

A. Předmět všeobecných obchodních podmínek

1. Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací společností One Mobile Česká republika a.s. („Všeobecné podmínky“) upravují poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací akciovou společností One Mobile Česká republika a.s. se sídlem Na Perštýně 342/1, Staré Město, 110 00 Praha 1, IČ 01879880. One Mobile Česká republika a.s. je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací v souladu s osvědčením č. 3566 vydaným Českým telekomunikačním úřadem.

2. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavírané mezi poskytovatelem a zákazníkem.

B. Definice pojmů

1. **Poskytovatel** je společnost One Mobile Česká republika a.s., která je oprávněna v souladu s osvědčením uvedeným v bodu A. 2 zajišťovat služby sítě elektronických komunikací a poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

2. **Autorizovaný dealer** je fyzická nebo právnická osoba, se kterou má poskytovatel uzavřenu smlouvu o zprostředkování při prodeji nebo zprostředkování služeb.

3. **Zákazník** je každý, kdo splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a všeobecnými podmínkami, a který má s poskytovatelem uzavřenu smlouvu.

4. **Uživatel** je fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

5. **Koncový uživatel** je uživatel, který nezajišťuje veřejné komunikační síť nebo veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

6. **Smlouva** je příslušná smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a zákazníkem, nebo též akceptovaná objednávka veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

7. **Služba** je veřejně dostupná služba elektronických komunikací poskytovaná poskytovatelem na základě smlouvy a příslušné specifikace služby sjednané mezi poskytovatelem a zákazníkem. Součástí služby může být i ve smlouvě či ve specifikaci služby dohodnuté poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží.

8. **Ceník** nebo též **ceník služeb** nebo cenový program je dokument poskytovatele, ve které jsou k příslušným službám uvedeny ceny a podmínky pro stanovení cen služeb a případně i ceny se službami spojených jiných plnění poskytovatele, podmínky pro její vyúčtování a placení, popř. jiné podmínky týkající se zřízení a poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Pokud je ve smlouvě nebo v jiných smluvních dokumentech uveden pojem ceník služeb, tak se tím pro účely určení výše cen a jejich účtování a placení za zřízení a poskytnuté veřejně dostupné telefonní služby, popř. pro určení jiných podmínek týkajících se zřízení a poskytování veřejně dostupných telefonních služeb, rozumí ceník příslušné veřejně dostupné telefonní služby a cenový program sjednaný mezi poskytovatelem a zákazníkem u příslušné veřejně dostupné telefonní služby.

9. **Sankční ceník** je dokument poskytovatele, ve kterém jsou uvedeny smluvní pokuty a poplatky uplatňované při porušení smlouvy a ostatních smluvních dokumentů

10. **Telefonické obchodní centrum** je specializované pracoviště poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje zákazníkovi technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování služeb.

11. **Kontaktní osoba** je osoba určená smluvní stranou. Tato osoba zajišťuje přenos informací, týkajících se plnění smlouvy, mezi oběma smluvními stranami a je oprávněna podepsat předávací protokol služby a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytování služby. Oprávněný zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Kontaktní osobou poskytovatele je vždy také jednající operátor telefonického obchodního centra ve službě či pracovník obchodního nebo technického oddělení.

12. **Oprávněný zástupce** je osoba oprávněná jednat za smluvní stranu a podepsat smlouvu a specifikace služby nebo též technickou specifikaci služby. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, musí mít oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou plnou moc.

Oprávněný zástupce, který jedná za zákazníka, se prokáže touto plnou mocí na žádost poskytovatele.

13. **Místo instalace zákazníka** je prostor zákazníkem uvedený ve smlouvě nebo specifikaci služby, určený pro instalaci elektronického komunikačního zařízení poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místností.

14. **Veřejně dostupná telefonní služba** je veřejně dostupná služba elektronických komunikací dodávaná poskytovatelem na základě smlouvy a umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu; tato služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné nebo více služeb uvedených v zákonu č. 127/2005 Sb. v platném znění.

15. **Veřejně dostupná služba elektronických komunikací** je služba elektronických komunikací, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen.

16. **Služba elektronických komunikací** je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášených sítími a poskytovaných službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

17. **Všeobecné obchodní podmínky** jsou tyto všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, vydané poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. a zákonem č. 89/2012 Sb. v platném znění.

C. Platnost a účinnost smlouvy

1. Smlouva může být uzavřena písemně, elektronicky zákaznickovým vyplněním a potvrzením webového formuláře poskytovatele a potvrzením takové elektronické objednávky poskytovatelem nebo ústně při telefonickém rozhovoru zákazníka s operátorem telefonického obchodního centra poskytovatele, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky poskytovatele, s pracovníkem obchodního oddělení poskytovatele nebo s operátorem kontaktního centra externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) poskytovatelem oprávněna. Způsob (formu) uzavření konkrétní smlouvy určuje vždy poskytovatel.

2. Smlouva a/nebo specifikace služby nabývá účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran, dnem potvrzení webového formuláře poskytovatele zákazníkem nebo dnem telefonického (ústního) uzavření smlouvy.

3. Zákazník je povinen poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení sjednané služby nebo k provedení změny služby.

D. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je oprávněn:

a) požadovat po zákazníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření smlouvy

b) jednostranně měnit všeobecné podmínky, provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, popis služby a ceník služeb, a to za podmínek dále uvedených v čl. L

c) omezit poskytování služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných důvodů uvedených dále

d) změnit číslo účastnické stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu zákazníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude zákazník předem upozorněn; technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu

e) nepřijmout změnu smlouvy požadovanou zákazníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se zákazník takovou změnou snaží obejít některá ustanovení smlouvy,

f) nezřídít službu nebo nerealizovat změnu služby požadovanou zákazníkem v případech, kdy zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí/platí (soustavně opožděně placení nebo soustavně neplacení viz bod M. 5. e) nebo opakovaně porušuje/porušoval smluvní podmínky.

2. Poskytovatel je povinen, resp. se zavazuje:

Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

- a) zřídit nebo změnit zákazníkovi službu za podmínek a v termínech stanovených smlouvou a nepřetržitě tuto službu poskytovat za podmínek a v cenách stanovených smlouvou, s výjimkou případů dále uvedených
- b) umožnit zákazníkovi seznámit se s platným zněním všeobecných podmínek, s reklamačním řádem, provozními podmínkami poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, popisem služby a ceníkem služeb
- c) udržovat své elektronické komunikační zařízení a telekomunikační infrastrukturu své sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby byla služba poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve smlouvě a v příslušných právních předpisech
- d) odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém elektronickém komunikačním zařízení a své veřejné komunikační síti. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho elektronické komunikační zařízení a jeho veřejnou komunikační síť
- e) informovat zákazníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu známy
- f) informovat zákazníka o změně účastnického čísla dle D. 1. d co nejdříve, avšak nejpozději dva (2) měsíce před provedením této změny, pokud není v rozhodnutí příslušného správního orgánu stanoveno jinak, nebo pokud právní předpis nestanoví jinak.

E. Práva a povinnosti zákazníka

1. Zákazník je oprávněn:

- a) užívat službu v souladu se smlouvou a příslušnými právními předpisy
 - b) požádat o změnu smlouvy nebo technické specifikace
 - c) obracet se se svými připomínkami a žádostmi na telefonické obchodní centrum, pracovníky obchodního či technického oddělení nebo na autorizované dealery,
 - d) uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě služby a účtované ceně.
- #### 2. Zákazník je povinen, resp. se zavazuje:
- a) užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy, příslušnou smlouvou, těmito všeobecnými podmínkami, provozními podmínkami poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, popisem služby a písemnými návody a pokyny poskytovatele
 - b) rádně a včas platit za poskytnuté služby dle příslušné smlouvy nebo platného ceníku služby v době poskytnutí služby
 - c) užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených pro provoz v České republice
 - d) neužívat službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy a nezneužívat připojení k veřejné komunikační síti
 - e) neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu veřejné komunikační sítě
 - f) užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany veřejné komunikační sítě, pokud je to ve prospěch účastníka nebo veřejné komunikační sítě
 - g) neprodleně ohlásit poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy veřejné komunikační sítě a závady v poskytování služby; v případě, že je koncové zařízení účastníka připojeno prostřednictvím veřejné komunikační sítě jiného provozovatele, pak také změnu typu, zrušení nebo přeložení telefonní linky, změnu nebo zrušení telefonního čísla, referenčního čísla nebo zrušení přístupu ke službám poskytovatele
 - h) oznamovat písemně nebo ústně u operátora telefonického obchodního centra poskytovatele, pracovníkům obchodního oddělení, po celou dobu účinnosti smlouvy změnu svých identifikačních údajů; zákazník, je-li právníčkou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v obchodním rejstříku nebo v jiné zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit poskytovateli změnu obchodní firmy, popř. jména a příjmení, změnu sídla nebo místa podnikání, změnu IČ, změnu právní formy, případy přeměny společnost a změnu fakturační adresy; zákazník, který je fyzickou osobou, je povinen oznámit poskytovateli změnu jména a příjmení, změnu adresy trvalého bydliště (pobytu) či fakturační adresy. Změny je zákazník povinen oznámit poskytovateli do sedmi (7) pracovních dnů ode dne uskutečnění takové změny; i v případě ústního oznámení změn není zákazník zbaven povinností tyto

změny poskytovateli doložit příslušnými písemnými dokumenty, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne ústního oznámení příslušných změn; v případě nesplnění povinností uvedených v tomto bodu ze strany zákazníka, nese zákazník odpovědnost za vzniklou škodu

- i) nepřevádět vlastní práva a povinnosti, vyplývající ze smlouvy, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele
- j) umožnit ze závažných důvodů osobám, pověřeným poskytovatelem, přístup k účastnickým linkám a elektronickým komunikačním zařízením instalovaným poskytovatelem (např. odstranění poruchy nebo závady, výměna elektronického komunikačního zařízení, nutná údržba, atd.) a umožnit jim přístup do prostor, předem určených dle specifikace služby, z důvodů zřízení, změny nebo ukončení poskytování služby v souladu s provozními podmínkami poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací
- k) připojovat na zařízení poskytovatele pouze taková elektronická komunikační zařízení, která mají platná technická a bezpečnostní osvědčení, povinná pro provoz ve státě, kde je připojováno; zákazník odpovídá za stav svého elektronického komunikačního zařízení, které připojuje na zařízení poskytovatele, včetně nastavení parametrů, pokud nebude dohodnuto jinak
- l) zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo demontáž technického zařízení poskytovatele, které souvisí s poskytovanou službou; taková součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází místo instalace zákazníka (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení
- m) zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení poskytovatele v souvislosti s poskytovanou službou. Tyto prostory a podmínky, popsání v provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům poskytovatele a bez písemného souhlasu poskytovatele nemohou být měněny
- n) neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v místě instalace zákazníka proti stavu při zřízení příslušné služby
- o) učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat s elektronickým komunikačním zařízením poskytovatele, umístěným v místě instalace zákazníka, poškodit je nebo je odcizit
- p) neposkytovat příslušné služby třetím osobám, pokud k tomu není zákazník oprávněn dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a nemá písemný souhlas poskytovatele
- q) vrátit veškerá zařízení poskytnutá účastníkovi poskytovatelem při ukončení smlouvy, popř. jednotlivé služby, nebo na písemnou žádost poskytovatele
- r) uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit, protože zákazník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby dle provozních podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací; uhradit poskytovateli náklady spojené se servisním zásahem (tzn. spojené s odstraněním závady služby a/nebo poruchou komunikačního zařízení nebo komunikační sítě) nebo cenu za servisní zásah, popř. jinou dohodnutou cenu, pokud servisní zásah byl uskutečněn na základě požadavku účastníka (ohlášení poruchy nebo závady, reklamace poskytování služby apod.) a pokud se zjistí, že závada služby a/nebo porucha komunikačního zařízení nebo komunikační sítě není na straně poskytovatele nebo, že závada byla způsobena zákazníkem nebo třetí osobou v případech, kdy za ni zákazník odpovídá, nebo že závada nebo porucha vůbec nenastala
- s) zajistit a předložit poskytovateli písemné prohlášení subjektu přiřazené účastnické stanice, je-li potřebné pro zabezpečení poskytování příslušných služeb poskytovatele
- t) předložit poskytovateli na jeho žádost dokumenty, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost

Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

u) užívat ochranných známek poskytovatele pouze s výslovným souhlasem poskytovatele a pouze v souvislosti s užíváním služeb poskytovatele, způsobem nesnižujícím jejich hodnotu a v souladu se závaznými právními předpisy

v) nerušit po dobu trvání smlouvy nebo služby účastnictví, dle kterého je zákazníkovi poskytována jiným poskytovatelem veřejně dostupná telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování konkrétní služby poskytovatelem; neměnit po dobu trvání smlouvy nebo služby bez souhlasu poskytovatele podmínky účastnictví, za kterých je zákazníkovi poskytována jiným poskytovatelem veřejně dostupná telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování služby poskytovatelem;

w) poskytnout poskytovateli při uzavření smlouvy/specifikace služby (popř. před zřízením služby) pravdivé údaje nezbytné ke zřízení a poskytování služby, oprávněně požadované poskytovatelem, zejména však údaje týkající se identifikace samotného zákazníka a místa instalace zákazníka, ve které bude zákazník příslušnou službu užívat

x) používat konkrétní službu výhradně v příslušném místě instalace zákazníka, stanovené v příslušné smlouvě/specifikaci služby pro danou konkrétní službu.

F. Rozsah a územní vymezení poskytované služby

1. Rozsah poskytované služby včetně nezbytných specifikací a parametrů služby je uveden ve smlouvě, zejména ve specifikaci služby nebo popisu služby. Jednotlivá služba je zřizována a poskytována na základě příslušné jednotlivé specifikace služby.

2. Služba je poskytována na území České republiky.

G. Ceny a platební podmínky

1. Zákazník se zavazuje platit cenu služeb ve výši sjednané ve smlouvě a/nebo v ceníku služeb poskytovatele. Aktuální ceníky služeb (cenové programy) jsou zákazníkovi k dispozici v sídle poskytovatele, u autorizovaných dealerů a na webových stránkách poskytovatele www.onemobile.cz. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy na poskytování služby či poskytnutí odpovídajícího zajištění k vyrovnání existujících pohledávek za zákazníkem.

2. Poskytovatel vystaví zákazníkovi základní vyúčtování vždy po skončení každého měsíčního účtovacího období, a to v elektronické podobě, není-li dohodnuto jinak. Vyúčtování doručí poskytovatel zákazníkovi do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne ukončení účtovacího období. Takové vyúčtování bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu. Doručením se rozumí i umístění takového vyúčtování na zákaznický portál poskytovatele. Zákazník je povinen uhradit vyúčtovanou cenu služeb nejpozději do 29. dne měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v něm byla služba poskytnuta, není-li na faktuře uvedená splatnost jiná.

3. Zákazník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby jinými uživateli než zákazníkem. V případě neoprávněného užívání služby jinými uživateli je zákazník povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než poskytovatel omezí aktivní užívání služby na základě písemného oznámení zákazníka o zneužití služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání služby co nejdříve, nejpozději však do dvaceti čtyř (24) hodin od doby převzetí tohoto oznámení.

4. Smluvní strany se dohodly, že pro stanovení výše částek účtovaných za provoz za poskytované služby jsou rozhodující údaje naměřené a vykázané příslušným zařízením poskytovatele, pokud poskytovatel nezjistí vadu ovlivňující vykázané údaje.

5. Ocitne-li se zákazník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby, nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy, je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení. Mimo tuto smluvní pokutu je zákazník povinen zaplatit poplatky stanovené sankčním ceníkem, kterými jsou zpoplatněny některé výkony spojené s vymáháním neuhrazeného vyúčtování (výzvy k zaplacení apod.).

6. Smluvní pokutu je zákazník povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování, obsahujícího vyúčtování takové smluvní pokuty, příp. dnem následujícím po doručení jiné výzvy k zaplacení smluvní pokuty. Právo poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.

7. Poskytovatel provádí vyúčtování tímto způsobem:

a) jednorázové ceny jsou účtovány po převzetí příslušného plnění účastníkem v prvním následném vyúčtování

b) pravidelné ceny za úplné účtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni účtovacího období

c) ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz, jsou účtovány zpětně k poslednímu dni účtovacího období

d) pravidelné ceny nebo minimální ceny za provoz za neúplné účtovací období jsou účtovány, jakoby byly využívány celé účtovací období.

8. Pravidelné ceny za poskytování veřejně dostupné telefonní služby nebo přídatných služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz veřejně dostupné telefonní služby nebo přídatných služeb, se začínají účtovat bezprostředně po zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Pravidelné ceny za poskytování ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby.

H. Servisní služby, zákaznická podpora, hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění, koupě komunikačního zařízení

1. Zjistí-li zákazník poruchu veřejné komunikační sítě nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost neprodleně pracovníkům technického oddělení nebo na telefonickém obchodním centru, příp. pošle písemné oznámení na sídlo poskytovatele (nahlášení poruchy nebo závady).

2. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně zpravidla do čtyřiceti osmi (48) hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady zákazníkem. Pokud se ohlášená porucha nebo závada nenachází na straně poskytovatele, předá poskytovatel informaci o této poruše či vadě provozovateli veřejné komunikační sítě, který zajišťuje připojení zákazníka ke komunikační síti.

3. Další podmínky týkající se provozu služby a hlášení poruch nebo závad jsou uvedeny v platných provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

4. Není-li výslovně ve smlouvě, popisu služby, specifikaci služby, kupní smlouvě či smlouvě o dílo, popř. v jiném smluvním dokumentu, sjednáno jinak, tak pro případ výslovně sjednané koupě komunikačního zařízení zákazníkem platí následující: cena je stanovena v příslušném ceníku služby, místo dodání je místo, ve kterém má být zřízena, změněna a poskytována služba, ke které je komunikační zařízení dodáváno, lhůta pro dodání je totožná se lhůtou pro zřízení nebo změnu služby, ke které je komunikační zařízení dodáváno, komunikační zařízení bude účastníkovi předáno na základě předávacího protokolu, dodacího listu nebo na základě jiného dokumentu, na kterém je účastník povinen poskytovateli (popř. dodavateli nebo dopravci) potvrdit převzetí komunikačního zařízení, vlastnictví komunikačního zařízení přechází na účastníka až úplným uhrazením sjednané ceny za příslušné komunikační zařízení poskytovateli, nebezpečí škody na komunikačním zařízení přechází na účastníka okamžikem jeho převzetí účastníkem, záruční doba a podmínky záručního servisu jsou stanoveny v záručním listu, reklamace vadného komunikačního zařízení se provádí na kontaktním centru poskytovatele, je-li součástí komunikačního zařízení i software, tak poskytovatel poskytuje zákazníkovi nevýhradní sublicenci, tj. oprávnění k výkonu práva užívat dodaný software v rozsahu dodaných licenčních podmínek, které jsou součástí dodávky komunikačního zařízení, tato nevýhradní sublicence je účastníkovi poskytnuta po území České republiky a je časově neomezena.

5. Kromě případů, kdy se jedná o výslovně sjednanou koupě komunikačního zařízení, může být komunikační zařízení zákazníkovi dodáno jako součást služby, nebo mu může být pronajato nebo zapůjčeno ke službě, přičemž konkrétní podmínky týkající se nájmu či zapůjčení komunikačního zařízení jsou vždy výslovně sjednány mezi zákazníkem a poskytovatelem ve smlouvě/specifikaci služby nebo jiném smluvním dokumentu.

I. Reklamace

1. Reklamaci na vyúčtování ceny je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.

Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

2. Reklamací na poskytovanou službu je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

3. Reklamacie musí být uplatněna písemnou formou a doručena na adresu sídla poskytovatele.

4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Zákazník je oprávněn proti vyřízení reklamacie uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu, a to do jednoho měsíce od vyřízení reklamacie.

5. Poskytovatel je povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch zákazníka, vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamacie. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv zákazníka není poskytovatel povinen uhrazovat zákazníkům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby.

6. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se zákazníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit zákazníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

J. Omezení poskytování služby

1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby z následujících závažných důvodů:

a) provádění údržby nebo opravy veřejné komunikační sítě v souladu s provozními podmínkami poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

b) stanovených v příslušných právních předpisech (např. § 99 zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění)

c) živelná událost, vyšší moc apod.

d) písemného oznámení zákazníka o zneužití služby dle bodu G. 3 všeobecných podmínek.

2. Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání služby, pokud je zákazník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté služby či jiného svého závazku vůči Poskytovateli. Nárok poskytovatele na úhradu cen za služby ze strany zákazníka, zejména sjednaných paušálních úhrad po dobu omezení užívání služby, není tímto omezením poskytování služeb dotčen.

3. Bezprostředně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení služby dle předchozích bodů, poskytovatel provoz služby obnoví.

K. Ochrana osobních dat

1. Poskytovatel shromažďuje a vede aktuální evidenci zákazníků a uživatelů služeb obsahující osobní, identifikační, kontaktní a provozní údaje. Poskytovatel se zavazuje shromažďovat, zpracovávat a užívat uvedené údaje týkající se zákazníků v souladu s právním rádem České republiky, zejména však v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, zákonem č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti, zákonem č. 133/2000 Sb. o evidenci obyvatel a rodných číslech, v jejich platném znění, a to za účelem řádného plnění smlouvy, resp. za účelem zřízení, poskytování či vyúčtování služby. S osobními, identifikačními, kontaktními a provozními údaji zákazníků mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci poskytovatele a jiné subjekty, které zpracovávají osobní údaje a/nebo používají identifikační či provozní údaje na základě smlouvy s poskytovatelem (např. autorizovaní dealeri, subjekty zajišťující vyúčtování služeb, vyřizování dotazů či reklamaci zákazníků nebo uživatelů nebo zajišťující ochranu zájmů poskytovatele) nebo na základě příslušného právního předpisu. Tyto jiné osoby jsou při zpracování jakýchkoliv údajů o zákazníkovi zavázány poskytovatelem k dodržování povinností vyplývajících z této smlouvy i příslušných právních předpisů a mohou zpracovávat a užívat tyto údaje pouze v rozsahu nezbytném pro potřeby činností, které pro poskytovatele vykonávají. Provozní údaje, kterými jsou jakékoli údaje zpracovávány pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování, jsou poskytovatelem shromažďovány, zpracovávány a užívány za účelem přenosu zprávy prostřednictvím jeho služeb a/nebo komunikační sítě a za účelem

vyúčtování ceny za poskytnutou službu. Provozní údaje je poskytovatel oprávněn zpracovávat a užívat do konce doby, během níž může být vyúčtování příslušné služby právně napadeno nebo úhrada vymáhána. Poskytovatel je oprávněn předávat osobní, identifikační nebo provozní údaje jiným poskytovatelům služeb elektronických komunikací či provozovatelům komunikačních sítí pro zajištění propojení a přístupu ke komunikační síti a dále ke vzájemnému vyúčtování a identifikaci zneužívání komunikační sítě a služeb elektronických komunikací. Provozní, osobní, identifikační či kontaktní údaje je poskytovatel rovněž povinen uchovávat a poskytovat pro potřeby státních orgánů v souladu s příslušnými právními předpisy.

2. Zákazník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel nebo/a jiné osoby, které získají či zpracovávají osobní či kontaktní údaje účastníka na základě smlouvy s poskytovatelem, jsou za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a tímto článkem oprávněni zpracovávat osobní či kontaktní údaje účastníka za účelem využívání takových osobních či kontaktních údajů při své podnikatelské činnosti, a to po dobu od udělení tohoto souhlasu do uplynutí tří (3) let od ukončení smlouvy. Zákazník je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu poskytovatele (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy). Zákazník prohlašuje a potvrzuje, že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného zákona.

3. Zákazník/uživatel, výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem telefonického obchodního centra, s pracovníky obchodního či technického oddělení nebo s příslušným operátorem kontaktního centra externí firmy, může být poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů poskytovatele a dále zákazník/uživatel souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonního hovoru je poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou.

4. Součástí služeb je i občasné zaslání informačních e-mailů o dalších nabídkách ze strany poskytovatele na adresu zákazníka nebo jeho kontaktní osoby. Tyto informační e-maily mohou mít charakter obchodního sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., zákon o některých službách informační společnosti v platném znění. Zákazník má v souladu se zákonem právo kdykoliv další zaslání obchodních sdělení odmítnout. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se smlouvy, včetně jejích příloh.

L. Změna smlouvy, změna VOP

1. Smlouvu lze měnit pouze těmito způsoby:

a) přidáním nové přílohy specifikace služby, podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran

b) nahrazením specifikace služby novou specifikací služby (změnová specifikace služby), podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran, nebo též elektronickou formou v případech uvedených v provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

c) písemnými číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran nebo též dodatky elektronickou formou v případech uvedených v provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

d) nabytím účinnosti nových všeobecných podmínek, provozních podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, popisem služby, příslušného ceníku veřejně dostupné telefonní služby nebo příslušných ceníků přídatných služeb, reklaamačního řádu,

e) ústně při telefonickém rozhovoru účastníka s operátorem telefonického obchodního centra poskytovatele, s pracovníky obchodního nebo technického oddělení poskytovatele nebo s operátorem kontaktního centra externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) poskytovatelem oprávněna, a to v případech, kdy se poskytovatel vzdá, dle vlastního uvážení, požadavku písemné formy změn smluvních podmínek týkajících se jednotlivých druhů služeb a účastník s ústní formou změn smluvních podmínek výslovně souhlasí.

2. V případě jednostranné změny smluvních podmínek, zejména změny podmínek stanovených ve všeobecných podmínkách, provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, popisu služby, ceníků, je poskytovatel

povinen zákazníka o této změně informovat, a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny v každé své provozovně, způsobem umožňujícím dálkový přístup (zveřejněním na www stránkách poskytovatele www.onemobile.cz) a dále každého zákazníka jednotlivě vyzooměním prostřednictvím informace na vyúčtování služeb, e-mailem, jiným adresným vyzooměním nebo vyzooměním učiněným prostřednictvím hlasové zprávy.

3. Zákazník má právo jednostrannou změnu smluvních podmínek odmítnout a smlouvu z tohoto důvodu vypovědět ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce. Výpověď je zákazník povinen doručit poskytovateli nejpozději 15 dnů před dnem nabytí účinnosti změny smluvních podmínek. Nevyhoví-li zákazník smlouvu uvedeným způsobem, má se za to, že se změnou souhlasí a změna smluvních podmínek nabývá účinnosti dnem v nich uvedených. Právo zákazníka vypovědět smlouvu se neuplatní v případě, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

M. Trvání a zánik smlouvy

1. Smlouva se uzavírá vždy na dobu určitou uvedenou ve smlouvě. Není-li ve smlouvě uvedena jiná doba trvání smlouvy, nebo nedohodly-li se smluvní strany výslovně na uzavření smlouvy na dobu neurčitou, platí, že smlouva je uzavřena na dobu určitou 24 měsíců.

2. V případě, že kterákoliv ze smluvních stran písemně neoznámí druhé smluvní straně nejpozději 15 dnů před uplynutím sjednané doby trvání smlouvy, že trvá na ukončení smlouvy ve sjednaném termínu, prodlužuje se doba trvání smlouvy bez dalšího vždy o jeden rok, a to i opakovaně. Poskytovatel bude o možnosti a způsobu, jak ukončit smlouvu, informovat zákazníka nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy způsobem, který si zákazník zvolil pro zaslání vyúčtování.

3. Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou lze jednostranně písemně vypovědět, a to ve výpovědní lhůtě 3 měsíce, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Takto lze vypovědět i smlouvu uzavřenou na dobu určitou, pak je ale zákazník povinen uhradit poskytovateli úhradu ve výši dle čl. M. 12.

4. Zákazník je dále oprávněn vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu, a to i v případě, že smlouva byla uzavřena na dobu určitou, k poslednímu dni měsíce, v němž byla písemná výpověď doručena poskytovateli, při podstatném porušení smluvních závazků poskytovatelem v následujících případech:

a) poskytovatel opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany zákazníka, nezřídil dohodnutou službu do 20 (dvaceti) pracovních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby ve smlouvě, ceníku služby, popisu služby nebo v příslušné specifikaci služby. Toto ustanovení se vhodně použije i při neprovedené písemně dohodnuté změně služby,

b) poskytovatel opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku zákazníka.

5. Poskytovatel je dále oprávněn vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu, a to i v případě, že smlouva byla uzavřena na dobu určitou, s účinností k poslednímu dni měsíce, v němž byla písemná výpověď doručena zákazníkovi:

a) v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany zákazníka

b) v případě existence důvodného podezření, že zákazník zneužívá veřejnou komunikační síť nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy

c) v případě, že zákazník nezačne užívat jednotlivou službu do 1 měsíce ode dne zřízení takové služby poskytovatelem

d) v případě, že zákazník nechal zrušit účastnictví nebo bez souhlasu poskytovatele změnil podmínky účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného poskytovatele, která je nezbytná pro poskytování služby (to platí i pro případy, kdy ke zrušení nebo změně podmínek účastnictví dojde z důvodů na straně jiného poskytovatele příslušné veřejně dostupné telefonní služby, např. ukončení účastnické smlouvy pro neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka)

e) v případě, že zákazník soustavně opožděně platil/platí nebo soustavně neplatil/neplatí cenu za služby, přičemž soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neaplacením se pro účely tohoto

ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny za služby,

f) v případě, že při zřízení služby, provádění změny služby nebo při odstraňování poruch zákazník neposkytuje dostatečnou součinnost poskytovateli v souladu se smlouvou.

6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy nebo jednotlivé služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení odstoupení zákazníkovi v případě že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) služby zjistí, že příslušnou službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů

7. Je-li zákazník fyzickou osobou, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a smlouva byla uzavřena mimo obchodní prostory nebo byla uzavřena distančním způsobem, je zákazník oprávněn od této smlouvy odstoupit ve lhůtě 14-ti dnů ode dne uzavření smlouvy. Odstoupení je třeba zaslat písemně na adresu sídla poskytovatele. Formulář pro odstoupení je umístěn na stránkách poskytovatele www.onemobile.cz.

8. Smlouva nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.

9. Poskytovatel nebo zákazník jsou oprávněni odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům, její oprávnění k podnikání vztahující se k předmětu smlouvy pozbude platnosti, nebo pokud druhá smluvní strana vstoupí do likvidace, bylo u ní zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u ní zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku. Poskytovatel je dále oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že vůči zákazníkovi bylo zahájeno a trvá exekuční řízení.

10. Při ukončení smlouvy nebo jednotlivé služby výpovědí, podanou zákazníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby, je účastník povinen nahradit poskytovateli vynaložené náklady, připadající na již provedené práce a jejich přípravu.

11. Při ukončení smlouvy je zákazník povinen vrátit poskytovateli bez zbytečného prodlení vše, co je vlastnictvím poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů po jejím ukončení.

12. V případě ukončení smlouvy, nebo jednotlivé služby, uzavřené na dobu určitou před uplynutím sjednané doby jejího trvání (s výjimkou ukončení výpovědí zákazníka dle čl. M odst. 4) výpovědí nebo dohodou, je zákazník povinen uhradit poskytovateli úhradu ve výši jedné pětiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedné pětiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. O vyšší nároku bude zákazník informován poskytovatelem na základě své žádosti telefonicky na zákaznické lince poskytovatele zveřejněné na www.onemobile.cz nebo e-mailem.

N. Omezení třetí stranou, omezení ručení, vyšší moc

1. Poskytovatel si vyhrazuje právo pozměnit službu poskytovatele, bude-li tak povinen učinit na výzvu příslušného správního orgánu. Taková změna, či navazující zpoždění či nesplnění závazků ze smlouvy, není porušením smlouvy.

Obdobně jako v odstavci N. 1. bude postupováno při prodlení v realizaci dodávky telekomunikačních služeb osobou, která zprostředkovává telekomunikační služby pro poskytovatele.

2. V případě vadného poskytnutí služby je odpovědnost poskytovatele vůči zákazníkovi omezena na povinnost poruchu v poskytování služby urychleně odstranit a vrátit mu neoprávněně účtované a zaplacené částky.

3. Poskytovatel neodpovídá za škodu ani za poruchy v poskytování služby, pokud k nim dojde z důvodu překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby sítě poskytovatele či její části. Prokázanou škodu zaviněnou poskytovatelem podle odstavce N. 2 uhradí poskytovatel poskytnutím služby ve výši škody, nejvýše však ve výši 50.000,- Kč ročně. Pouze v případech, že by náhrada škody měla být poskytnuta po ukončení platnosti smlouvy, náhrada bude vyplacena v penězích.

4. Poskytovatel nenese zodpovědnost za jakýkoli neoprávněný zásah zákazníka či třetí strany do jakékoli části sítě poskytovatele, použité pro zajištění služeb zákazníkovi.

5. Smluvní strany neodpovídají za porušení smlouvy a těchto všeobecných podmínek, pokud k němu dojde v důsledku okolností vylučujících odpovědnost dle ust. § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.

O. Doručování a náležitosti výpovědi nebo oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby

1. Poskytovatel doručí písemnosti na adresu zákazníka, naposledy oznámenou poskytovateli poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Nepodaří-li se poskytovateli doručit zákazníkovi zásilku odeslanou doporučeně na adresu zákazníka naposledy oznámenou poskytovateli, považuje se taková zásilka za doručenou uplynutím 7 dnů ode dne jejího odeslání.

2. Doručuje-li se prostřednictvím veřejné komunikační sítě, považuje se písemnost za doručenou okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu účastníka (e-mail) nebo potvrzení o bezporuchovém přenosu dat (fax). Doručuje-li se prostřednictvím zákaznického portálu, považuje se písemnost za doručenou okamžikem uveřejnění na zákaznickém portále v uživatelském profilu zákazníka.

3. Odepře-li zákazník písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.

4. Výpověď smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany zákazníka musí být učiněna písemnou formou, musí být podepsaná zákazníkem nebo oprávněným zástupcem zákazníka a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení zákazníka, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt) zákazníka, IČ, rodné číslo nebo datum narození zákazníka, číslo ukončované smlouvy nebo jednotlivé služby). Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany zákazníka.

P. Řešení sporů, prorogační dohoda

1. Všechny spory mezi stranami vzniklé ze smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit bez zbytečných průtahů.

2. Je-li vztah mezi zákazníkem a poskytovatelem vztahem mezi podnikateli vyplývajícím z jejich podnikatelské činnosti, dohodly se smluvní strany ve smyslu § 89a zákona č. 99/1963 Sb., že jejich spory vzniklé ze smlouvy nebo v souvislosti s ní budou rozhodovány Okresním soudem v Ostravě nebo Krajským soudem v Ostravě (dle věcné příslušnosti).

3. Rozhodným právem pro případ sporu mezi smluvními stranami je vždy právo České republiky. V případě soudního řízení vedeného proti osobě s trvalým pobytom nebo sídlem v zahraničí je místně příslušným Okresní soud v Ostravě nebo Krajský soud v Ostravě (dle věcné příslušnosti).

R. Přenositelnost čísla

1. Poskytovatel je povinen zajistit, aby si zákazník mohl ponechat své telefonní číslo, a to v případech a za podmínek stanovených zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (zejména § 34) a příslušným opatřením obecné povahy ČTÚ.

2. Přenesení telefonního čísla je iniciováno zákazníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli služby. Přejímající poskytovatel služby informuje účastníka o podmínkách přenesení telefonního čísla, zejména o nutnosti provedení právního úkonu směřujícího k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenašeném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele služby, cenových a časových podmínkách přenesení telefonního čísla, včetně data a času přenesení telefonního čísla, důvodech případného odmítnutí přenesení telefonního čísla a časových limitech přerušování poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel tísňových volání.

3. Přejímající poskytovatel služby sdělí zákazníkovi identifikaci objednávky a dohodne se zákazníkem termín zahájení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na jeho přeneseném telefonním čísle.

4. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora, činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost zákazníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, pokud se zákazník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení.

5. Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenašeném telefonním čísle, provedené na základě právního úkonu směřujícího k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenašeném telefonním čísle. Nebude-li tento právní úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost zákazníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, má se za to, že lhůta podle odstavce 4 nezačala běžet.

6. Pokud nebude žádost zákazníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenašeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušované poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

7. Přejímající poskytovatel služby zodpovídá zákazníkovi za přenesení telefonního čísla, včetně řádnosti a úplnosti poskytnutých informací.

8. Přenos čísla může být odmítnut v případě, že nejsou splněny podmínky podle R. 5. telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce, existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla nebo na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního předpisu.

9. Přejímající operátor předá informaci o datu přenesení telefonního čísla do referenční databáze přenesených čísel jeden pracovní den přede dnem přenesení telefonního čísla a zajistí společně s opouštěným operátorem přenesení telefonního čísla. Od předání této informace do referenční databáze přenesených čísel již nelze požadovat zastavení přenesení telefonního čísla. Zákazníkovi musí být jeho telefonní číslo aktivováno v síti přejímajícího operátora do jednoho pracovního dne od předání informace do referenční databáze přenesených čísel, přičemž přerušování poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den přenesení nesmí být delší než šest hodin.

10. Výše ceny za přenesení telefonního čísla je pro zákazníka 0,- Kč.

11. Výše nároku za předčasné ukončení smluvního vztahu z důvodu přenesení telefonního čísla a způsob bezplatného informování o jeho výši se řídí čl. M. odst. 12.

S. Společná a závěrečná ustanovení

1. Smluvní vztahy mezi zákazníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb. (o elektronických komunikacích) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.

2. V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:

- a) smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací
- b) číslované dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu
- c) specifikace služby (součástí smlouvy)
- d) všeobecné podmínky
- e) zvolený cenový program u veřejně dostupné telefonní služby
- f) ceník služeb
- g) popis služby (Popis služby SLA)
- h) provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

3. Neplatnost některého z ustanovení smlouvy nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodloužení.

4. Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi smlouvy a dokumenty uvedenými v bodě S. 2 seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě smluvní strany závazné.

5. Všeobecné podmínky, provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a ceníky jsou k dispozici na všech kontaktních místech poskytovatele určených pro styk s veřejností a na internetových stránkách www.onemobile.cz.

6. Tyto všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 8. 2.2014.