případě důvodného podezření na zneužití služby).

Přijměte, prosím, veškerá potřebná opatření k ochraně svých bezpečnostních prvků (zejména hesel či bezpečnostních kódů). V případě důvodného podezření na jejich prozrazení je neprodleně změňte.

V případě, že zjistíte ztrátu, odcizení či zneužití Vaší SIM karty nebo kterékoliv Vaší Služby nebo Vašich bezpečnostních prvků, neprodleně informujte Operátora, který nejpozději do dvou hodin po přijetí Vašeho oznámení učiní opatření k zamezení oznámeného zneužití SIM karty, bezpečnostních prvků nebo Služby.

Pokud Operátor neučiní v dvouhodinové lhůtě opatření dle předchozí věty, odpovídá za újmu, která Vám v důsledku nesplnění této povinnosti vznikla. Za ostatní újmy vzniklé v důsledku ztráty, odcizení či zneužití Vaší SIM karty nebo kterékoliv Vaší Služby nebo Vašich bezpečnostních prvků však odpovídáte Vy. Bez smlouvy o propojení nesmíte směřovat provoz do sítě Operátora (např. směrování hovorů přes GSM brány). **Pokud porušíte zákaz směřovat provoz do sítě Operátora, bude to Operátor považovat za podstatné porušení Smlouvy a Vy jste povinen(-na) zaplatit Operátorovi smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každou SIM kartu, kterou máte aktivní v den, kdy je takové směrování poprvé prokázáno.**

6.2 Odpovědnost za újmu

Mějte prosím na paměti, že odpovídáte za jednání jakýchkoliv třetích osob, kterým jste umožnil(a) užívat Služby. Odpovídáte rovněž za nedostatečnou ochranu Vašich bezpečnostních prvků či zneužití Služeb v případě, že jste nevyužil(a) možnosti jejich zabezpečení.

Operátor neodpovídá za kvalitu hovorů uskutečněných prostřednictvím počítačové sítě Internet, za plnění třetích stran ani za Vaše data uložená na SIM kartě či v jiných zařízeních, která užíváte při poskytování Služeb.

Pokud jste mohl(a) Službu využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Operátora nebo z důvodu nedodržení kvality Služeb, Operátor Vám přiměřeně sníží cenu Služby nebo po dohodě s Vámi zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem. V případě závad zajistí Operátor rovněž odstranění závady. V těchto případech nemáte právo na náhradu újmy.

Úhrnná předvídatelná újma, která by Vám mohla vzniknout jako následek porušení povinností Operátorem, může činit maximálně částku 120 000 Kč. Právo na náhradu újmy Operátor uspokojí snížením částky k úhradě v následujících Vyúčtováních. Jiným způsobem Operátor právo na náhradu újmy uspokojí pouze na základě Vaší písemné výzvy. Nedohodne-li se s Vámi Operátor jinak, nahrazuje se veškerá újma způsobená v souvislosti s plněním dle Smlouvy v penězích. Vylučuje se povinnost Operátora nahradit Vám újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat.

Jsou-li sjednány smluvní pokuty, právo Operátora domáhat se náhrady újmy není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

7. Reklamacce

Reklamacce vystaveného Vyúčtování můžete uplatnit do 2 měsíců od doručení Vyúčtování a reklamacce poskytnuté Služby do 2 měsíců od poskytnutí Služby, a to písemně na adrese Operátora, innogy Mobil c/o T-Mobile Czech Republic a.s., Tomičkova 2144/1, 148 00 Praha 4. Po uplynutí této lhůty Vám právo reklamovat Službu zanikne. I v případě, že podáte reklamacce, musíte řádně uhradit reklamované Vyúčtování. Operátor reklamacce vyřídí bezodkladně, nejpozději Vás však informuje o výsledku do 1 měsíce ode dne jejího doručení. V případě, že je třeba projednat reklamacce se zahraničním provozovatelem, obdržíte vyřízení reklamacce do 2 měsíců.

Pokud s řešením reklamacce nebudete souhlasit, můžete do 1 měsíce od vyřízení reklamacce uplatnit námitky proti vyřízení reklamacce u Českého telekomunikačního úřadu.

Reklamacce poskytnutých Služeb třetích stran či Platebních služeb můžete uplatnit u poskytovatele nebo zprostředkovatele dané služby.

8. Komunikace stran

8.1 Kontaktní místa

Pro komunikaci s Operátorem využívajte prosím sekci internetové samoobsluhy umístěnou na adrese www.volejtesinnogy.cz, Zákaznické centrum na telefonním čísle 3332, adresu Operátora, innogy Mobil c/o T-Mobile Czech Republic a.s., Tomičkova 2144/1, 148 00 Praha 4.

Není-li stanoveno jinak, jste prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního místa oprávněn předkládat návrhy, připomínky a žádosti, požadovat změnu telefonního čísla, oznamovat závady v rámci sítě, získávat informace o cenách a Službách a využívat možnosti servisních Služeb a zákaznické podpory či činit jakékoliv jiné úkony související se Smlouvou a Službami. V případě požadavku na výměnu SIM karty navštivte kterékoliv kontaktní místo pro obchodní značku innogy Mobil. Jejich seznam naleznete na www.volejtesinnogy.cz v sekci s kontakty.

8.2 Komunikace

Pro komunikaci s Operátorem si musíte zvolit heslo, které Vám umožní získávat informace o Vašich Službách, výši částek k úhradě, jednotlivých spojeních apod. a na jehož základě je rovněž možno měnit nastavení některých Služeb. V případě ztráty či zapomenutí hesla může Operátor využít alternativní způsob Vaší autorizace (např. dotazem na Vaše osobní údaje).

K provedení některých úkonů po Vás může Operátor požadovat autorizaci prostřednictvím hesla či prokázání totožnosti a je oprávněn v případě, že nebude autorizace řádně provedena, odmítnout provedení úkonu. Operátor je rovněž oprávněn odmítnout provést požadovaný úkon v případě důvodného podezření, že došlo ke zneužití identifikačních prostředků.

Operátor Vás může kontaktovat prostřednictvím provozovatele poštovních či přepravních služeb (dále jen „pošta“), faxem, elektronickou poštou, telefonicky, zasíláním zpráv do schránky innogy Box, SMS či MMS. Za písemné se pro účely dodržení formy vyžadované Smlouvou považuje i právní jednání Operátora učiněné faxem, elektronickou poštou, SMS, MMS, dodáním do

schránky innogy Box či datovou zprávou do Vaší datové schránky. Za Vaše písemná jednání se považují Vámi vlastnoručně podepsané listiny či Vaše elektronické dokumenty opatřené zaručeným elektronickým podpisem. Písemně Vás primárně Operátor kontaktuje na korespondenční adresu uvedené ve Smlouvě. V případě potřeby však Operátor může písemnost zaslat i na Vaši jinou adresu, kterou zná, a to včetně Vaší e-mailové adresy.

Písemnost zasílaná Operátorem prostřednictvím pošty se považuje za doručenu jejím dodáním na Vaši adresu, případně marným uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, i když jste se o jejím uložení nedozvěděl(a), případně dnem, kdy se písemnost vrátila Operátorovi, podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Doručení na adresu uvedenou ve Smlouvě je účinné i tehdy, když se na této adrese nezdržujete. **S oznámeními zaslánými do schránky innogy Box jste povinen(na) se pravidelně seznamovat.**

Zpráva zasílaná Operátorem prostřednictvím faxu, elektronické pošty, SMS či MMS se považuje za doručenu nejpozději dnem následujícím po odeslání zprávy na Vaše telefonní číslo nebo Vaši e-mailovou adresu. Pokud hodláte používat SIM kartu v zařízení, které neumožňuje přijímání SMS či MMS, musíte tuto skutečnost předem oznámit Operátorovi a dohodnout si s ním náhradní způsob komunikace, jinak Operátor neodpovídá za případně vzniklou újmu.

8.3 Změny Smlouvy

Operátor se zavazuje zveřejňovat obecné informace o změnách či ukončení Služeb zejména prostřednictvím internetových stránek, oznámení, tiskových zpráv a informačních materiálů. Změnu Vám Operátor oznámí také způsobem stanoveným zákonem. **Operátor je oprávněn měnit již uzavřenou Smlouvu v části týkající se:**

- (i) ceny Služeb,
- (ii) způsobu a podmínek účtování Služeb,
- (iii) způsobu, rozsahu, parametrů a podmínek poskytování Služeb (vč. ukončení poskytování Služby a zavádění nových Služeb),
- (iv) rozsahu Vašich práv a povinností i práv a povinností Operátora,
- (v) způsobu a podmínek uplatnění a vyřízení reklamace,
- (vi) odpovědnosti za újmu,
- (vii) doby trvání Smlouvy,
- (viii) části týkající se podmínek a výše úhrad,
- (ix) způsobu ukončení Smlouvy,
- (x) způsobu doručování,
- (xi) výhrad ve vztahu k právním předpisům,
- (xii) platebních transakcí,
- (xiii) zpracovávání a uchovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů,
- (xiv) v části, které jsou upraveny právními předpisy či rozhodnutími soudu či správního orgánu.

V uvedeném rozsahu je oprávněn Operátor měnit Smlouvu z důvodů:

- (i) inflace,
- (ii) zavedení nových Služeb,
- (iii) změny podmínek na trhu elektronických komunikací,
- (iv) zkvalitnění sítě či
- (v) vývoje nových technologií.

Změnu Smlouvy Vám Operátor oznámí zpravidla jeden měsíc přede dnem účinnosti změny Smlouvy také prostřednictvím informačního textu na Vyúčtování, avšak v případě, že Vám Operátor Vyúčtování nezasílá (např. z důvodu přerušování poskytování služeb dle 3.4), zašle Vám Operátor informační text prostřednictvím schránky innogy Box. V případě, že využíváte předplacenou Službu či využíváte předplacené Služby v průběhu omezení Služeb, informační text Vám Operátor zašle prostřednictvím SMS zprávy.

9. Zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů

Tento článek poskytuje základní informace o zpracování osobních, provozních a lokalizačních údajů. Podrobné informace o zpracování osobních údajů, právech subjektech údajů atp. naleznete v zásadách zpracování dostupných na www.volejtesinnogy.cz. Operátor vede databázi, která obsahuje veškeré Vaše osobní, identifikační, provozní a lokalizační údaje (dále jen „Údaje“), které získal v souvislosti s uzavřením Smlouvy, poskytováním Služeb či jiným přímým nebo nepřímým kontaktem s Vámi či od třetích osob. Operátor chrání Údaje v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje, a zavazuje se s nimi nakládat pouze v souladu s těmito podmínkami a platnými právními předpisy.

Na základě čeho a pro jaké účely zpracováváme Údaje. Operátor zpracovává osobní údaje na základě následujících oprávnění a pro následující účely:

Souhlas – marketingové a obchodní účely (s výjimkou tzv. přímého marketingu), ověřování bonity u definovaných služeb, které je založené na souhlasu;

Oprávněné zájmy správce – ochrany práv a právem chráněných zájmů Operátor jako je prevence podvodného jednání a ochrana bezpečnosti sítí, systémů, aplikací a služeb, vymáhání pohledávek a uplatňování právních nároků, přímý marketing, zajištění bezpečnosti a optimalizace sítí a služeb, ověřování bonity, včetně předání údajů do Informačních databází;

Plnění právní povinnosti – zpracování údaje je uloženo platnou právní úpravou (např. tísňová volání, identifikace zneužívání sítě či služeb, uchovávání daňových a finančních dokladů, uchovávání dat pro účely předcházení, vyhledávání, odhalování trestné činnosti a stíhání trestných činů, kybernetické bezpečnosti);

Plnění smlouvy nebo provedení opatření před uzavřením smlouvy – poskytování služeb/produktů, vyúčtování, řešení reklamací, stížností či uplatňování nároků ze smluv.

Se souhlasem bude Vaše údaje zpracovávány pro marketingové účely i společnost innogy Energie, s.r.o. (zde označovaná jako „Partner“).

Souhlas. Je-li zpracování založeno na souhlasu, je Vám vždy dáno právo volby, zda souhlas udělíte nebo ne. Při uzavírání smlouvy máte možnost se rozhodnout, zda nám poskytnete souhlas s tím, abychom zpracovávali vaše údaje pro marketingové a obchodní účely. Vaší volbou pak udělíte souhlas k tomu, abychom Vám mohli, podle toho, jakým způsobem využíváte naše služby, nabídnout pro Vás optimální nastavení služeb a abychom vás mohli o našich nabídkách informovat, a to za využití elektronických prostředků, tj. včetně volání a účasti na průzkumech trhu a obchodním účelům tedy k vypracování anonymizovaných a/nebo agregovaných sociodemografických a sociolokačních analýz. Dále máte možnost se rozhodnout, zda nám udělíte souhlas k tomu, abychom Vám zasílali informace o nabídkách našich smluvních partnerů. Vaše údaje smluvním partnerům nikdy nepředáváme, pouze na základě toho, zda by mohla být nabídka pro vás zajímavá, Vám nabídku třetí strany zašleme.

Správa oprávnění (souhlasů). Pokud jste nám dali souhlas se zpracováním Údajů nebo chcete podat námitku proti zpracování pro účely přímého marketingu, můžete nás jednoduše kontaktovat – viz sekce kontakty. Jestliže odvoláte svůj souhlas s určitým zpracováním Údajů, Operátor zpracování ukončí v přiměřené lhůtě, která odpovídá technickým a administrativním možnostem Operátora.

Kdo může přistupovat k Údajům. Přístup k osobním údajům mohou mít pouze osoby, které byly řádně proškoleny v oblasti ochrany osobních údajů, které se zavázaly k povinnosti mlčenlivosti. Využijeme-li pro některé naše obchodní aktivity třetí stranu, vždy dbáme na to, aby byly poskytnuty údaje pouze v nezbytném rozsahu, a to důvěryhodným subjektům, které se zavázaly poskytnuté údaje řádně a bezpečně chránit. Údaje jsme dále povinni poskytnout v případech stanovených zákonem, například orgánům státní správy, soudům, orgánům činným v trestním řízení apod.

Doba zpracování. Údaje zpracováváme vždy po dobu nezbytně nutnou. V případě zpracování údajů pro marketingové účely jsou vaše data zpracovávána po dobu trvání smlouvy nebo do doby odvolání souhlasu nebo vyslovení námítky, s tím, že provozní a lokalizační údaje jsou pro tyto účely zpracovávány maximálně po dobu 6 měsíců.

Práva subjektů údajů. Podrobné informace o zpracování vašich údajů a o vašem právu na přístup k osobním údajům, včetně práva na kopie, opravu, výmaz, omezení, přenositelnost, právo vznést námitku naleznete v Zásadách.

Kvalita a Bezpečnost. Aby vaše údaje byly vždy aktuální, je třeba, abyste nám oznamovali jejich změnu. Klademe velký důraz na bezpečnostní politiku v rámci společnosti, záměrnou a standardní ochranu Údajů, mlčenlivost zaměstnanců, dodržování vnitřních směrnic a výběr smluvních partnerů. Zachováváme důvěrnost komunikací, zpráv, provozních a lokalizačních údajů dle zákona o elektronických komunikacích. Pro zpracování osobních údajů volíme nejvhodnější technické prostředky, abychom zajistili úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, případně včetně: pseudonymizace a šifrování osobních údajů; schopnosti zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování; schopnosti obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů a procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.

Obchodní sdělení. Operátor má nastavenu politiku posílání obchodních sdělení tak, aby našim zákazníkům vyhovovala.

Pečlivě hlídáme počet sdělení, které posíláme. Abychom na první pohled odlišili obchodních sdělení, která posíláme SMSkou, MMSkou nebo ukazujeme ve Smart Messages mají vždycky na začátku * ne kvůli tomu, že jsou nepřístupná, ale aby zákazník hned věděl, proč mu píšeme. Pokud nechcete, abychom Vám obchodní sdělení posílali, tak jdou jednoduše vypnout na telefonním čísle, ze kterého jsme vám takovou zprávu poslali. Stejně se dá odvolat souhlas o tom, že vám budeme posílat nabídky třetích stran.

Monitorování komunikace s Operátorem. Telefonní hovory s informačními službami a Zákaznickým centrem Operátora či externími operátorskými centry Operátora mohou být nahrávány, a to za účelem vnitřní kontroly služeb a zvyšování jejich kvality či za účelem zajištění důkazu o transakci uskutečněné prostřednictvím informačních služeb. Stejně tak může být zaznamenáván rozhovor se zaměstnanci Operátora nebo Partnera při osobním projednávání jeho stížnosti či podnětu v prostorách osobní péče Operátora může být zachycen formou zvukového záznamu, a to za účelem zajištění důkazu o průběhu komunikace mezi Účastníkem a zaměstnanci Operátora.

Informační služba a Telefonní seznamy. Operátor zveřejní kontaktní údaje Účastníka ve vlastní informační službě, v informační službě jiných provozovatelů či v tištěném telefonním seznamu pouze v případě, že k tomu dá Účastník souhlas při uzavírání Smlouvy či později.

Ověřování bonity. Vedle ověření správnosti osobních údajů, ověřujeme, zda jste schopni své závazky plnit řádně a včas (tzv. ověřování bonity), abychom předcházeli vzniku případných pohledávek, které by pro Vás mohli mít negativní důsledek spočívající v dalším zadlužování. Dále vyhodnocujeme potencionální riziko podvodného jednání, které by mohlo mít vliv na naše oprávněné zájmy. Máte právo na informaci týkající se výsledku ověření bonity a přezkoumání rozhodnutí, kterým je uloženo opatření pro předcházení vzniku pohledávek. U určitého typu služby můžeme vyžadovat zajištění bez ohledu na ověření bonity.

Informační databáze o bonitě a o chotě plnit své závazky. Operátor je členem sdružení SOLUS, zájmového sdružení právnických osob, IČO: 693 46 925 (aktuální seznam členů sdružení SOLUS je uveden na www.solus.cz), jehož cílem je v rámci tzv. odpovědného uvěřování přispívat k prevenci předlužování klientů, k prevenci růstu počtu dlužníků v prodlení, ke zvyšování vymahatelnosti stávajících dluhů po splatnosti a rovněž ke snižování potenciální finanční ztráty věřitelů. Za účelem ověřování a hodnocení bonity využíváme informace přístupné v rámci tzv. Negativního registru, kde jsou vedeny údaje o osobách, které jsou v prodlení s plněním svých závazků. Dotaz, stejně tak jako předání údajů v případě, že dojde k porušení závazků, opakovaného prodlení s úhradou nebo existence jakékoliv peněžní pohledávky déle než 30 dnů po splatnosti, činíme na základě oprávnění daného platnými právními předpisy.

Udělíte-li k tomu souhlas, dotážíme se na hodnocení Vaší platební morálky do tzv. Pozitivního registru. Do Pozitivního registru jeho členové předávají informace o finančních závazcích, které vznikly, vzniknou nebo mohou vzniknout Účastníkovi vůči Operátorovi v souvislosti se Smlouvou. Máte právo písemně vyjádřit nesouhlas s evidencí údajů o své osobě v tzv. Pozitivním registru, a to u sdružení Solus, jako provozovatele registru.

Kontakty. Kontaktovat nás můžete písemně dopisem zaslaným na adresu innogy Mobil c/o T-Mobile Czech Republic a.s., Tomičkova 2144/1, 148 00 Praha 4 nebo telefonicky zavoláním na zákaznickou linku Operátora.

10. Závěrečná ustanovení, řešení sporů

Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem. Smlouva je uzavřena podle občanského zákoníku v platném znění.

O sporech mezi Vámi a Operátorem rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána i pravomoc Českému telekomunikačnímu úřadu. Pokud jste uzavřeli Smlouvu v postavení spotřebitele, můžete v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, řešit spory vyplývající ze Smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u Finančního arbitra (www.finarbitr.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce (www.coi.cz).

Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.4.2020 a nahrazují předchozí Všeobecné podmínky, vyjma ustanovení čl. 8 Všeobecných podmínek účinných od 3. 11. 2014 do 29. 4. 2016 (Smluvní pokuty a jiné úhrady) a s ním souvisejících ustanovení, které zůstávají pro Smlouvy uzavřené před 30. 4. 2016 i nadále v platnosti a které ponechaly v platnosti i předchozí Všeobecné podmínky v Závěrečných ustanoveních v jejich posledním odstavci.