

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

### obchodní společnosti Moraviatel a.s., podle nichž svým zákazníkům poskytuje služby elektronických komunikací

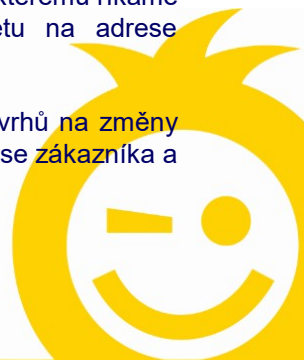
#### 1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Každá osoba, která s námi, to je s obchodní společností Moraviatel a.s. se sídlem Havlíčkova 2959/7, 796 01 Prostějov, IČO 29261988, zapsanou v oddílu B, vložce 6288, vedeného Krajským soudem v Brně, uzavřela smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“), je naším zákazníkem, kterému poskytujeme služby elektronických komunikací a případně platební služby (dále jen „služby“).
- 1.2. Služby poskytujeme pod obchodní značkou EMTÉČKO.
- 1.3. Služby poskytujeme zákazníkovi v rámci našeho přístupu k síti obchodní společnosti O2 Czech Republic a.s. se sídlem Praha 4 - Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 140 22, IČO 60193336, zapsané v oddílu B, vložce 2322, vedeného Městským soudem v Praze (dále jen „sít' O2“).
- 1.4. Při poskytování služeb se my i zákazník řídíme tím, co jsme si dohodli ve smlouvě, kterou tvoří (i) vlastní text smlouvy, (ii) tyto všeobecné podmínky a (iii) náš ceník.
- 1.5. Tyto všeobecné podmínky a náš ceník jsou dostupné na naší internetové stránce [www.emtecko.cz](http://www.emtecko.cz) a na dále uvedeném kontaktním místě.
- 1.6. Pokud něco není ve smlouvě dohodnuto, máme my i zákazník práva a povinnosti, které nám anebo zákazníkovi ukládají či přiznávají právní předpisy České republiky, zejména zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“), a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 1.7. My ani zákazník nemáme právní nárok na něco, co nevyplývá ze smlouvy anebo z právního předpisu; to nám však nebrání, abychom ve vztahu se zákazníkem jednali s dobrou vůlí i ve věcech, k nimž nejsme povinni.

#### 2. KOMUNIKACE SE ZÁKAZNÍKEM

##### Samoobsluha:

- 2.1. Pro komunikaci se zákazníky jsme v našem elektronickém systému zřídili zvláštní prostor, kterému říkáme samoobsluha. Samoobsluhu může využívat každý zákazník prostřednictvím internetu na adrese [samoobsluha.emtecko.cz](http://samoobsluha.emtecko.cz) poté, co se do samoobsluhy zaregistruje.
- 2.2. Samoobsluha umožňuje nám a zákazníkovi vzájemnou komunikaci, včetně podávání návrhů na změny služeb a ukládání vyúčtování cen za poskytnuté služby, a obsahuje zejména údaje týkající se zákazníka a služeb, které mu poskytujeme.



- 2.3. Samoobsluha spojuje registraci a její využívání pod touto registrací vždy pouze s jednou SIM kartou. Znamená to, že bude-li mít zákazník SIM karet více, bude se do samoobsluhy registrovat ve vztahu ke každé z nich zvlášť.
- 2.4. Údaje a sdělení týkající se zákazníka jsou v samoobsluze přístupné pouze nám a zákazníkovi, který se do ní zaregistroval; každému zákazníkovi je samoobsluha přístupná pouze v její části, která je mu vyhrazena.
- 2.5. Pokud zákazník samoobsluhu nevyužívá, nemá to vliv na oznámení a vyúčtování, která jsme mu do samoobsluhy uložili, a tato oznámení a vyúčtování jsou vůči zákazníkovi i v takovém případě účinná a mají právní účinky podle smlouvy.

#### **Kontaktní místo:**

- 2.6. Pro komunikaci se zákazníkem vedeme kontaktní místo nacházející se na adrese Moraviatel a.s., nám. Svobody 526, Třinec, PSČ 739 61, e-mail: [info@moraviatel.cz](mailto:info@moraviatel.cz) (dále jen „kontaktní místo“).

#### **Zákaznická linka:**

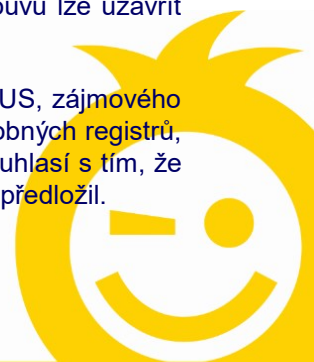
- 2.7. Pro telefonickou komunikaci jsme zřídili zákaznickou linku \*68. Zákazník nám může zavolat také na tel. +420 558 530 900 nebo +420 727 130 900. Pro případy ztráty nebo odcizení SIM karty jsme zřídili tel. číslo uvedené na naší internetové stránce [www.emtecko.cz](http://www.emtecko.cz).

#### **Záznam komunikace se zákazníkem:**

- 2.8. Zákazník nám uděluje svůj souhlas s tím, že jeho komunikaci s námi můžeme monitorovat a zaznamenávat výhradně za účelem prokazatelnosti jednání a právní jistoty a interní kontroly, to je zejména pořizovat záznamy hovorů či datové korespondence.
- 2.9. Požádáme-li o to zákazníka, prokáže nám při komunikaci s námi svou totožnost nebo v případě, je-li zastupován, zajistí, aby tento jeho zástupce prokázal totožnost a oprávnění jednat v příslušné věci v zastoupení zákazníka; v opačném případě se může stát, že v dané komunikaci se zákazníkem nebo jeho zástupcem odmítneme pokračovat.

### **3. UZAVŘENÍ SMLOUVY**

- 3.1. Smlouva může být účinná ve vztahu k jedné SIM kartě; dle našeho uvážení můžeme souhlasit s tím, aby smlouva byla účinná ve vztahu k více SIM kartám.
- 3.2. Ten, kdo má zájem využívat naše služby (dále jen „zájemce“), podá návrh na uzavření smlouvy vyplněním našeho formuláře prostřednictvím naší internetové stránky [www.emtecko.cz](http://www.emtecko.cz) nebo na kontaktním místě; tento formulář je dostupný na této naší internetové stránce a na kontaktním místě. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.
- 3.3. Podá-li zájemce návrh na uzavření smlouvy, bere na vědomí, že o něm z databáze SOLUS, zájmového sdružení právnických osob, IČO 69346925 (dále jen „SOLUS“), a případně z dalších obdobných registrů, můžeme získat informace týkající se jeho bonity, platební morálky a důvěryhodnosti, a souhlasí s tím, že můžeme zákonnými způsoby ověřit správnost údajů a platnost dokladů, které nám sdělil a předložil.
- 3.4. Smlouva je uzavřena tím, že přijmeme návrh na uzavření smlouvy.



- 3.5. Přijmeme-li návrh na uzavření smlouvy podaný zájemcem, který je již našim zákazníkem, rozumí se, že nevznikla další smlouva mezi námi a tímto zákazníkem, ale došlo ke změně stávající smlouvy mezi námi a tímto zákazníkem s obsahem dle tohoto návrhu.
- 3.6. Pokud byl návrh na uzavření smlouvy podán prostřednictvím naší internetové stránky [www.emtecko.cz](http://www.emtecko.cz), přijmeme jej tím, že zájemci zašleme na jeho e-mailovou adresu, uvedenou v návrhu na uzavření smlouvy, oznámení o uzavření smlouvy obsahující informace podle § 63 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích a informaci k registraci zákazníka do samoobsluhy; obdobné oznámení bude zákazníkovi zasláno spolu se SIM kartou. Vlastní text smlouvy, uzavřené tímto způsobem, zákazníkovi doručíme na jeho e-mailovou adresu, uvedenou v návrhu na uzavření smlouvy; také je u nás uložen v elektronické podobě, přičemž na tomto místě není zákazníkovi přístupný. Tyto všeobecné podmínky a ceník, které také tvoří obsah smlouvy, jsou zákazníkovi dostupné, jak je uvedeno v čl. 1.5.

### **Zahájení poskytování služeb:**

- 3.7. Služby v rozsahu podle smlouvy může zákazník využívat bez nadbytečných odkladů po převzetí naší SIM karty, přihlášení zákazníka do samoobsluhy a zadání v samoobsluze aktivčního kódu, který obdržel prostřednictvím SMS zprávy. Výjimkou z tohoto pravidla je postup při uzavření smlouvy s přenesením čísla podle čl. 3.17. až 3.19.

SIM karta by měla být zákazníkem aktivována do 3 měsíců ode dne jejího převzetí; neprovede-li zákazník aktivaci SIM karty v této lhůtě, bude telefonního čísla, pro něž je tato SIM karta vystavena, zrušeno, a smlouva ve vztahu k této SIM kartě bez dalšího zanikne.

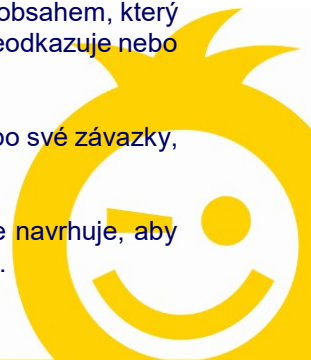
- 3.8. Pokud byla smlouva uzavřena prostřednictvím naší internetové stránky [www.emtecko.cz](http://www.emtecko.cz), zašleme SIM kartu či SIM karty zákazníkovi bez nadbytečných odkladů na jeho adresu, která je uvedena v návrhu na uzavření smlouvy; takovou adresou může být vždy pouze adresa nacházející se v České republice. Pokud byla smlouva uzavřena na kontaktním místě, předáme zákazníkovi SIM kartu neprodleně.
- 3.9. Zákazník, který je fyzickou osobou, převezme SIM kartu či SIM karty osobně a tedy není možné, aby za něj SIM kartu či SIM karty převzal někdo jiný, byť k tomu bude od zákazníka zmocněn. Je-li zákazníkem právnická osoba, převezme za ni SIM kartu či SIM karty ten, kdo ji zastupuje.

### **Zánik smlouvy nepřevzetím SIM karty:**

- 3.10. Pokud zákazník převzetí SIM karty či SIM karet odmítne nebo se nám SIM karta či SIM karty po jejich zaslání zákazníkovi vrátí zpět jako nedoručené, smlouva bez jakýchkoliv závazků či sankcí zaniká.

### **Odmítnutí uzavřít smlouvu:**

- 3.11. Smlouvu nemusíme uzavřít zejména, pokud údaje, které jsou uvedeny v návrhu na uzavření smlouvy, nejsou úplné nebo jsou nesprávné, nebo tyto údaje nejsou doloženy doklady, které jsme si k tomu vyžádali, nebo z návrhu na uzavření smlouvy vyplývá, že se navrhuje, aby smlouva byla uzavřena s obsahem, který se odchyluje od obsahu těchto všeobecných podmínek anebo našeho ceníku nebo na ně neodkazuje nebo je jejich obsah vymezen jinými slovy nebo je zájemce přijímá s výhradou či dodatkem.
- 3.12. Smlouvu nemusíme uzavřít také v případě, že zájemce neplnil nebo neplní svůj závazek nebo své závazky, které měl nebo má vůči nám nebo někomu jinému.
- 3.13. Smlouvu nemusíme uzavřít také v případě, že zájemce je již našim zákazníkem anebo se navrhuje, aby byla smlouva uzavřena v souvislosti s podnikatelskou či jinou výdělečnou činností zájemce.



- 3.14. Smlouvu nemusíme uzavřít také v případě, že zájemce vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí nebo exekuce.
- 3.15. Smlouvu nemusíme uzavřít také v případě, že návrh na její uzavření podává zájemce poté, co smlouva, kterou jsme s ním již dříve uzavřeli, zanikla z důvodu, že odmítl převzít SIM kartu či SIM karty nebo se nám SIM karta či SIM karty vrátily zpět jako nedoručené, nebo návrh na její uzavření je v rozporu s čl. 3.1. nebo zájemce odmítne udělit nebo odvolá svůj souhlas podle čl. 3.3.
- 3.16. Pokud odmítneme smlouvu uzavřít, učiníme tak bez nadbytečných odkladů a oznámení o tom spolu s uvedením důvodu tohoto odmítnutí sdělíme zájemci na jeho e-mailovou adresu, uvedenou v návrhu na uzavření smlouvy.

### **Uzavření smlouvy spojené s přenesením telefonního čísla:**

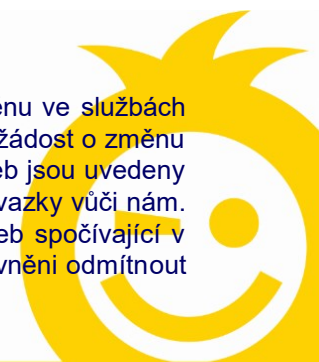
- 3.17. Pokud si přeje zájemce uzavřít smlouvu ve vztahu k telefonnímu číslu, které má být přeneseno od jiného poskytovatele telekomunikačních služeb v České republice (dále jen „původní poskytovatel“), uvede při podání návrhu na uzavření smlouvy platné číslo výpovědi opouštěného poskytovatele (ČVOP), které mu opouštěný poskytovatel poskytl.
- 3.18. Návrh na uzavření smlouvy spojený s přenesením telefonního čísla nám musí zájemce podat nejpozději předposlední pracovní den před dnem ukončení smlouvy s původním poskytovatelem.
- 3.19. Bude-li smlouva spojená s přenesením telefonního čísla uzavřena, můžeme zahájit poskytování služeb zákazníkovi až ve lhůtě 4 pracovních dnů, která začne běžet po ukončení smlouvy, kterou měl zákazník u původního poskytovatele, pokud do ukončení takové smlouvy zákazník vypořádal závazky vyplývající mu z takové smlouvy podle podmínek původního poskytovatele; k zahájení poskytování služeb tak může dojít až v určité době poté, co zákazník od nás převzal naši SIM kartu.

## **4. ZMĚNY SMLOUVY**

- 4.1. Zákazník má možnost za podmínek této smlouvy podat žádost o změnu smlouvy spočívající ve změně služeb (dále jen „změna služeb“); žádost o změnu služeb zákazník podává zpravidla na kontaktním místě nebo prostřednictvím samoobsluhy; v ní je taková žádost zpravidla označena jako aktivace, příp. deaktivace služby.
- 4.2. Možnosti změny služeb jsou uvedeny v samoobsluze. Změnou služeb je také poskytování služeb prostřednictvím další SIM karty nebo dalších SIM karet (dále jen „navýšení počtu SIM karet“); to může být spojeno s přenesením telefonního čísla.
- 4.3. Jsou-li pro změnu služeb nějaká omezení či podmínky, vyznačíme je v samoobsluze a také je zákazníkovi sdělíme na zákaznické lince či jiných telefonicky linkách nebo na kontaktním místě.

### **Důvody pro odmítnutí žádosti o změnu služeb:**

- 4.4. Žádost o změnu služeb můžeme odmítnout pouze v případě, že zákazník požaduje změnu ve službách volání a přijímání telefonických hovorů anebo odesílání a přijímání SMS a MMS, nebo je žádost o změnu služeb v rozporu s omezeními či podmínkami podle čl. 4.3. nebo v žádosti o změnu služeb jsou uvedeny neúplné anebo nesprávné údaje, nebo v případě, že zákazník neplnil nebo neplní své závazky vůči nám. Žádost o změnu služeb spočívající v aktivaci platebních služeb a žádost o změnu služeb spočívající v navýšení počtu SIM karet jsme oprávněni odmítnout také z důvodu, pro který jsme oprávněni odmítnout





uzavření smlouvy, nebo i bez uvedení důvodu. Jsme oprávněni dle svého uvážení odmítnout navýšení počtu SIM karet jako takové, tedy celý navrhovaný počet SIM karet, nebo pouze jeho část.

- 4.5. Souhlas s žádostí o změnu služeb nebo její odmítnutí spolu se zdůvodněním sdělíme zákazníkovi bez nadbytečného odkladu po podání žádosti o změnu služeb tak, že mu ji zašleme prostřednictvím SMS zprávy. V případě našeho souhlasu s žádostí o změnu služeb bude změna služby také vyznačena v samoobsluze; tím dojde ke změně služby.
- 4.6. Jde-li o navýšení počtu SIM karet, použije se, pokud jde o podmínky zahájení poskytování služeb prostřednictvím těchto dalších SIM karet, obdobně čl. 3.7. až 3.9., příp. čl. 3.17. až 3.19. Pokud zákazník převzetí této další SIM karty nebo SIM karet odmítne nebo se nám tato SIM karta nebo SIM karty po jejich zaslání zákazníkovi vrátí zpět jako nedoručené, příslušná změna služeb spočívající v navýšení počtu SIM karet bez jakýchkoliv závazků či sankcí zaniká.
- 4.7. Změna smlouvy, která nespočívá ve změně služeb, ani není v důsledku změny těchto všeobecných podmínek anebo našeho ceníku podle čl. 4.9., může vzniknout výhradně uzavřením písemného dodatku ke smlouvě v listinné podobě.
- 4.8. Smlouvu nelze měnit faktickým jednáním.

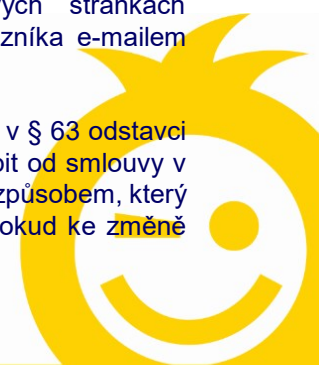
### **Změna smlouvy v důsledku změny těchto všeobecných podmínek a našeho ceníku:**

- 4.9. Jsme oprávněni jednostranně měnit smlouvu, a to změnou těchto všeobecných podmínek anebo našeho ceníku (dále jen „změna všeobecných podmínek“); změnu všeobecných podmínek můžeme provést zejména z důvodu změny v rozsahu či obsahu poskytovaných služeb či změny v technologiích, jimiž jsou poskytovány, při změně technických, obchodních, provozních nebo organizačních podmínek na naší straně nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací nebo z důvodu změny právní úpravy.

Smlouvu jsme oprávněni měnit v částech týkajících se ceny služeb a jiných úhrad, včetně způsobu, podmínek a výše vyúčtování a úhrad, a v částech týkajících se rozsahu, způsobu, parametrů a podmínek poskytování a užívání služeb včetně přerušení, omezení anebo ukončení poskytování služby anebo zavedení nové služby, rozsahu našich práv a povinností a práv a povinností zákazníka, podmínek a způsobu reklamace, odpovědnosti za újmu, doby trvání smlouvy, podmínek a způsobu změny smlouvy a jejího ukončení, platebních transakcí, podmínek a způsobu právního jednání a jiné komunikace mezi námi a zákazníkem, výhrad ve vztahu k právním předpisům, zpracování osobních a jiných údajů, rozsahu možných jednostranných změn a způsobu jejich oznámení zákazníkovi anebo ujednání upravených právními předpisy anebo rozhodnutím soudu či správního orgánu.

Pravidla obsažená ve vlastním textu smlouvy podléhají změně všeobecných podmínek; pokud se změna všeobecných podmínek týká obsahu pravidel uvedených ve vlastním textu smlouvy, je taková změna všeobecných podmínek účinná také ve vztahu k těmto pravidlům a mění je.

- 4.10. O změně všeobecných podmínek budeme zákazníka informovat alespoň 1 měsíc před tím, než taková změna nabude účinnosti, uveřejněním takové informace na našich internetových stránkách [www.emtecko.cz](http://www.emtecko.cz) a na kontaktním místě; o tomto uveřejnění budeme informovat zákazníka e-mailem zasláným na jeho e-mailovou adresu.
- 4.11. Pokud je obsahem změny všeobecných podmínek změna náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) zákona o elektronických komunikacích, má zákazník právo odstoupit od smlouvy v případě, že takovou změnu nebude akceptovat; o tomto jeho právu jej budeme informovat způsobem, který si zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování. Toto právo odstoupit od smlouvy nevzniká, pokud ke změně



všeobecných podmínek dochází na základě změny právní úpravy nebo pokud nám byla taková změna uložena rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu.

- 4.12. Zákazník může odstoupit od smlouvy z důvodu podle čl. 4.11. tak, že nám na kontaktní místo doručí písemné odstoupení od smlouvy v listinné podobě s uvedením tohoto důvodu, nebo odstoupí od smlouvy svým písemným jednáním na kontaktním místě, a učiní tak nejpozději poslední den, který předchází dni, od něhož je změna podle čl. 4.11. účinná.
- 4.13. Odstoupí-li zákazník od smlouvy z důvodu podle čl. 4.11., smlouva je ukončena uplynutím dne, který předchází dni, od něhož je změna podle čl. 4.11. účinná.

## 5. TRVÁNÍ SMLOUVY A JEJÍ UKONČENÍ

- 5.1. Smlouvu uzavíráme se zákazníkem vždy na dobu neurčitou.
- 5.2. Zákazník může smlouvu kdykoliv vypovědět; smlouva je pak ukončena uplynutím 30 dnů následujících po dni, v němž nám byla písemná výpověď v listinné podobě doručena. Je-li smlouva účinná ve vztahu k více SIM kartám, může zákazník smlouvu kdykoliv vypovědět ve vztahu pouze k některé či některým z nich, uvedeným v takové výpovědi; smlouva ve vztahu k ostatním SIM kartám pak není takovou výpovědí dotčena. V případě pochybností se rozumí, že je podána výpověď ve vztahu ke smlouvě jako takové, tedy ke všem SIM kartám podle smlouvy.
- 5.3. Zákazník také může od smlouvy odstoupit z důvodu změny všeobecných podmínek za podmínek čl. 4.9. až 4.13.
- 5.4. Smlouvu můžeme vypovědět také my, avšak pouze v případech, v nichž nám smlouva takové právo výslovně přiznává; smlouva je pak ukončena uplynutím posledního dne kalendářního měsíce, následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla zákazníkovi písemná výpověď v listinné podobě spolu s uvedením důvodu výpovědi doručena. Je-li smlouva účinná ve vztahu k více SIM kartám, můžeme smlouvu kdykoliv vypovědět ve vztahu pouze k některé či některým z nich, uvedeným v takové výpovědi; smlouva ve vztahu k ostatním SIM kartám pak není takovou výpovědí dotčena. V případě pochybností se rozumí, že je podána výpověď ve vztahu ke smlouvě jako takové, tedy ke všem SIM kartám podle smlouvy.
- 5.5. Smlouvu můžeme vypovědět v případě, že zákazník nám úmyslně poskytl nesprávné osobní nebo jiné údaje.
- 5.6. Smlouvu můžeme vypovědět také v případě, že zákazník vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí nebo exekuce.
- 5.7. Nic nebrání tomu, aby byla smlouva ukončena, pokud se na tom se zákazníkem písemně dohodneme.
- 5.8. Smlouva je ukončena také úmrtím zákazníka.
- 5.9. Smlouva zanikne také v případech podle čl. 3.7. a 3.10.
- 5.10. Ustanovení smlouvy, z jejichž povahy to vyplývá, jsou účinná i po ukončení smlouvy, a to až do úplného vyřádkování všech práv a povinností, vyplývajících ze smlouvy.



**Právo spotřebitele odstoupit od smlouvy:**

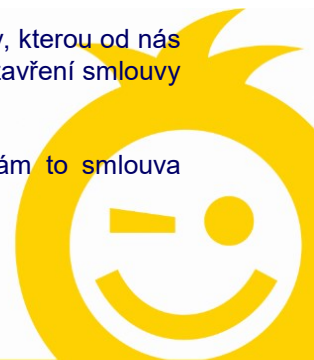
- 5.11. Pokud s námi zákazník, který je spotřebitelem, uzavřel smlouvu prostřednictvím naší internetové stránky [www.emtecko.cz](http://www.emtecko.cz) nebo na jiném místě než je naše kontaktní místo, má právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu, pokud takové odstoupení písemně v listinné podobě doručí na kontaktní místo nebo odešle na adresu kontaktního místa nebo odstoupí od smlouvy svým písemným jednáním na kontaktním místě, a učiní tak do 14 dnů ode dne, v němž si zákazník od nás převzal (spolu s naší SIM kartou či SIM kartami) oznámení podle čl. 3.6.
- 5.12. Zákazník, který je spotřebitelem, má obdobné právo odstoupit od dohody, kterou se mění smlouva a nejde o změnu služby, k níž došlo na základě žádosti zákazníka o změnu služby, pokud byla taková dohoda uzavřena na jiném místě než je naše kontaktní místo.
- 5.13. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy podle čl. 5.11. a 5.12., pokud jsme mu již do té doby poskytli služby, mu vznikne závazek zaplatit nám za to cenu podle našeho ceníku účinného v době poskytnutí služby.

**Přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli telekomunikačních služeb:**

- 5.14. Vypoví-li zákazník anebo my smlouvu nebo vypoví-li zákazník nebo my smlouvu pouze ve vztahu k některé nebo některým SIM kartám, může zákazník v průběhu výpovědní doby požádat o přenesení příslušného telefonního čísla k jinému poskytovateli telekomunikačních služeb (dále jen „přenesení“).
- 5.15. Žádost o přenesení musí zákazník podat u poskytovatele telekomunikačních služeb, k němuž chce telefonní číslo přenést, spolu se sdělením tzv. čísla výpovědi opouštěného poskytovatele (ČVOP), které zákazníkovi na jeho žádost bez nadbytečných odkladů poskytneme. Vystavení ČVOP jsme oprávněni podmínit vypořádáním závazků, které vůči nám zákazník má.
- 5.16. Žádost o přenesení musí zákazník podat u poskytovatele, k němuž chce telefonní číslo přenést, nejpozději předposlední pracovní den před koncem výpovědní lhůty. Lhůta pro přenesení je 4 pracovní dny a začne běžet ukončením smlouvy, pokud nám zákazník do té doby uhradil všechny splatné peněžité závazky (dále jen „lhůta pro přenesení“).
- 5.17. Bude-li si to zákazník přát, uhradil nám všechny splatné peněžité závazky a umožňuje-li to lhůta pro přenesení, může být lhůta pro přenesení zahájena dříve než ukončením smlouvy; v takovém případě přenesením dojde ke zkrácení výpovědní lhůty a tedy k dřívějšímu ukončení smlouvy.
- 5.18. Pokud připadá konec lhůty pro přenesení na dobu po uplynutí výpovědní doby, může po uplynutí výpovědní doby, tedy po ukončení smlouvy, dojít k ukončení anebo omezení poskytování služeb.

**6. SLUŽBY**

- 6.1. Zákazníkovi poskytujeme služby v rozsahu podle smlouvy od okamžiku aktivace SIM karty, kterou od nás zákazník převzal, po celou dobu trvání smlouvy; výjimkou z tohoto pravidla je postup při uzavření smlouvy s přenesením čísla podle čl. 3.17. až 3.19.
- 6.2. Poskytování služeb jsme oprávněni přerušit anebo omezit pouze v případech, kdy nám to smlouva dovoluje.



- 6.3. Služby zahrnují volání a přijímání telefonických hovorů, přenos dat (internet v mobilu), odesílání a přijímání krátkých textových zpráv (SMS) a multimediálních zpráv (MMS), platební služby a služby, které s těmito službami souvisí; tyto doplňkové služby jsou uvedeny v našem ceníku.
- 6.4. Platební služby zahrnují zadávání příkazů k platebním transakcím prostřednictvím audiotextových linek, prémium SMS/MMS, včetně dárcovských SMS, nebo příkazem na internetu.
- 6.5. Služby zahrnují také bezplatné volání na čísla tísňového volání včetně lokalizace volajícího.

## 7. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

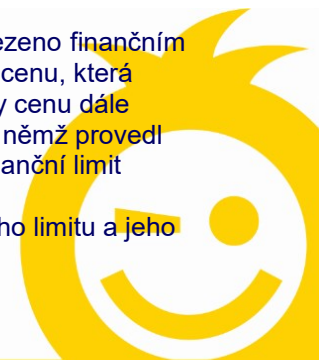
- 7.1. Služby poskytujeme zákazníkovi v dosahu rádiového signálu a v obvyklé kvalitě prostřednictvím technologií 2G a 3G, v případě datových služeb též prostřednictvím technologie 4G.
- 7.2. Zákazník bere na vědomí, že poskytování služeb nemusí být z technického hlediska zcela bez vad a může být negativně ovlivněno zeměpisnými, atmosférickými či jinými okolnostmi, které nedokážeme ovlivnit.
- 7.3. Službu volání a přijímání telefonických hovorů a odesílání a přijímání SMS a MMS poskytujeme zákazníkovi od okamžiku aktivace SIM karty, kterou od nás zákazník převzal, po celou dobu trvání smlouvy. Spolu s těmito službami je při aktivaci SIM karty přednastavena služba roaming. Ostatní služby jsou volitelné a zákazník je může využívat, dojde-li na základě jeho žádosti o změnu služeb k aktivaci příslušné služby; my i zákazník přitom postupujeme podle 4. kapitoly.

### SIM karta:

- 7.4. SIM karta, jejímž prostřednictvím zákazníkovi poskytujeme služby, je ve vlastnictví obchodní společnosti Moraviatel a.s. a dnem následujícím po dni ukončení smlouvy ve vztahu k takové SIM kartě přechází do vlastnictví zákazníka; u takové SIM karty můžeme provést při ukončení smlouvy její deaktivaci.
- 7.5. Telefonní číslo, které jsme SIM kartě přidělili, jakož i IP adresu anebo přístupové kódy, jejichž prostřednictvím zákazník využívá služby, můžeme z naléhavých technických nebo provozních důvodů změnit. O této změně budeme zákazníka vždy bez nadbytečného odkladu informovat prostřednictvím zprávy SMS.
- 7.6. SIM karta je před zneužitím chráněna PIN a PUK kódem. Dojde-li ke zneužití SIM karty anebo kódů, jejichž prostřednictvím zákazník využívá služby, nebo ke zneužití těchto služeb, odpovídá za újmy tím vzniklé zákazník.

### Finanční limity:

- 7.7. Pro poskytování některých služeb jsme oprávněni zákazníkovi stanovit finanční limity; tyto limity se budou zpravidla vztahovat k určitému časovému období.  
Poskytování služeb je ve vztahu ke každé SIM kartě a každému kalendářnímu měsíci omezeno finančním limitem 1.000 Kč; budou-li v daném kalendářním měsíci zákazníkovi poskytnuty služby za cenu, která dosáhla 1.000 Kč, může být jejich další poskytování v daném kalendářním měsíci, které by cenu dále navýšilo, omezeno. Uhradí-li zákazník řádně ceny, vyúčtované mu za kalendářní měsíc, v němž provedl aktivaci SIM karty, a za 3 po sobě jdoucí následující kalendářní měsíce, může být tento finanční limit navýšen. Tento finanční limit jsme oprávněni v odůvodněných případech snížit.  
Zprávu o změně tohoto finančního limitu a zprávu o stanovení případného jiného finančního limitu a jeho rozsahu podáme zákazníkovi prostřednictvím zprávy SMS.





**Podmínky volání a přijímání telefonických hovorů:**

- 7.8. Jedno volání lze uskutečnit nejdéle 70 minut.
- 7.9. Využije-li zákazník přesměrování hovoru z jeho telefonního čísla, je to stejné, jako by zákazník z jeho telefonního čísla uskutečnil volání na telefonní číslo, na které je hovor přesměrován; toto volání se tak pro účely vyúčtování považuje za zákazníkuv odchozí hovor a bude mu vyúčtováno podle našeho ceníku účinného v době, v níž zákazník přesměrování hovoru využil.

**Podmínky přenosu dat:**

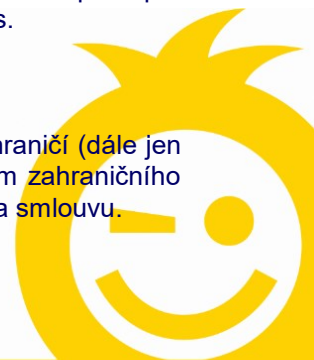
- 7.10. Služba umožňuje přístup k internetu.
- 7.11. K přenosu dat dochází prostřednictvím technologií GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, CDMA, HSPA+, HSPA+DC a LTE.
- 7.12. Je-li stanoven maximální objem dat (FUP), znamená to, že po jeho dosažení již další přenos dat není možný, ledaže bude FUP navýšen prostřednictvím aktivace zvláštní služby.
- 7.13. FUP je stanoven na období kalendářního měsíce, není-li v našem ceníku stanoveno jinak. Informace o rozsahu, v jakém již zákazník vyčerpal FUP v daném období, jsou dostupné v samoobsluze a nadto mu při dosažení 80 % a 100 % objemu FUP zašleme informační zprávu SMS.
- 7.14. Rychlost přenosu dat může být snížena zejména vytížením sítě, k níž je zákazník připojen, podmínkami lokality, v níž se zákazník nachází, atmosférickými vlivy nebo typem zařízení, která zákazník používá, nikdy však při úspěšném připojení k síti MT (využívající síť O2) nebude nižší než 16 kbit/s.

**Podmínky odesílání a přijímání zpráv SMS a MMS:**

- 7.15. Zprávy SMS a MMS lze odesílat a přijímat z/do všech sítí v České republice a zahraničních sítí za předpokladu, že tyto sítě podporují zaslání zpráv SMS a MMS a obchodní společnost O2 Czech Republic a.s. má k tomu uzavřenu příslušnou smlouvu o propojení.
- 7.16. Zákazník může odesílat zprávy SMS a MMS do zahraničních sítí pouze, pokud zadá telefonní číslo adresáta zprávy v plném mezinárodním formátu (např. +420).
- 7.17. Zprávu SMS je možné napsat v délce nejvýše 160 znaků bez diakritiky, 70 znaků při použití diakritiky.
- 7.18. K správnému využití služby přijímání zpráv MMS je nezbytné odpovídající koncové zařízení, jinak bude zpráva MMS doručována prostřednictvím zprávy SMS obsahující URL pro omezený alternativní přístup k obsahu zprávy MMS přes internetové stránky obchodní společnosti O2 Czech Republic a.s.

**Služby poskytované v zahraničních sítích (roaming):**

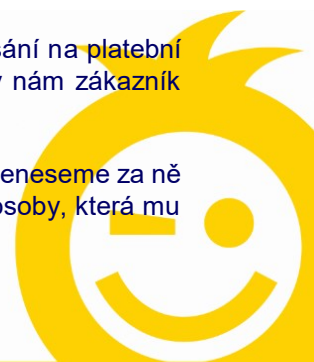
- 7.19. Služba umožňuje využívání služeb v sítích poskytovatelů telekomunikačních služeb v zahraničí (dále jen „zahraniční poskytovatel služeb“). Službu lze užívat kdekoli na území pokrytém signálem zahraničního poskytovatele služeb, s nímž k tomu obchodní společnost O2 Czech Republic a.s. uzavřela smlouvu.



- 7.20. Dostupnost a rozsah služeb v zahraničí se řídí technickou způsobilostí sítě zahraničního poskytovatele služeb.
- 7.21. ÚMYSLNĚ VYNECHÁNO
- 7.22. ÚMYSLNĚ VYNECHÁNO
- 7.23. Informace k roamingu jsou zákazníkovi k dispozici na zákaznické lince \*68 a v samoobsluze.

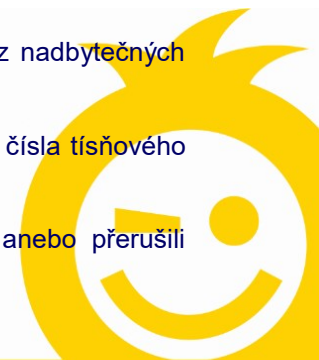
### **Platební služby:**

- 7.24. Pokud zákazníkovi poskytujeme platební služby, znamená to, že mu tím zprostředkováváme přístup ke službám třetích stran.
- 7.25. Zákazník může prostřednictvím sítě O2 a způsobilého koncového zařízení zadávat příkazy k provedení převodů peněžních prostředků na platební účty osob, které uzavřely se společností O2 Czech Republic a.s. smlouvu o vedení takových účtů (dále jen „platební transakce“, tyto osoby dále jen „partneři“).
- 7.26. K využívání platebních služeb je nezbytné, aby zákazník prostřednictvím samoobsluhy podal žádost o jejich aktivaci; aktivace platebních služeb je změnou služeb a my i zákazník postupujeme podle 4. kapitoly, avšak s tím, že (i) podáním žádosti o změnu služeb zákazník bere na vědomí, že v souladu s příslušnými ustanoveními kapitoly 11. o něm z databáze sdružení SOLUS, případně z jiného registru dlužníků, můžeme získat informace týkající se jeho bonity, platební morálky a důvěryhodnosti, a (ii) jsme oprávněni odmítnout změnu smlouvy spočívající v takové změně služeb z důvodu, pro který jsme oprávněni odmítnout uzavření smlouvy, nebo i bez uvedení důvodu.
- 7.27. Příkaz k provedení platební transakce (dále jen „příkaz“) může být zadán (i) voláním po určitou dobu na telefonní číslo se zvláštním předčíslem (audiotex), (ii) zasláním zprávy SMS nebo MMS s určeným řetězcem znaků na zvláštní číslo (dárcovská SMS, premium SMS nebo premium MMS) nebo (iii) potvrzením příkazu na určité webové či wapové stránce.
- 7.28. Zadáním příkazu zákazník uděluje svůj souhlas k provedení platební transakce a tento svůj souhlas již nemůže odvolat.
- 7.29. Na základě příkazu zajistíme, aby byly peněžní prostředky ve výši, odpovídající způsobu, jakým byl příkaz zadán (např. délka audiotexu), připsány na platební účet partnera do dvou pracovních dnů následujících po dni, v němž byl platební příkaz zadán; lhůty pro provádění platebních transakcí podle zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, se nepoužijí.
- 7.30. Jsme oprávněni stanovit finanční limity platebních transakcí pro den, kalendářní měsíc nebo pro jednotlivou platební transakci. V případě překročení takového limitu jsme oprávněni provedení platební transakce odmítnout.
- 7.31. Zákazník je povinen uhradit nám částky, odpovídající peněžním prostředkům, jejichž připsání na platební účet partnera či partnerů jsme na základě příkazů zajistili. Vedle toho máme právo, aby nám zákazník uhradil cenu za provedení platební transakce dle našeho ceníku.
- 7.32. Pokud jde o plnění, jejichž cenu zákazník uhradil tím, že jsme provedli platební transakci, neneseme za ně žádnou odpovědnost. Zákazník je oprávněn uplatnit svá práva týkající se tohoto plnění u osoby, která mu je poskytuje.



**Podmínky, za nichž jsme oprávněni přerušit anebo omezit poskytování služeb:**

- 7.33. Ve výjimečných případech, které uvádíme dále, jsme oprávněni přerušit anebo omezit poskytování služeb zákazníkovi.
- 7.34. Jsme oprávněni přerušit anebo omezit poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou (i) ze závažných provozních nebo technických důvodů, zejména pokud došlo k narušení anebo vzniklo riziko narušení bezpečnosti nebo integrity sítě O2, (ii) v případě krizového stavu, tj. např. branné pohotovosti státu, živelné pohromy, narušení anebo rizika narušení bezpečnosti státu či epidemie, (iii) z důvodu plnění povinnosti, kterou nám a/nebo společnosti O2 Czech Republic a.s. ukládá právní předpis anebo rozhodnutí státního orgánu České republiky nebo (iv) v případě překročení finančních limitů podle čl. 7.7. anebo 7.30.
- 7.35. Vzhledem k tomu, že je nezbytné čas od času provést údržbu technických a softwarových prostředků, které nám umožňují poskytovat služby, jsme oprávněni omezit anebo přerušit poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou také z tohoto důvodu.
- 7.36. Omezit anebo přerušit poskytování služeb jsem oprávněni také (i) v případech spojených s prodlením zákazníka s úhradou ceny anebo jiného peněžitého plnění nebo (ii) v případě porušení povinnosti zákazníka podle 10. kapitoly nebo (iii) v případech, kdy máme vážný důvod si myslet, že k porušení povinnosti zákazníka podle 10. kapitoly došlo anebo dojde nebo (iv) v případě překročení limitu pro poskytování služeb, který jsme zákazníkovi v souladu se smlouvou stanovili; omezit anebo přerušit poskytování služeb z některého z těchto důvodů jsme oprávněni do doby, než budou závadný stav a jeho důsledky napraveny.
- 7.37. Omezit anebo přerušit poskytování služeb do doby, než bude závadný stav a jeho důsledky napraveny, jsme oprávněni také v případě, kdy se zákazníkovi nepodařilo doručit naše písemné podání na jeho adresu, která je uvedena v samoobsluze, nebo zákazník takové podání odmítl převzít.
- 7.38. Omezit anebo přerušit poskytování služeb do doby, než bude závadný stav a jeho důsledky napraveny, jsme oprávněni také v případech, kdy nám zákazník při uzavření smlouvy či jindy poskytl nepravdivé údaje, nebo v případě, že máme vážný důvod si myslet, že se tak stalo.
- 7.39. Omezit anebo přerušit poskytování služeb jsme oprávněni také v případě, že zákazník vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí nebo exekuce.
- 7.40. Omezit anebo přerušit poskytování služeb jsme oprávněni také v případě, jsou-li čerpány služby v rozsahu či s obsahem, který se podstatně vymyká obvyklému čerpání služeb zákazníkem, máme-li důvod si myslet, že se jedná o zneužití služeb, SIM karty či kódů, jejichž prostřednictvím zákazník využívá služby; omezit anebo přerušit poskytování služeb z tohoto důvodu jsme oprávněni do doby, než budou tento stav a jeho důsledky napraveny.
- 7.41. O omezení anebo přerušení poskytování služeb a jeho důvodu budeme zákazníka bez nadbytečných odkladů informovat prostřednictvím zprávy SMS .
- 7.42. I když v souladu se smlouvou omezíme anebo přerušíme poskytování služeb, volání na čísla tísňového volání bude zachováno, pokud zde nebudou objektivní okolnosti, které tomu brání.
- 7.43. Za újmu, kterou zákazník utrpí z důvodu, že jsme v souladu se smlouvou omezili anebo přerušili poskytování služeb, neneseme odpovědnost.



## 8. CENA

- 8.1. Pokud zákazníkovi poskytneme službu, vznikne mu závazek zaplatit nám za to cenu podle našeho ceníku účinného v době poskytnutí služby.
- 8.2. Pro vyloučení pochybností otevřeně uvádíme a zákazník bere na vědomí, že je-li cena či její část stanovena jako paušální nebo minimální, znamená to, že jsme zákazníkovi službu poskytli a máme za to právo na úhradu takové ceny i v případě, že zákazník službu aktivně nevyužíval.
- 8.3. Máme právo, aby nám zákazník zaplatil cenu pouze za ty naše služby, které jsme mu poskytli a jejichž cena je uvedena v ceníku; má se za to, že cokoliv dalšího jsme zákazníkovi poskytli bezplatně.
- 8.4. Orientační přehled o aktuálním stavu ceny za poskytnuté služby v daném kalendářním měsíci je uveden v samoobsluze.
- 8.5. Bude-li zákazník povinen k jinému peněžitému plnění než k úhradě ceny za poskytnuté služby (např. náhrada částky, kterou jsme uhradili při provedení platební transakce), řídí se jeho vyúčtování a úhrada pravidly pro vyúčtování a úhradu ceny.

### Vyúčtování:

- 8.6. Cenu zákazníkovi vyúčtujeme vždy za období jednoho kalendářního měsíce. Ve výjimečných a odůvodněných případech můžeme vyúčtování ceny zahrnout do vyúčtování za více kalendářních měsíců.
- 8.7. Cenu zákazníkovi vyúčtujeme tak, že její vyúčtování uložíme do samoobsluhy a zašleme o tom zákazníkovi zprávu SMS.
- 8.8. Cenu zákazníkovi vyúčtujeme vždy do 15 dnů od konce kalendářního měsíce; pokud se stane, že cenu zákazníkovi vyúčtujeme později, nebude tím naše právo na zaplacení ceny dotčeno.
- 8.9. Pokud má zákazník více SIM karet, jejichž prostřednictvím mu poskytujeme služby, vyúčtujeme mu cenu souhrnně za všechny tyto služby, vyúčtování však bude obsahovat rozdělení ceny na služby dle jednotlivých SIM karet.
- 8.10. Bude-li si to zákazník přát, budeme mu vyúčtování také zasílat písemně na jeho adresu uvedenou v samoobsluze a za to budeme mít právo na zaplacení ceny dle ceníku; zasílání písemného vyúčtování je změnou služeb a my i zákazník postupujeme podle 4. kapitoly.
- 8.11. Ve vyúčtování ceny zákazník vedle ceny za služby nalezne (i) údaj o začátku a konci období, k němuž se vztahuje, (ii) položkový rozpis ceny ve vztahu ke každé poskytnuté službě, případně s rozdělením na každou SIM kartu podle čl. 8.9., (iii) vyúčtování daně z přidané hodnoty, (iv) náš bankovní účet a příslušný variabilní symbol a případně (v) informaci podle čl. 4.10.

### Úhrada ceny:

- 8.12. Zákazník uhradí cenu do 14 dnů ode dne, v němž mu bylo její vyúčtování uloženo do samoobsluhy.
- 8.13. Zákazník uhradí cenu bezhotovostně na náš bankovní účet a s uvedením variabilního symbolu podle vyúčtování.

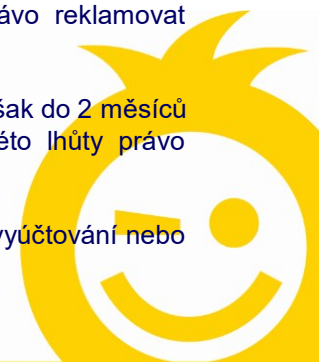




- 8.14. Bude-li si to zákazník výslovně přát, může cenu hradit inkasem z bankovního účtu; v takovém případě jsme oprávněni inkasovat částku odpovídající ceně ze stanoveného účtu zákazníka kdykoliv po uložení jejího vyúčtování do samoobsluhy. Nebude-li možné platbu inkasem uskutečnit z důvodu na straně zákazníka nebo peněžního ústavu, u něhož je stanovený účet veden, (i) povinnost zákazníka k úhradě ceny tím není dotčena a (ii) jsme oprávněni tento způsob úhrady ceny zrušit.
- 8.15. Pokud nám zákazník neuhradil cenu do 14 dnů ode dne, v němž mu bylo její vyúčtování uloženo do samoobsluhy, poskytneme mu k tomu dodatečnou lhůtu 7 dnů (dále je „dodatečná lhůta“). Dodatečnou lhůtu mu poskytneme oznámením, které mu zašleme prostřednictvím zprávy SMS; následující den je prvním dnem této lhůty.
- 8.16. Pokud nám zákazník neuhradil cenu ani do uplynutí dodatečné lhůty, budeme mít právo mu z tohoto důvodu omezit anebo přerušit poskytování služeb. Poskytování služeb pak v plném rozsahu obnovíme v průběhu dne, který bude následovat po úhradě ceny, pro níž jsme poskytování služeb přerušili, a dalších peněžitých závazků zákazníka, které mu do té doby vznikly podle smlouvy.
- 8.17. Pokud je zákazník v prodlení s úhradou nejméně třech vyúčtování ceny a my jsme jej na tuto skutečnost prokazatelně upozornili, a zákazník dluh neuhradil ani do 5 dnů od tohoto upozornění, máme právo smlouvu vypovědět.
- 8.18. Pokud zákazník opakovaně, to je nejméně ve vztahu ke dvěma po sobě jdoucím vyúčtování cen, ve vztahu ke každému z nich, byl a/nebo je s úhradou ceny v prodlení, a my jsme jej na tuto skutečnost prokazatelně upozornili, a zákazník dluh neuhradil ani do 5 dnů od tohoto upozornění nebo se dostal do prodlení s úhradou ve vztahu k některému dalšímu vyúčtování ceny, máme právo smlouvu vypovědět.
- 8.19. Uhradí-li zákazník dluh, to je také další peněžité závazky, které mu do té doby vznikly podle smlouvy, do doby, kterou jsme mu spolu s výpovědí poskytli, účinky výpovědi zanikají.
- 8.20. Zákazník bere na vědomí, že v případě jeho prodlení s úhradou ceny či jiným peněžitým plněním máme právo zmocnit k vymáhání takové pohledávky třetí osobu anebo takovou pohledávku třetí osobě postoupit.
- 8.21. Je-li zákazník v prodlení s úhradou ceny či jiným peněžitým plněním, náleží nám úroky z prodlení ve výši stanovené právním předpisem.
- 8.22. Peněžité plnění zákazníka na úhradu ceny či jiného peněžitého plnění, s nímž je v prodlení, se započte nejprve na jeho jistinu.

## 9. REKLAMACE

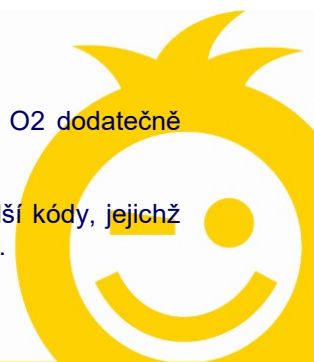
- 9.1. Zákazník může reklamovat vyúčtování anebo poskytnutí služby.
- 9.2. Zákazník může uplatnit reklamaci vyúčtování bez nadbytečných odkladů, nejpozději však do 2 měsíců ode dne, v němž mu bylo vyúčtování uloženo do samoobsluhy; uplynutím této lhůty právo reklamovat vyúčtování zaniká.
- 9.3. Zákazník může uplatnit reklamaci poskytnutí služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne, v němž došlo k omezení nebo přerušování poskytování služby; uplynutím této lhůty právo reklamovat vyúčtování zaniká.
- 9.4. Podání reklamace nemá vliv na povinnost zákazníka uhradit cenu podle reklamovaného vyúčtování nebo za reklamovanou službu.



- 9.5. Každou reklamaci vyřídíme do 1 měsíce od jejího uplatnění a zákazníkovi o způsobu jejího vyřízení neprodleně podáme zprávu jejím zasláním na jeho e-mailovou adresu; bude-li vyřízení reklamace vyžadovat její projednání s poskytovatelem služeb elektronických komunikací anebo platebních služeb v zahraničí, vyřídíme ji do 2 měsíců od jejího uplatnění.
- 9.6. Bude-li reklamáce oprávněná, do 30 dnů od vyřízení reklamace vrátíme zákazníkovi část ceny, kterou uhradil za služby, které mu nebyly poskytnuty nebo které mu byly chybně vyúčtovány, a to ve formě slevy z ceny, případně poukázáním na účet zákazníka tak, že tuto slevu uplatníme v nejbližším možném vyúčtování, a pokud nám vyúčtovaná cena neumožní uplatnit slevu v plné výši, vrátíme zákazníkovi její zůstatek na jeho účet, který nám k tomu prokazatelně sdělil.
- 9.7. Půjde-li o reklamaci vyúčtování platebních služeb, neneseme důkazní břemeno týkající se podmínek platební transakce ve smyslu § 120 odst. 1 zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku.

## **10. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA PŘI UŽÍVÁNÍ SLUŽEB**

- 10.1. Jsme přesvědčeni, že každý zákazník je poctivý a že služby využívá dle svých potřeb obvyklým způsobem s běžnou péčí a opatrností. Jsme přesvědčeni, že takový zákazník bude dále uvedené povinnosti plnit přirozeně, aniž by na ně vůbec pamatoval; přesto je nezbytné, aby v této smlouvě byly z důvodu naší ochrany výslovně uvedeny.
- 10.2. Služby, které poskytujeme, je možné užívat výhradně prostřednictvím zařízení, která vyhovují standardům, nezpůsobují poškození sítě O2 ani nenarušují její funkčnost ani poskytování služeb a zákazník je povinen takové zařízení při užívání služeb používat.
- 10.3. Zákazník nesmí uměle nebo automaticky generovat spojení anebo užívat služby primárně za účelem získání jakéhokoliv finančního prospěchu na náš úkor.
- 10.4. Zákazník nesmí používat zařízení, která umožňují propojování hovorů směřujících do sítě O2 z jiné sítě nebo naopak (např. GSM brány), a umožnit komunikaci uživatelům jednoho poskytovatele služeb elektronických komunikací s uživateli jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací, aniž by tito poskytovatelé měli mezi sebou uzavřenu účinnou smlouvu o propojení.
- 10.5. Zákazník nesmí služby využívat k jednání v rozporu s dobrými mravy anebo veřejným pořádkem nebo k jakémukoliv jinému jednání, které je v rozporu se smlouvou anebo právními předpisy, nebo služby jinak zneužívat nebo jinak ve vztahu k nám porušovat své povinnosti.
- 10.6. Zákazník nesmí provádět změny na zařízení sítě O2 včetně koncového bodu sítě O2 ani do těchto zařízení zasahovat.
- 10.7. Zákazník nesmí užívat služby způsobem, který negativně ovlivňuje nebo takto může ovlivnit provoz sítě O2 nebo služby nebo narušuje či může narušit práva dalších osob.
- 10.8. Zákazník nesmí služby a/nebo SIM karty přeprodávat.
- 10.9. Bude-li to nezbytné, jsme oprávněni zavést anebo uplatňovat opatření, která budou síť O2 dodatečně chránit. Zákazník je povinen taková opatření dodržovat.
- 10.10. Zákazník je povinen chránit přístupové kódy, identifikační klíče, PIN, PUK a všechny další kódy, jejichž prostřednictvím zákazník využívá služby, před ztrátou, odcizením, vyrazením a zneužitím.



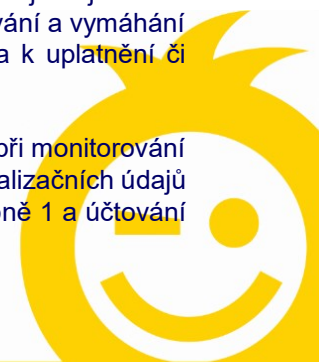
- 10.11. Vzhledem k tomu, že poskytujeme také platební služby, je zákazník, který je politicky exponovanou osobou, to je naplňuje znaky politicky exponované osoby podle § 4 odst. 5 zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, povinen nás o této skutečnosti bez zbytečných odkladů informovat a podrobovat se jednáním, k nimž jsme podle tohoto zákona povinni.
- 10.12. Při porušení povinnosti zákazníka podle této 10. kapitoly nebo budeme-li mít vážný důvod myslet si, že k porušení takové povinnosti, kterým je také jednání třetí osoby v rozporu s takovými povinnostmi, došlo anebo dojde, jsme oprávněni omezit anebo přerušit poskytování služeb. Volání na čísla tísňového volání bude zachováno, pokud zde nebudou okolnosti, které mu brání. Poskytování služeb pak v plném rozsahu obnovíme bez nadbytečných odkladů poté, co budou takové porušení povinnosti zákazníka anebo jiný závadný stav a jeho důsledky napraveny.
- 10.13. Pokud došlo k porušení povinnosti zákazníka podle 10. kapitoly, máme právo smlouvu vypovědět; naše právo podle čl. 10.12. tím není dotčeno.

## **11. NAKLÁDÁNÍ S INFORMACEMI O ZÁKAZNÍKOVÍ**

- 11.1. Osobními údaji se rozumí identifikační, provozní a lokalizační údaje, kterými jsou zejména jméno, příjmení, titul, adresa, rodné číslo, datum narození, čísla předložených identifikačních dokladů, telefonní číslo, e-mail, bankovní spojení, údaje o telefonických hovorech a užívaném tarifu, zejména datum aktivace služeb, údaje o volajícím a volaném čísle, adrese datového spojení, dni, čase, údaje o využívání služeb, ID zákazníka v našich systémech, trvání spojení či přenosu dat a druhu využitých služeb, určení zeměpisné polohy zařízení zákazníka, zejména číslo, název a umístění koncového bodu sítě, informace o platební morálce, včetně informace, zda zákazník platí nebo neplatí, kolik a kdy historicky zaplatil, jaká je nejvyšší částka uhrazené faktury a v jaké výši je cena, s jejíž úhradou je zákazník v prodlení (dále jen „osobní údaje“).
- 11.2. Naše práva a povinnosti ke zpracování a ochraně osobních údajů budeme naplňovat výhradně v souladu se smlouvou a s příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a k účelům, které z nich vyplývají, a to v rozsahu nezbytném k naplnění těchto účelů a nejdéle po dobu trvání smlouvy nebo do úplného vypořádání práv a povinností ze smlouvy nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy.
- 11.3. Zpracovávání osobních údajů, k němuž jsme dále oprávněni, vyjma zpracování osobních údajů podle čl. 11.14., je nezbytné pro řádné plnění smlouvy, dodržování našich právních povinností a ochranu práv našich a případně jiných osob.

### **Zpracování osobních údajů pro účely spojené se smlouvou:**

- 11.4. Jsme oprávněni zpracovávat osobní údaje zákazníka k účelům spojeným se smlouvou, to je zejména k poskytování služeb, zajištění propojení a přístupu k síti O2, účetní a daňové účely, vyúčtování a vymáhání pohledávek, k identifikaci porušení povinností zákazníka spojených s užíváním služeb a k uplatnění či ochraně našich práv; k tomu vedeme evidenci zákazníků obsahující jejich osobní údaje.
- 11.5. Součástí tohoto zpracování osobních údajů je také zpracování osobních údajů získaných při monitorování a zaznamenávání komunikace se zákazníkem podle čl. 2.8. a zpracování provozních a lokalizačních údajů ke sledování a identifikaci možného nepřiměřeného využívání služeb v roamingu v EU/Zóně 1 a účtování příplatku při takovém využívání služeb dle pravidel, uvedených v našem ceníku.



## Zpracování osobních údajů pro účely spojené s přístupem k síti O2:

- 11.6. Obchodní společnost Moraviatel a.s. uzavřela s obchodní společností O2 Czech Republic a.s. smlouvu o zpracování osobních údajů (dále je „smlouva o zpracování osobních údajů“), podle níž obchodní společnost O2 Czech Republic a.s. jako zpracovatel ve smyslu příslušných ustanovení zákona o ochraně osobních údajů zpracovává osobní údaje pro obchodní společnost Moraviatel a.s. k účelům spojeným s naším přístupem k síti O2 a s poskytováním jejich plnění v rámci tohoto přístupu, která nám umožňují poskytovat zákaznické služby, včetně zpracování telefonního čísla zákazníka za účelem monitorování sítě O2 a její optimalizace.
- 11.7. Podle smlouvy o zpracování osobních údajů je obchodní společnost O2 Czech Republic a.s. oprávněna zpracovávat osobní údaje podle čl. 11.6. také pomocí třetích osob, to je tzv. subzpracovatelů, a pomocí provozovatelů sítí elektronických komunikací při poskytování služeb roamingu; seznam těchto tzv. roamingových partnerů je uveden na [www.o2.cz/roaming](http://www.o2.cz/roaming).
- 11.8. Podle dalších smluvních ujednání s námi je obchodní společnost O2 Czech Republic a.s. také oprávněna zpracovávat osobní údaje pro účely spojené s ochranou sítě O2 a práv obchodní společnosti O2 Czech Republic a.s. a uživatelů sítě O2 spojených se zneužitím služeb či sítě O2.
- 11.9. Jsme oprávněni poskytovat osobní údaje obchodní společnosti O2 Czech Republic a.s. podle čl. 11.6. až 11.8. s tím, že osobní údaje budou zpracovány pro účely podle těchto článků a v rozsahu nezbytném k jejich naplnění a obdobně za těmito účely poskytovány subzpracovatelům a roamingovým partnerům podle čl. 11.7.

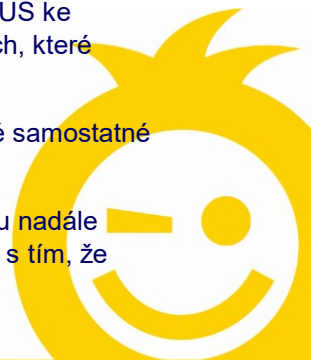
## Zpracování osobních údajů třetími osobami:

- 11.10. Jsme oprávněni poskytovat či jinak zpřístupnit osobní údaje třetím osobám k účelům spojeným se smlouvou, zejména je-li to nezbytné pro účely poskytování služeb, to je také aktivace služeb a předání či zaslání SIM karty zákazníkovi, vyúčtování služeb a daňové účely, provozování a údržby systémů umožňujících nám plnění smlouvy a k uplatnění či ochraně našich práv, a to výhradně v případech a v rozsahu, které jsou k tomu nezbytné.

## Zpracování osobních údajů sdružením SOLUS:

- 11.11. V souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, jsme oprávněni zpracovávat osobní údaje zákazníka a další jeho údaje za účelem informování se o jeho bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti prostřednictvím registrů sdružení SOLUS a tyto údaje předávat sdružení SOLUS a případně jeho právnímu nástupci s tím, že sdružení SOLUS bude zpracovávat tyto údaje pomocí subzpracovatelů a zpřístupní je svým členům, a jsme oprávněni do těchto registrů nahlížet, to vše výhradně v rozsahu a k účelům, v nichž to zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, připouští, to je především k ochraně práv a oprávněných zájmů našich a členů SOLUS. Aktuální seznam členů sdružení SOLUS je uveden na [www.solus.cz](http://www.solus.cz). Upozorňujeme tak zákazníka, že jeho údaje, to je také informace o jeho dluhu či dlužích po splatnosti, budou nebo mohou být vedeny v registru sdružení SOLUS ke vzájemnému informování se jeho členů o identifikačních údajích zákazníka a o záležitostech, které vypovídají o bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti zákazníka.
- 11.12. Naše oprávnění podle čl. 11.11. se vztahuje i na vztahy vzniklé v rámci podnikání nebo jiné samostatné výdělečné činnosti zákazníka a je účinné také ve vztahu k dalším registrům dlužníků.

Pro případ, že dojde ke změně právní úpravy, zákazník souhlasí s tím, že jeho údaje budou nadále zpracovávány v registrech sdružení SOLUS a příp. dalších registrech dlužníků, a tedy také s tím, že





budeme tyto údaje do těchto registrů předávat a do těchto registrů nahlížet, v rozsahu a k účelům, v jakém to zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, připouští.

11.13. Pro vyloučení pochybností zákazník prohlašuje, že vzal na vědomí, jakým způsobem, v jakém rozsahu a k jakým účelům jsou jeho údaje podle této 11. kapitoly zpracovány a s tímto zpracováním souhlasí. Zákazník nemůže zpracování jeho údajů, k němuž dochází na základě zákona, odmítnout.

### **Zpracování osobních údajů pro účely marketingu:**

11.14. Zákazník souhlasí s tím, že budeme zpracovávat jeho osobní údaje pro účely marketingu, to je nabízení služeb a produktů a pro další marketingové a obchodní účely obchodní společnosti Moraviatel a.s. a třetích osob, a souhlasí s tím, že jej o těchto službách a produktech budeme informovat, a to zejména s využitím jeho adresy, e-mailu a telefonního čísla, včetně telemarketingu.

11.15. Souhlas podle čl. 11.12. a čl. 11.14. je zákazník oprávněn kdykoliv odvolat nebo poté opětovně udělit tak, že nám toto odvolání svého souhlasu nebo jeho opětovné udělení písemně oznámí.

11.16. Zákazník má právo na informace o zpracování svých osobních údajů podle § 12 zákona o ochraně osobních údajů. Pokud jsou jeho osobní údaje zpracovávány v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se smlouvou anebo právními předpisy, má zákazník právo na poskytnutí vysvětlení a na odstranění závadného stavu, zejména na provedení opravy. Pokud jsme v přiměřené lhůtě, která odpovídá našim technickým a administrativním možnostem, oprávněné žádosti zákazníka o vysvětlení nebo o odstranění závadného stavu nevyhověli, má zákazník právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů.

11.17. Další práva zákazníka jako subjektu osobních údajů jsou uvedeny v § 21 zákona o ochraně osobních údajů a § 88 zákona o elektronických komunikacích.

11.18. Nevydáváme žádný seznam zákazníků a jména a čísla našich zákazníků ani jinak nezveřejňujeme, ani neumožňujeme, aby byly jakkoliv veřejně dohledatelné.

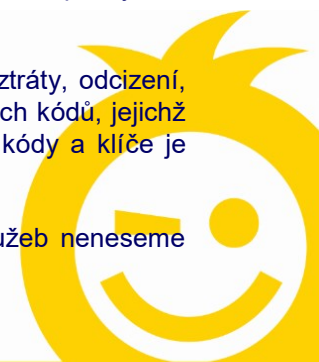
11.19. Má se za to, že zákazník nesouhlasí s tím, aby byly údaje o něm zveřejněny v jakémkoliv veřejně dostupném účastnickém seznamu či jiném veřejně dostupném informačním systému; bude-li si zákazník přát, abychom jeho údaje za tímto účelem předali osobě, která poskytuje veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech nebo poskytuje účastnické seznamy, musí nám k tomu prokazatelně udělit svůj souhlas.

## **12. ODPOVĚDNOST**

12.1. Naše odpovědnost za újmu je omezena v souladu s právními předpisy. Neneseme jakoukoliv odpovědnost za újmu, která zákazníkovi vznikne v důsledku omezení, přerušení, neposkytnutí nebo vadného poskytnutí služby.

12.2. Neneseme jakoukoliv odpovědnost ani za újmu, která zákazníkovi vznikne v důsledku ztráty, odcizení, vyzrazení nebo zneužití přístupových kódů, identifikačních klíčů, PIN, PUK a všech dalších kódů, jejichž prostřednictvím zákazník využívá služby, nebo v důsledku zneužití těchto služeb; tyto kódy a klíče je zákazník povinen chránit.

12.3. Za obsah přenášených zpráv, SMS, MMS a dat a obsah komunikace při využívání služeb neneseme jakoukoliv odpovědnost.



- 12.4. Neneseme jakoukoliv odpovědnost ani za újmu, která vznikne v důsledku toho, že nám zákazník oznámil nesprávné či neúplné údaje anebo tyto údaje nejsou aktuální.
- 12.5. Zákazník nese vůči obchodní společnosti Moraviatel a.s. odpovědnost za řádné využívání služeb a plnění dalších povinností podle smlouvy; v opačném případě odpovídá za újmu, která v důsledku toho vznikne.
- 12.6. Zákazník nese odpovědnost za zneužití služeb, ztrátu či zneužití kódů, jejichž prostřednictvím využívá služby, anebo koncového zařízení anebo SIM karty, jakož i za přepsání kódu IMEI koncového zařízení, a za újmu, která v důsledku toho vznikne, včetně povinnosti uhradit cenu za poskytnuté služby. Zákazník nese odpovědnost za takovou újmu vzniklou do doby, kdy my na základě telefonického oznámení zákazníka provedeme blokadu příslušné SIM karty; tuto blokadu provedeme bez nadbytečných odkladů, nejpozději však do 60 minut od přijetí tohoto oznámení. Při oznámení zákazník označí telefonní číslo, ve vztahu k němuž je smlouva účinná a které je oznamovanou skutečností dotčeno, a k naší žádosti prokáže svou totožnost sdělením požadovaného údaje či údajů; v opačném případě jsme oprávněni oznámení a blokadu SIM karty odmítnout. Bude-li si to zákazník přát, vydáme mu na základě jeho písemné žádosti novou SIM kartu nahrazující blokovanou SIM kartu; v takovém případě jsme oprávněni účtovat mu poplatek za výměnu SIM karty dle našeho ceníku.
- 12.7. Zákazníkovi neukládáme žádné smluvní pokuty.

### 13. DORUČOVÁNÍ

- 13.1. Pravidla uvedená dále v této 13. kapitole se použijí, nestanoví-li tyto všeobecné podmínky pro určité jednání či podání jiný způsob doručení.
- 13.2. Veškerá právní jednání, které podle smlouvy nebo právních předpisů musí mít písemnou formu a musí být v listinné podobě doručeny druhé smluvní straně, budou (i) v našem případě doručovány na adresu kontaktního místa, (ii) v případě zákazníka doručovány na jeho adresu, uvedenou v samoobsluze.
- 13.3. Pokud nebude písemné podání, odeslané nám či zákazníkovi podle čl. 13.2. doručeno, považuje se pro účely smlouvy za doručené dnem následujícím po posledním dni lhůty pro vyzvednutí tohoto podání u poskytovatele poštovních služeb nebo dnem, kdy se podání vrátilo odesílateli jako nedoručené, a to tím z těchto dnů, který nastane dříve.
- 13.4. Veškerá oznámení, výzvy či jiná sdělení, která podle smlouvy máme doručit zákazníkovi prostřednictvím zprávy SMS anebo na jeho e-mailovou adresu, budou odesílána na telefonní číslo anebo e-mailovou adresu zákazníka, které nám zákazník prokazatelně oznámil jako kontaktní.
- 13.5. Veškeré oznámení, výzvy či jiná sdělení doručujeme zákazníkovi způsobem, který je pro dané sdělení výslovně uveden v těchto všeobecných podmínkách, jinak dle našeho uvážení jejich zasláním na e-mailovou adresu zákazníka nebo prostřednictvím SMS.

### 14. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 14.1. Spory mezi námi a zákazníkem, vyplývající ze smlouvy, má pravomoc rozhodovat Český telekomunikační úřad, místně příslušný podle sídla společnosti Moraviatel a.s. Soudy mají pravomoc rozhodovat tyto spory v případech a za podmínek stanovených právními předpisy; v takovém případě jsou k tomu pravomocné soudy České republiky místně příslušné podle sídla společnosti Moraviatel a.s.



- 14.2. Dozorovým orgánem pro platební služby je Česká národní banka. Jde-li o spor týkající se platebních služeb, má právo rozhodovat tyto spory v případech a za podmínek zákona č. 229/2002 Sb. finanční arbitr.
- 14.3. Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, dává každému zákazníkovi, který je spotřebitelem, možnost mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, který vznikl ze smlouvy, pokud by se nám nepodařilo jej se zákazníkem urovnat přímo. Subjektem, který je příslušný k tomuto mimosoudnímu řešení takového sporu, je Český telekomunikační úřad, [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).

## 15. PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. Tyto všeobecné podmínky nahrazují všeobecné podmínky ze dne 14.5.2017, které ve vztahu k tehdy stávajícím smlouvám nabyly účinnosti dne 15.6.2017.
- 15.2. Veškeré právní vztahy mezi obchodní společností Moraviatel a.s. a zákazníky, vzniklé před nabytím účinnosti těchto všeobecných podmínek, jsou nadále platné a účinné a řídí se smlouvou s obsahem dle těchto všeobecných podmínek.
- 15.3. Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 7.12.2017, není-li dále uvedeno jinak. Pokud jde o stávající smlouvy, nabývají tyto všeobecné podmínky účinnosti dne 7.1.2018.

V Třinci dne 6.12.2017  
za **Moraviatel a.s.:**

Roman Hollein  
člen představenstva

Pavel Vašíček  
člen představenstva

