

# Všeobecné podmínky poskytování služeb společností Telestica Czech Republic s.r.o.

se sídlem Bašty 413/2, 602 00 Brno, IČ 02105314 (dále jen Telestica)  
vydané s platností a účinností od 1. 3. 2021

## 1. Všeobecné podmínky

1.1. Tyto Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran (Telestica na straně Poskytovatele a Účastníka na straně uživatele) při poskytování a užívání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb (dále jen Služby). Telestica poskytuje Služby Účastníkovi na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva). Všeobecné podmínky jsou platné v plném znění, pokud nejsou ve Smlouvě, Ceníku Služeb nebo podmínkách příslušné marketingové akce Poskytovatele upraveny jinak.

1.2. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že prostřednictvím Služeb mu mohou být poskytovány i služby subjektů odlišných od Poskytovatele Telestica Czech Republic s.r.o. (dále jen Služby třetích stran), a to za podmínek stanovených v těchto Všeobecných podmínkách a podmínek stanovených pro příslušnou Službu třetí strany.

## 2. Služba

2.1. Telestica poskytuje na základě osvědčení vydaného Českým telekomunikačním úřadem na celém území České republiky veřejně dostupné služby elektronických komunikací prostřednictvím provozovatele platformy mobilního virtuálního operátora v síti národního mobilního operátora, a to mobilní hlasové telefonní služby, SMS, MMS, mobilní datové služby, mobilní služby v roamingu a související služby.

## 3. Smlouva

3.1. Smlouva je mezi smluvními stranami uzavřena na základě objednávky žadatele o služby učiněné v písemné, písemné elektronické, telefonické nebo ústní podobě. V závislosti na typu osoby uvede žadatel v objednávce následující údaje. Poskytovatele je oprávněn uzavřít Smlouvu i v případě, že objednávka neobsahuje veškeré níže uvedené údaje žadatele. Fyzická osoba: jméno a příjmení, rodné číslo (pokud bylo přiděleno), bydliště, telefonní a e-mailový kontakt. Právnícká osoba: název subjektu, IČ a DIČ, sídlo, jméno, příjmení a rodné číslo (pokud bylo přiděleno) oprávněné osoby, telefonní a e-mailový kontakt. Živnostník:



jméno a příjmení (případně název subjektu), IČ (případně DIČ), rodné číslo (pokud bylo přiděleno), místo podnikání, telefonní a e-mailový kontakt.

3.2. Obsah Smlouvy tvoří Ceník Služeb, tyto Všeobecné podmínky a podmínky příslušné marketingové akce v případě, že Účastník takové akce využil.

3.3. Smlouva se zpravidla uzavírá v písemné formě. Poskytovatel je oprávněn uzavřít Smlouvu se zájemcem i jinak, než písemnou formou. Smlouva se považuje za uzavřenou také zahájením služeb SIM karty Účastníka na základě jeho objednávky.

3.4. Smlouvu je možné uzavřít a poskytování Služby je možné sjednat na dobu určitou nebo neurčitou. Doba trvání je vyznačena ve Smlouvě. Doba trvání Smlouvy počíná od okamžiku aktivace Služby.

3.5. Pokud je Smlouva uzavřena v provozovně Poskytovatele nebo prostřednictvím jeho obchodního zástupce, jsou Poskytovatel nebo jeho obchodní zástupce oprávněni ověřit totožnost zájemce o Služby a další skutečnosti týkající se osoby zájemce a jeho platební morálky. Smlouva je v případě jejího uzavření v provozovně Poskytovatele nebo prostřednictvím jeho obchodního zástupce uzavřena okamžikem podpisu poslední ze smluvních stran a služby na SIM kartě Účastníka budou zahájeny bez zbytečného prodlení, nejpozději do 10 dnů od podpisu Smlouvy.

3.6. Pokud je Smlouva uzavřena korespondenční formou jsou Poskytovatel nebo jeho obchodní zástupce oprávněni ověřit totožnost zájemce o Služby a další skutečnosti týkající se osoby zájemce a jeho platební morálky před odesláním smluvní dokumentace na adresu uvedenou zájemcem v objednávce. Smlouva je v případě jejího uzavření korespondenční formou uzavřena okamžikem doručení podepsaného vyhotovení smlouvy Poskytovateli a služby na SIM kartě Účastníka budou zahájeny bez zbytečného prodlení, nejpozději do 10 dnů od doručení podepsaného vyhotovení Smlouvy Poskytovateli.

3.7. Poskytovatel je oprávněn nezahájit poskytování sjednaných Služeb a odstoupit od uzavřené Smlouvy. V případě, že Poskytovatel nezahájí Služby ve lhůtě stanovené v bodech 3.5. a 3.6. těchto Všeobecných podmínek, má se za to, že od Smlouvy odstoupil. Účastník bere na vědomí, že v takovém případě nemá nárok na žádnou náhradu ani jinou kompenzaci.

3.8. SIM karta je po celou dobu trvání Smlouvy vlastnictvím Poskytovatele. Účastník odpovídá za řádné užívání SIM karty. Poskytovatel neodpovídá za data uložená na SIM kartě Účastníkem.

3.9. Poskytovatel je v souvislosti se zahájením Služeb oprávněn účtovat jednorázové poplatky uvedené v Ceníku Služeb.

3.10. Účastník je po dobu trvání Smlouvy oprávněn objednat další Služby Poskytovatele a prodloužit dobu trvání Smlouvy. Může tak činit písemně poštou zaslou na adresu Poskytovatele, písemně elektronicky na e-mail zákaznické péče Poskytovatele, telefonicky na zákaznické lince Poskytovatele nebo ústně v provozovně Poskytovatele. K rozšíření poskytovaných Služeb a k prodloužení doby trvání Smlouvy se nevyžaduje písemná forma a pro takto rozšířené Služby platí veškeré dokumenty tvořící obsah Smlouvy. Okamžikem zahájení poskytování těchto Služeb je Účastník povinen za ně hradit cenu dle Ceníku Služeb.

3.11. Pokud Účastník v době trvání Smlouvy objedná další Službu Poskytovatele nebo stávající Službu změní, a dle stanovených podmínek je s takto objednanou Službou spojen závazek na dobu určitou, doba trvání Smlouvy se prodlužuje od zahájení poskytování takto objednané Služby na dobu stanovenou v jejích podmínkách, s čímž Účastník výslovně souhlasí. Pokud byl závazek doby trvání objednané Služby kratší, než-li je platnost Smlouvy, doba trvání Smlouvy se tím nemění.

3.12. Kontaktní údaje Poskytovatele (adresa sídla a provozovny, e-mail a telefon zákaznické péče) a aktuální informace o poskytovaných Službách jsou dostupné na webových stránkách Poskytovatele na [www.telestica.cz](http://www.telestica.cz). Komunikace se zákaznickou péčí může být zaznamenávána.

3.13. Dokumenty, které tvořící obsah Smlouvy jsou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele dostupných na adrese [www.telestica.cz](http://www.telestica.cz). Poskytovatel je v souladu se zákonem oprávněn k jednostranné změně smluvních dokumentů a postupuje přitom v souladu se zákonem o elektronických komunikacích a těmito Všeobecnými podmínkami.

3.14. K převodu práv a povinností ze Smlouvy Účastníkem na třetí osobu, zejména k převodu Služby na třetí osobu či k postoupení pohledávek Účastníka je třeba písemného souhlasu Poskytovatele.

#### **4. Práva a závazky Účastníka**

4.1. Účastník je oprávněn:

4.1.1. Užívat Služby a Služby třetích stran v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami.

4.1.2. Zvolit si adresu a způsob zasílání vyúčtování, formou tištěnou nebo elektronickou.

4.1.3. Navrhovat změny Smlouvy, předkládat zákaznické péči Poskytovatele návrhy, připomínky, žádosti a reklamace Služeb.

4.1.4. Žádat Poskytovatele o přenesení mobilního telefonního čísla do jiné mobilní sítě.

#### 4.2. Účastník se zavazuje:

4.2.1. Užívat Služeb a Služeb třetích stran pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, podmínkami příslušných marketingových akcí, pokyny Poskytovatele, písemnými návody, jakož je i v souladu s platnými právními předpisy.

4.2.2. Užívat Služeb pouze prostřednictvím takových koncových zařízení, které jsou schváleny pro provoz na území České republiky, jsou v souladu s platnými právními předpisy, splňují technické normy a těmito podmínkám odpovídá i stav koncových zařízení.

4.2.3. Řádně a včas hradit vyúčtování za Služby.

4.2.4. Písemně informovat Poskytovatele o změnách všech osobních a identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to vždy nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a současně doložit kopii dokladu, který změnu osvědčuje.

4.2.5. Neumožnit využívání poskytnutých Služeb třetím osobám a neposkytovat na telefonních číslech přidělených Poskytovatelem vlastní služby, pokud není mezi Poskytovatelem a Účastníkem písemně sjednáno jinak. Nevydávat služby Poskytovatele za své vlastní služby. V případě škody, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob ke Službě, a to i bez vědomí Účastníka, nese Účastník plnou odpovědnost.

4.2.6. Neuskutečňovat zlomyslná volání a neužívat Služby způsobem, který ohrožuje nebo obtěžuje třetí osoby.

4.2.7. Zabezpečit SIM kartu Poskytovatele před poškozením, odcizením nebo ztrátou. V případě poškození, odcizení nebo ztráty SIM karty o této skutečnosti informovat Poskytovatele, který bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 hodin od přijetí oznámení, učiní opatření k zabránění zneužití SIM karty nebo Služby. Dále požádat Poskytovatele o výměnu SIM karty, která mu bude vyměněna za jednorázový poplatek dle Ceníku Služeb.

4.2.8. Přijmout přiměřená opatření k ochraně PIN kódu a PUK kódu před zneužitím. V případě podezření, že se s PUK kódem seznámila neoprávněná osoba, je Účastník povinen požádat Poskytovatele o výměnu SIM karty. Výměna SIM karty je zpoplatněna dle Ceníku Služeb.

4.2.9. V případě podezření na zneužití Služeb, hesel a ostatních přístupových údajů o této skutečnosti informovat Poskytovatele. Účastník odpovídá až do přijetí opatření k zabránění jejich zneužití za úhradu všech Služeb, které byly uskutečněny včetně zneužitých Služeb.

4.2.10. Užívat Služby pouze prostřednictvím SIM karty, kterou Účastníkovi přidělil Poskytovatel. Účastník není oprávněn zasahovat do softwaru na SIM kartě ani jej kopírovat.

4.2.11. Při ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby vrátit Poskytovateli veškerá zařízení poskytnutá Účastníkovi Poskytovatelem v souvislosti se Smlouvou nebo





Službou.

4.2.12. Užívat Služeb způsobem, který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům a nezneužívat připojení k síti.

4.2.13. Oznamovat neprodleně Poskytovateli závady a všechny skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo sítě, a to nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu.

## 5. Práva a závazky Poskytovatele

### 5.1. Poskytovatel se zavazuje:

5.1.1. Poskytovat Účastníkovi Služby a Služby třetích stran v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami.

5.1.2. V případě požadavku Účastníka provést po dohodě změnu Služby, která je v souladu se Smlouvou, Ceníkem Služeb, těmito Všeobecnými podmínkami a podmínkami příslušných marketingových akcí.

5.1.3. V případě změny Služby ze strany Poskytovatele informovat Účastníka o změnách Smlouvy nejméně 30 dní před nabytím účinnosti změny. Informace o změně bude zveřejněna v provozovně Poskytovatele, na webových stránkách Poskytovatele na adrese [www.telestica.cz](http://www.telestica.cz) a bude zaslána Účastníkovi způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování.

5.1.4. Poskytovat službu v rozsahu a oblastech, kde to umožňuje pokrytí radiovým signálem. Nepokrytí určitého území radiovým signálem není považováno za vadu plnění Služby a nezakládá nárok Účastníka na kompenzaci nebo ukončení Smlouvy.

5.1.5. Zahájit práci na odstranění závad bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem.

5.1.6. Umožnit Účastníkovi užívat telefonní službu bezplatného volání na čísla tísňového volání a na evropská harmonizovaná čísla s výjimkou případů stanových zákonem.

5.1.7. V rámci příslušných tarifních programů poskytovat Účastníkovi volné jednotky podle Ceníku Služeb. Účastník je oprávněn využít volných jednotek pouze pro čerpání Služeb určených v podmínkách tarifu a za ceny dle Ceníku Služeb. Nevyužití volných jednotek nemá vliv na povinnost Účastníka zaplatit měsíční stálou platbu dle zvoleného tarifu. Volné jednotky se nepřenáší do dalších zúčtovacích období, pokud není v Ceníku Služeb uvedeno jinak. Ukončení smlouvy nezakládá Poskytovateli povinnost cenu nevyčerpaných volných jednotek Účastníkovi nahradit.

### 5.2. Poskytovatel je oprávněn:

5.2.1. Ověřovat zákonnými způsoby u zájemce nebo Účastníka jejich důvěryhodnost a schopnost plnit své závazky. Poskytovatel má právo odmítnout žádost zájemce v případě, že tento neplní nebo neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám, nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky plnit nebude, nebo v případě, že v žádosti uvedl nepravdivé údaje.



5.2.2. Změnit obsah a rozsah Smlouvy, Ceníku Služeb, těchto Všeobecných podmínek a podmínek příslušných marketingových akcí v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a zákonem o elektronických komunikacích.

5.2.3. Nepřijmout návrh na změnu Smlouvy ze strany Účastníka.

5.2.4. Stanovit pro poskytované Služby hranice, při jejichž překročení je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služeb.

5.2.5. Při využívání mobilních datových služeb Účastníkem v případě překročení dohodnutého limitu na území České republiky limitovat rychlost přenášeného datového provozu. V případě překročení dohodnutého limitu při využívání služeb v roaming účtovat cenu dle Ceníku Služeb.

5.2.6. Omezit nebo přerušit poskytování Služby na nezbytně nutnou dobu ze závažných důvodů k realizaci příslušných opatření.

5.2.7. Provést změnu nastavení SIM karty, telefonního čísla, hesla nebo jiných nastavení souvisejících s poskytováním Služeb i bez souhlasu Účastníka za předpokladu, že toto opatření je nutné k zajištění řádného poskytování Služeb nebo ze závažných technických důvodů.

5.2.8. Telestica neodpovídá za plnění třetích stran při poskytování Služeb třetích stran.

5.2.9. Každou oznamovací povinnost, nebo povinnost zaslat upozornění, splnit elektronickými prostředky formou elektronické zprávy e-mailem nebo SMS, nestanovují-li právní předpisy povinné dodržení určité jiné formy sdělení.

## 6. Platební podmínky

6.1. Ceny za poskytované Služby se začínají účtovat dnem zahájení služeb na SIM kartě a jsou uvedeny v Ceníku Služeb. Ceny za Služby třetích stran jsou Účastníkovi vyúčtovány dle podmínek stanovených pro příslušnou Službu třetí strany.

6.2. Po skončení zúčtovacího období, které odpovídá jednomu měsíci, Poskytovatel Účastníkovi vyúčtuje Služby na faktuře splňující náležitosti daňového dokladu.

6.3. Jednorázové platby mohou být vyúčtovány Poskytovatelem Účastníkovi předem nebo po dodání plnění, zpravidla v následujícím vyúčtování.

6.4. Pravidelné platby tvoří stálé a pohyblivé položky a jsou vyúčtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně. Stálé paušální platby jsou vyúčtovány od zahájení první Služby Účastníka. Pohyblivé platby jsou vyúčtovány na základě měřitelných jednotek stanovených Poskytovatelem.

6.5. Smluvní pokuty a finanční vyrovnání jsou vyúčtovány zpravidla v prvním následném vyúčtování po vzniku příslušného nároku.

6.6. Na jedné faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby i za Služby třetích stran.

6.7. Na základě žádosti Účastníka může Poskytovatel zpracovat podrobný výpis jednotlivých služeb čerpaných v daném zúčtovacím období Účastníkem. Zpracování podrobného výpisu je zpoplatněno dle Ceníku Služeb.

6.8. Faktura je zdarma zasílána elektronickou poštou na e-mail uvedený Účastníkem ve Smlouvě, pokud Účastník nezvolí zasílání tištěné faktury, které je zpoplatněno dle Ceníku Služeb. V případě tištěné faktury je zasílána na zaslací adresu uvedenou Účastníkem ve Smlouvě a není-li zde zaslací adresa uvedena, je zasílána na adresu trvalého bydliště nebo místa podnikání nebo sídla dle typu osoby. Vyúčtování je dostupné také v zákaznické sekci na webových stránkách Poskytovatele na adrese [www.telestica.cz](http://www.telestica.cz).

6.9. Splatnost faktur je 10 dní od data vystavení. Účastník je povinen uhradit Vyúčtování nejpozději do data splatnosti uvedeného v příslušné faktuře, a to bez ohledu na skutečnost, zda vyúčtování obdržel poštou nebo mu bylo zasláno elektronicky, jinak je účastník v prodlení. Povinnost účastníka je splněna až připsáním účtované částky na bankovní účet Poskytovatele pod příslušným variabilním symbolem. Účastník je povinen každou platbu řádně identifikovat příslušným variabilním symbolem uvedeným ve faktuře za příslušné zúčtovací období, jinak se platba nepovažuje za řádně uhrazenou. Účastník je povinen zaplatit Poskytovateli jednorázový poplatek za dohledání a přiřazení každé nesprávně označené platby dle Ceníku Služeb.

6.10. Pokud udělí Účastník Poskytovateli právo k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního procesu na pokyn Poskytovatele. Pokud inkasní platba není provedena z důvodu, který není na straně Poskytovatele, je Účastník povinen uhradit vyúčtované částky jiným způsobem do data splatnosti, jinak je v prodlení. Účastník je povinen pravidelně kontrolovat, zda byla inkasní platba řádně a včas provedena.

6.11. Nedoručení faktury nezavazuje Účastníka povinnosti uhradit částku za poskytnuté Služby řádně a včas, a pokud není faktura Účastníkovi doručena do 15. dne od posledního dne zúčtovacího období, je Účastník povinen si u Poskytovatele vyžádat náhradní vyúčtování. Informace o částce a údajích k platbě za vyúčtování příslušného zúčtovacího období sdělí Poskytovatel Účastníkovi i telefonicky nebo e-mailem a jsou dostupné také v zákaznické sekci na webových stránkách Poskytovatele na adrese [www.telestica.cz](http://www.telestica.cz).

6.12. V případě změny Služby se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele.

6.13. V případě prodlení Účastníka s platbou je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi náklady spojené s odesíláním upomínek a vymáháním pohledávek. Účastník je povinen zaplatit Poskytovateli jednorázový poplatek za odeslání každé upomínky platby v prodlení dle Ceníku Služeb.

6.14. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou. Účastník souhlasí v souladu s platnými zákony o ochraně osobních údajů s předáním jeho osobních údajů třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem Smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele. Účastník bere na vědomí, že pohledávky Poskytovatele mohou být vymáhány v soudním, správním či jiném obdobném řízení, přičemž Poskytovatel v takovém případě bude zastoupen právním zástupcem a Účastníkovi vznikne v případě neúspěchu ve sporu povinnost k náhradě nákladů řízení. Dostane-li se Účastník do prodlení s úhradou dlužné částky, je Poskytovatel oprávněn dle svého uvážení pohledávku za Účastníkem postoupit třetí osobě. V takovém případě, bude pohledávku dále vymáhat tato třetí osoba.

6.15. Účastník může proti pohledávkám Poskytovatele jednostranně započíst pouze pohledávky, které jsou pravomocně přiznané soudním nebo jiným obdobným rozhodnutím.

6.16. Poskytovatel má právo v případě zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby zvýšit cenu Služby o odpovídající částku.

## 7. Jistina

7.1. Poskytovatel je před uzavřením Smlouvy i po dobu jejího trvání oprávněn žádat od Účastníka složení jistiny, a to ve stanovené výši 5 000 Kč nebo se výše jistiny stanoví tak, aby pokryla nejméně tři celá následující zúčtovací období v předpokládané výši čerpání Služeb. Výši jistiny je oprávněn stanovit Poskytovatel. Poskytovatel je oprávněn žádat o složení dodatečné jistiny v opodstatněných případech. Poskytovatel je oprávněn použít jistinu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi.

7.2. Jistina je vratná po skončení smluvního vztahu na žádost Účastníka a bude vrácena nejpozději do 30 dní od obdržení žádosti o vrácení jistiny za podmínky, že Poskytovatel nemá po skončení smluvního vztahu vůči Účastníkovi žádnou pohledávku. Žádost o vrácení jistiny je Účastník oprávněn podat nejdříve v den následující po dni ukončení smluvního vztahu.

7.3. Poskytovatel bude žádat složení jistiny především v těchto případech:

7.3.1. Špatná platební morálka Účastníka, respektive zájemce.

7.3.2. Známost existujících pohledávek za Účastníkem, respektive zájemcem.



- 7.3.3. Zahájení insolventního řízení nebo úpadek Účastníka, respektive zájemce.
- 7.3.4. Neobvyklý nárůst čerpání Služeb Účastníka.
- 7.3.5. Smlouva nebo Služba bude převedena na třetí stranu před uhrazením všech závazků Účastníka vůči Poskytovateli.
- 7.3.6. Účastník, respektive zájemce nebo oprávněná osoba Účastník, respektive zájemce má trvalé bydliště nebo místo podnikání nebo sídlo mimo území České republiky nebo tito nejsou občany České republiky.

## **8. Omezení a přerušení Poskytování Služeb**

8.1. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb Účastníkovi, a to i okamžitě a v naléhavých případech bez předchozího upozornění, pokud:

- 8.1.1. Účastník nezaplatí řádně a včas vyúčtovanou částku za poskytnutou Službu. Poskytovatel zasílá předchozí písemné upozornění s uvedeným termínem náhradního plnění. Účastník souhlasí, že dostatečným upozorněním o nezaplacení ceny s uvedením náhradní lhůty je také elektronická forma e-mailem nebo SMS.
- 8.1.2. Účastník odmítl složit jistinu stanovenou Poskytovatelem.
- 8.1.3. Vznikne podezření, že Účastník uzavřel Smlouvu na základě nepravdivých údajů.
- 8.1.4. Účastník porušuje podmínky, především Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek.
- 8.1.5. Vznikne důvodné podezření, že došlo nebo dochází ke zneužití Služeb Účastníkem nebo třetí osobou.
- 8.1.6. Na některé ze SIM karet Účastníka dojde k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu zúčtovacího období dvojnásobek průměrné výše Vyúčtování, nebo k neobvyklému typu provozu. Například se objeví provoz do exotických destinací, na audiotexová čísla nebo Služby třetích stran. V takovém případě Poskytovatel informuje Účastníka o této skutečnosti SMS zprávou, případně jiným vhodným způsobem. Omezení poskytování Služeb se může vztahovat i na jiné SIM karty Účastníka než ty, u kterých se objevil neobvykle vysoký provoz nebo neobvyklý typ provozu. V případě, že Účastník složí Poskytovateli jistinu stanovenou Poskytovatelem, bude poskytování Služeb obnoveno. Právo Poskytovatele na úhradu dlužných částek za poskytnuté Služby a nárok na úhradu stálých plateb není omezením nebo přerušením poskytování Služeb Účastníkovi dotčeno.
- 8.1.7. Poskytovatel zjistí, že vyúčtování Služeb, upomínky nebo jiná sdělení zaslaná Poskytovatelem písemně na poslední adresu uvedenou Účastníkem se nepodařilo Účastníkovi doručit. Totéž platí pro komunikaci elektronickými prostředky.
- 8.1.8. Účastník užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným uživatelům.
- 8.1.9. Účastník užívá Služeb prostřednictvím takových koncových zařízení, které nejsou schváleny pro provoz na území České republiky.
- 8.1.10. S Účastníkem je zahájeno insolventní řízení nebo je v úpadku.



8.1.11. Dojde k naplnění stanoveného limitu Služby.

8.1.12. Je to v obecném zájmu, v souladu se soudním nebo jiným obdobným rozhodnutím nebo jsou možnosti poskytování Služby omezeny objektivní událostí.

8.1.13. Je to nezbytné pro zajištění funkčnosti sítě, na dobu nezbytně nutnou.

8.2. V případě, že došlo k omezení nebo přerušení poskytování Služeb z důvodů na straně Účastníka, obnoví Poskytovatel poskytování Služeb na žádost Účastníka poté, co se prokazatelně dozví, že Účastník sjednal nápravu, zejména uhradil dlužné částky. Za obnovení poskytování Služeb po jejich přerušení z důvodů na straně Účastníka je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi jednorázový poplatek dle Ceníku Služeb.

8.3. Poskytovatel je oprávněn blokovat přístup Účastníka ke Službám třetích stran.

8.4. V případě, že nepředvídatelné okolnosti na straně Poskytovatele, které tento nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění Služeb o dobu, po kterou daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění Služeb.

8.5. Poskytovatel i Účastník se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy a zároveň se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.

8.6. Nárok Poskytovatele na úhradu částek vyúčtovaných za Služby není dotčen omezením nebo přerušením poskytování Služeb z důvodů uvedených v článku 8.1. těchto Všeobecných podmínek.

## 9. Úroveň kvality poskytovaných Služeb

9.1. Dostupná kvalita Služeb a nejvyšší dostupná rychlost datových přenosů je ovlivňována řadou faktorů, přičemž nemusí být vždy v možnostech Poskytovatele ani jiných osob tyto faktory ovlivnit a tím zaručit nejvyšší kvalitu Služeb. Mezi faktory ovlivňující kvalitu a dostupnost Služeb patří:

- počasí, charakter prostředí a rušivé vlivy v okolním prostředí
- živelní pohromy
- úroveň pokrytí mobilním signálem
- výkon vysílače, prostřednictvím kterého koncový uživatel službu využívá
- dostupná technologie a frekvenční pásmo
- stavební provedení budov a materiály použité v budovách
- náhodná koncentrace koncových uživatelů
- sdílení kapacity současným připojením více koncových zařízení
- vlastnosti a parametry zařízení, prostřednictvím kterého Účastník využívá Služby.

## 9.2. Dostupná rychlost datových přenosů:

Rychlost	Maximální / Inzerovaná		Běžně dostupná		Minimální	
	Stahování dat	Odesílání dat	Stahování dat	Odesílání dat	Stahování dat	Odesílání dat
<b>Technologie 2G</b>	0,2 Mb/s	0,1 Mb/s	0,12 Mb/s	0,06 Mb/s	0,06 Mb/s	0,03 Mb/s
<b>Technologie LTE</b>	20 Mb/s	5,76 Mb/s	12 Mb/s	3,45 Mb/s	6 Mb/s	1,73 Mb/s

## 10. Smluvní úroky a finanční vyrovnání

10.1. V případě prodlení Účastníka s úhradou vyúčtování Služby je Účastník povinen platit z nezaplacené částky smluvní úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení, počínaje prvním dnem prodlení. V případě, že je Účastník spotřebitelem, je povinen platit z nezaplacené částky zákonný úrok z prodlení.

10.2. Pokud Účastník před ukončením Smlouvy nebo Služby využil podmínek marketingové akce, na jejímž základě od Poskytovatele získal slevu nebo zvýhodnění podmíněné využíváním Služeb, přičemž ke dni ukončení Smlouvy nebo Služby z důvodu na straně Účastníka nebyla ze strany Účastníka tato podmínka splněna, má Poskytovatel právo vyúčtovat Účastníkovi finanční vyrovnání, které odpovídá výši poskytnuté slevy nebo zvýhodnění za celou dobu trvání Smlouvy nebo Služby od jejího počátku až do jejího předčasného ukončení.

10.3. Nároky Poskytovatele na úhradu částek vyúčtovaných za Služby a náhradu škody v plné výši způsobené prodlením plnění závazků Účastníka nejsou vyúčtováním a zaplacením úroku z prodlení, nebo finančního vyrovnání dotčeny.

## 11. Ukončení Smlouvy a Služby

11.1. Smlouva nebo Služba může být ukončena jako celek nebo může být každá Služba ukončena samostatně. V případě, že je ukončena Smlouva jako celek, končí tím ke stejnému dni všechny Služby poskytované na základě ukončené Smlouvy. Ukončením Smlouvy nezanikají další Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Poskytovatel je oprávněn ukončit Smlouvu jako celek i v případě, že Účastník porušuje své povinnosti jen ohledně některé dílčí Služby.

11.2. Smlouva nebo Služba může být ukončena těmito způsoby:



11.2.1. Uplynutím sjednané doby trvání, pokud nedojde k prodloužení Smlouvy nebo Služby, nebo na základě písemné výpovědi uplynutím sjednané výpovědní lhůty. Výpovědní lhůta začíná běžet od prvního dne zúčtovacího období následujícího po zúčtovacím období, ve kterém byla doručena písemná výpověď podaná jednou smluvní stranou druhé smluvní straně a činí 30 dní, nedohodnou-li se strany jinak. Výpověď ze strany Účastníka musí být doručena Poskytovateli na jeho adresu: Telestica Czech Republic s.r.o., Bašty 413/2, 602 00 Brno. Výpověď doručená jiné osobě než Poskytovateli, zejména obchodnímu zástupci nebo partnerovi Poskytovatele, nebo výpověď doručená na jinou adresu nebude přijata. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě, pokud nebylo telefonní číslo přeneseno k jinému operátorovi, a povinnost Účastníka platit ceny sjednané dle Smlouvy a Ceníku Služeb.

11.2.2. Písemnou dohodou, kdy Účastník je povinen ke dni podpisu dohody o ukončení Smlouvy nebo Služby vypořádat veškeré závazky vůči Poskytovateli, nedohodne-li se Poskyvatel s Účastníkem jinak.

11.2.3. Bez ohledu na sjednanou dobu trvání Smlouvy je Účastník oprávněn písemně vypovědět Smlouvu s výpovědní lhůtou 30 dní ode dne doručení výpovědi Poskytovateli, dochází-li k podstatné změně smluvních podmínek. Výpověď je v tomto případě Účastník oprávněn doručit Poskytovateli nejpozději do dne nabytí účinnosti změny. Výpověď ze strany Účastníka musí být doručena Poskytovateli na jeho adresu: Telestica Czech Republic s.r.o., Bašty 413/2, 602 00 Brno. Výpověď doručená jiné osobě než Poskytovateli, zejména obchodnímu zástupci nebo partnerovi Poskytovatele, nebo výpověď doručená na jinou adresu nebude přijata. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě, pokud nebylo telefonní číslo přeneseno k jinému operátorovi, a povinnost Účastníka platit ceny sjednané dle Smlouvy a Ceníku Služeb. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smluvních podmínek na základě změny právní úpravy nebo nařízení Českým telekomunikačním úřadem.

11.2.4. Odstoupením od Smlouvy pro podstatné porušení Smlouvy Účastníkem nebo Poskytovatelem z některého z důvodů výslovně uvedených v článku 11.3. nebo v článku 11.4. Účinky odstoupení od Smlouvy nebo Služby nastávají doručením oznámení o odstoupení od Smlouvy porušující smluvní straně.

11.3. Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje případ, kdy Účastník:

11.3.1. Neplatí nebo opakovaně platí opožděně vyúčtované částky za poskytnuté Služby.

11.3.2. Odmítl složit jistinu stanovenou Poskytovatelem.

11.3.3. Je v prodlení s úhradou vyúčtované částky za poskytnuté Služby nebo části této částky déle než 15 dnů po splatnosti uvedené na faktuře.

11.3.4. Uzavřel Smlouvu na základě nepravdivých údajů.

11.3.5. Zneužil poskytovaných Služeb nebo uvedl Poskytovatele v omyl a získal tímto pro sebe nebo jinou osobu prospěch, který by jinak nezískal.





11.3.6. Užívá Služeb prostřednictvím koncového zařízení, které negativně ovlivňuje provoz sítě nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným uživatelům, a ani na výzvu Poskytovatele koncové zařízení neodpojí.

11.3.7. Užívá Službu i přes upozornění Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy.

11.4. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:

11.4.1. Nezahájil požadovanou Službu po uplynutí sjednané lhůty a nezajistil nápravu ani po písemné výzvě Účastníka ke sjednání nápravy v přiměřené dodatečné lhůtě, ne kratší než 10 dní.

11.4.2. V průběhu jednoho zúčtovacího období opakovaně nedodržel standardní úroveň kvality poskytovaných Služeb a nezajistil nápravu ani přes písemnou výzvu Účastníka ke sjednání nápravy v přiměřené dodatečné lhůtě, ne kratší 10 dní.

11.5. Podmínky ukončení Smlouvy nebo Služby z důvodu podání žádosti o přenesení telefonního čísla do jiné sítě:

11.5.1. Poskytovatel je povinen uvolnit telefonní číslo pro přenesení k jinému operátorovi i před uplynutím výpovědní lhůty vypovídání Smlouvy nebo Služby nebo před uplynutím sjednané doby určité Smlouvy nebo Služby. V těchto případech končí Smlouva nebo Služba dnem přenesení telefonního čísla, nestanoví-li zákon jiný den.

11.5.2. Poskytovatel je oprávněn Účastníkovi poskytovat Služby až do přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli, a to i v případě, že se přenesení čísla k jinému poskytovateli uskuteční až po uplynutí výpovědní lhůty. Za takto poskytnuté služby je Účastník povinen platit Poskytovateli ceny sjednané dle Smlouvy a Ceníku Služeb.

11.6. Ukončení Smlouvy nebo Služby nemá vliv na povinnost Účastníka řádně a včas uhradit částky vyúčtované za Služby a nemá vliv ani na nároky Poskytovatele na náhradu škody, úroky z prodlení nebo finanční vyrovnání.

11.7. V případě, že Smlouva byla uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku, má Účastník právo od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů od převzetí plnění bez jakékoliv sankce za předpokladu, že Účastník služby nezačal využívat. Toto právo musí Účastník uplatnit písemným odstoupením od Smlouvy zaslaným Poskytovateli na jeho adresu: Telestica Czech Republic s.r.o., Bašty 413/2, 602 00 Brno. Toto ujednání je platné pouze v případě, že byla Smlouva uzavřena se spotřebitelem.

11.8. V případě, že Smlouva byla uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele, má Účastník právo od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů od uzavření Smlouvy bez jakékoliv sankce za předpokladu, že Účastník služby nezačal využívat, nebo v případě, pokud nedošlo ve lhůtě těchto 14 dnů k dodání služeb, do jednoho měsíce od uzavření Smlouvy. Toto právo musí Účastník uplatnit písemným odstoupením od

Smlouvy zaslány Poskytovateli na jeho adresu: Telestica Czech Republic s.r.o., Bašty 413/2, 602 00 Brno. Toto ujednání je platné pouze v případě, že byla Smlouva uzavřena se spotřebitelem.

11.9. Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Účastník povinen nejpozději do 3 dní od ukončení Smlouvy či Služby vrátit Poskytovateli zapůjčený hmotný nebo nehmotný majetek, který od Poskytovatele za účelem poskytování Služby obdržel. V opačném případě je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi cenu nevráceného majetku Poskytovatele.

## 12. Reklamační řád

12.1. Účastník má právo na uplatnění reklamace směřující proti rozsahu nebo kvalitě poskytovaných Služeb včetně odchylek rychlosti přenosu dat, nebo vyšší účtované ceny. Reklamací může uplatnit Účastník nebo jím stanovený oprávněný zástupce. Reklamacie se uplatňuje písemně na adrese Poskytovatele: Telestica Czech Republic s.r.o., Bašty 413/2, 602 00 Brno.

12.2. Definice odchylek rychlosti přenosu dat je následující:

12.2.1. Za velkou trvalou odchylku od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles dosahované rychlosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut.

12.2.2. Za velkou opakující se odchylku od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k pěti poklesům dosahované rychlosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut.

12.3. Reklamacie musí být uplatněna u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby. Reklamacie proti vyúčtování musí být u Poskytovatele uplatněna do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování stanoveného ve Smlouvě. V případě nedodržení uvedených lhůt právo na reklamaci zaniká.

12.4. Reklamacie musí pro účel jejího řádného vyřízení vždy obsahovat údaje: jednoznačnou identifikaci Účastníka a reklamované Služby, předmět reklamace, podrobný a věcný popis závady, datum a čas vzniku závady, dobu trvání závady, jméno a příjmení a podpis osoby.

12.5. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na příslušné faktuře částku vyúčtovanou za Služby v plné výši.

12.6. Reklamací vyřizuje Poskytovatel v zákonem stanovených lhůtách, bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace a v případech, kdy vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, do 60 dnů ode dne jejího doručení.



12.7. V případě kladného vyřízení reklamace, na jehož základě vznikl Účastníkovi přeplatek, má Účastník právo na vrácení přeplatku do 30 dnů ode dne doručení oznámení o kladném vyřízení Reklamace Účastníkovi. Poskytovatel je oprávněn použít přeplatek přednostně k vyrovnání závazků Účastníka.

12.8. V případě záporného vyřízení reklamace, se kterým Účastník nesouhlasí, je tento oprávněn uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu. Námitky je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení oznámení o vyřízení reklamace Poskytovatelem. Podání námitek u Českého telekomunikačního úřadu nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na příslušné faktuře částku vyúčtovanou za Služby v plné výši, ledaže Český telekomunikační úřad stanoví jinak.

### **13. Odpovědnost za škodu**

13.1. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, zajistí Poskytovatel odstranění závady a přiměřeně sníží cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem. Přiměřené snížení ceny může být poskytnuto poměrně ze stálé platby za Službu, a to podle poměru celých dokončených hodin v zúčtovacím období, po které nebylo možno Službu řádně užívat, k celkovému počtu hodin v daném zúčtovacím období. Poskytovatel není povinen nahradit Účastníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

13.2. Poskytovatel Účastníkovi neodpovídá za škodu způsobenou ztrátou, odcizením či jiným zneužitím bezpečnostních kódů a hesel, ztrátou odcizením nebo zneužitím SIM karty nebo Služeb, či nedostatečným zabezpečením technických prostředků.

13.3. Poskytovatel Účastníkovi neodpovídá za škodu způsobenou v souvislosti s plněním Služeb třetích stran, a to bez ohledu na skutečnost, že třetí strana plnění poskytla prostřednictvím Služeb Poskytovatele. V případě, že Účastníkovi vznikne škoda způsobená v souvislosti s plněním třetích stran, bude Účastník náhradu takto způsobené škody nárokovat přímo po třetí osobě.

13.4. Poskytovatel neodpovídá při poskytování Služeb za obsah přenášených zpráv, dat a informací.

13.5. Škody způsobené Poskytovatelem, vzniklé z jiných důvodů než uvedených v článku 13. těchto Všeobecných podmínek, mohou být Účastníkovi nahrazeny nejvýše částkou 5 000 Kč, a to ve formě poskytnutí Služeb sjednaných ve Smlouvě. Pouze v případě, že by náhrada škody byla splatná po ukončení platnosti Smlouvy, může být vyplacena v penězích.



13.6. Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku umožnění přístupu třetích osob k poskytované Službě.

#### **14. Zpracování údajů Účastníků**

14.1. Poskytovatel vede databázi, která obsahuje osobní, identifikační, provozní a případně lokalizační údaje, které získal v souvislosti s uzavřením Smlouvy nebo jiným přímým nebo nepřímým kontaktem s Účastníkem, zájemcem nebo od třetích osob. Poskytovatel tyto údaje chrání v maximální míře, která odpovídá stupni technického rozvoje.

14.2. Osobními a identifikačními údaji se rozumí údaje týkající se osoby Účastníka, tj. u fyzické osoby zejména: jméno, příjmení, adresy, rodné číslo, věk, pohlaví, IČ, DIČ, čísla dokladů, u právnické osoby pak název, sídlo a adresy, jméno, příjmení a bydliště osob oprávněných jednat jménem právnické osoby, IČ, DIČ, u všech Účastníků pak např. též bankovní spojení, telefonní číslo, e-mail, heslo, údaje SIM karty, typ a objem využívaných služeb, údaje o platební morálce.

14.3. Provozním údajem se rozumí údaje zpracovávané pro potřeby přenosu informací sítí nebo pro účtování Služeb, zejména telefonní číslo volaného, telefonní číslo volajícího, začátek a konec spojení, datum a frekvence uskutečněného spojení, konfigurační údaje, způsob a objem využívaných Služeb a cena za Služby.

14.4. Lokalizačním údajem se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti týkající se zeměpisné polohy koncového zařízení Účastníka.

14.5. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje Účastníků fyzických osob v souladu s platnými zákony o ochraně osobních údajů za účelem řádného plnění Smlouvy, a to po dobu nezbytně nutnou. S osobními údaji dle tohoto zákona mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě dohody s Poskytovatelem. Poskytovatel provádí dva základní typy zpracování osobních údajů:

14.5.1. Zpracování osobních údajů na základě zákona, které Účastník nemůže odmítnout (článek 14.6.).

14.5.2. Zpracování osobních údajů na základě zákona nebo na základě souhlasu Účastníka, které Účastník může odmítnout (článek 14.7. a článek 14.8.).

14.6. Zpracování osobních údajů na základě zákona, které Účastník nemůže odmítnout, zahrnuje zpracování pro následující účely: poskytování Služeb, zajištění propojení a přístupu k síti, zajištění provozních činností nezbytných pro poskytování Služby, vyúčtování Služby, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání sítě či Služby, kterým je mimo jiné i opakované neuhrazení služeb, vymáhání pohledávek, poskytování





služeb či prodej Služeb třetích stran prostřednictvím sítě Provozovatele. Účastník je oprávněn Poskytovateli dobrovolně sdělit také další údaje vztahující se k výše uvedeným účelům.

14.7. Účastník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn osobní a identifikační údaje zpracovávat k následujícím účelům: veškeré marketingové a obchodní účely, včetně zasílání obchodních sdělení, telemarketingu a průzkumů trhu, ověřování a hodnocení platební morálky prostřednictvím registrů dlužníků nebo jiných podobných registrů, zveřejnění kontaktních údajů Účastníka v informační službě subjektů poskytujících tento typ služeb, zveřejnění kontaktních údajů Účastníka v tištěném telefonním seznamu. Pro marketingové a obchodní účely je Poskytovatel oprávněn po celou dobu trvání účastnické smlouvy zpracovávat zejména následující osobní údaje: jméno, příjmení, obchodní firmu, bydliště, místo podnikání, sídlo, IČ, DIČ, datum narození, telefonní čísla Účastníka, e-mailové adresy, typ a objem využívaných služeb, délka trvání Smluv. V rámci zpracování osobních údajů pro marketingové a obchodní účely je Poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní údaje jak pro vlastní marketingové akce, tak pro marketingové akce jiných podnikatelů, jejichž podnikatelská činnost přímo souvisí s poskytováním Služeb v síti Poskytovatele. Obchodní sdělení je Poskytovatel oprávněn zasílat formou SMS, e-mailu či písemně. Účastník souhlasí s tím, že po ukončení Smlouvy je Poskytovatel oprávněn po dobu neurčitou zpracovávat jméno, příjmení, adresu a jiné kontaktní údaje Účastníka včetně telefonního čísla, a to za účelem nabízení obchodu a služeb. Ověřovat a hodnotit platební morálku Účastníka prostřednictvím registrů dlužníků a jiných podobných registrů je Poskytovatel oprávněn jak při vzniku smluvního vztahu, tak kdykoliv v průběhu trvání Účastnické smlouvy, je-li to třeba.

14.8. Poskytovatel zveřejní kontaktní údaje Účastníka v informační službě příslušných provozovatelů nebo v tištěném telefonním seznamu pouze v případě, že k tomu dá Účastník souhlas při uzavírání Smlouvy nebo se později jinak jednoznačně vyjádří, že k některému z uvedených vydání dává svůj souhlas. Opravu tištěného telefonního seznamu lze provést pouze při jeho nejbližší redakci. Účastník je oprávněn požádat, aby bylo v tištěném telefonním seznamu uvedeno, že si nepřeje být kontaktován za účelem nabízení obchodu a služeb.

14.9. Poskytovatel bude osobní údaje zpracovávat po celou dobu trvání Smlouvy, nestanoví-li tyto podmínky či zákon jinak. Ze zákona je Poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní údaje po ukončení Smlouvy například pro účely vymáhání pohledávek, vyřizování reklamací nebo hodnocení platební morálky Účastníka. V těchto případech bude zpracování ukončeno, jakmile pomine důvod zpracování.

14.10. Zpracování osobních údajů, které je podmíněno souhlasem (článek 14.7. a článek 14.8.), je Účastník oprávněn odmítnout, respektive je oprávněn odvolat souhlas, a to písemně dopisem zaslaným na adresu Poskytovatele. Jestliže Účastník odvolá svůj souhlas

s určitým zpracováním osobních údajů, Poskytovatel zpracování ukončí v přiměřené lhůtě, která odpovídá jeho technickým a administrativním možnostem. Účastník má právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva stanovená v § 21 zákona o ochraně osobních údajů.

14.11. Účastník bere na vědomí, že elektronická a telefonní komunikace s Poskytovatelem může být Poskytovatelem monitorována za účelem záznamu požadavků, vnitřní kontroly a ochrany práv Poskytovatele.

14.12. Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.

## **15. Závěrečná ustanovení**

15.1. Poskytovatel zasílá Účastníkovi písemnosti prostřednictvím poštovních služeb, elektronickou poštou, SMS, MMS nebo do zákaznické sekce webových stránek Poskytovatele na adrese [www.telestica.cz](http://www.telestica.cz). Adresu, elektronickou adresu ve formě e-mailu a telefonní číslo Účastníka pro zasílání písemností a komunikaci uvádí Účastník ve Smlouvě.

15.2. Písemnost se považuje za doručenu předáním a převzetím druhou smluvní stranou osobně.

15.3. Písemnost zasláná prostřednictvím provozovatele poštovních služeb se považuje za doručenu jejím dodáním na adresu naposledy uvedenou Účastníkem, za dodanou je považována i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době nebo která se vrátila Poskytovateli jako nedoručitelná.

15.4. Písemnost zasláná prostřednictvím elektronické pošty, SMS, MMS nebo do webové zákaznické sekce Poskytovatele se považuje za doručenu nejpozději dnem následujícím po odeslání písemnosti na emailovou adresu, telefonní číslo Účastníka nebo webovou adresu Poskytovatele.

15.5. Záměrce o Službu zmocňuje Poskytovatele ke všem úkonům nutným k převedení v Objednávce uvedených Služeb poskytovaných jinými operátory na Služby Poskytovatele.

15.6. Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí příslušnými ustanoveními zákona o elektronických komunikacích a jeho novel.

15.7. Pokud jsou v podmínkách Smlouvy, těchto Všeobecných podmínek, Ceníku Služeb nebo podmínkách příslušné marketingové akce použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. V

případě, že jedno nebo více ustanovení podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu podmínek.

15.8. V případě, že Smlouva nebo další smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.

15.9. Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Účastníkem a Poskytovatelem.