



# STUDIO DOBRÁ SÍŤ

## Smluvní podmínky poskytovaných služeb

platné od 01. 07. 2022

Smluvní podmínky upravují smluvní vztah mezi **Poskytovatelem**, kterým je:

Dobrá síť s.r.o.

Řetová 142, 561 41 Řetová

IČ 08465665

(dále jen **Poskytovatel**)

a

**Klientem / Účastníkem.**



## ÚVODNÍ USTANOVENÍ

### PŘEHLED POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Poskytovatel poskytuje služby hostingu (viz část A.) a dále tyto elektronických komunikací:

- datové služby (služby přístupu k síti internet);
- služby VoIP (volání prostřednictvím internetového protokolu v pevném místě);
- služby GSM (mobilní volání, SMS, MMS, mobilní internet);
- doplňkové služby (např. prodej koncového zařízení apod.).

Datové služby (tj. služby přístupu k síti internet) umožňují svým uživatelům 24 hodin denně po celý rok přístup k síti internet prostřednictvím sítí poskytovatele. Kvalita poskytované služby je dána základními datovými parametry podle Všeobecného oprávnění Českého telekomunikačního úřadu č. VO-S/1/08.2020-9. Uvedené datové služby jsou dostupné prostřednictvím klientské WIFI jednotky. Jednotlivé datové tarify, přesné uvedení číselných hodnot rychlostí, stejně jako další informace v Definicí pojmů vztahujících se k dané službě –

tyto dokumenty jsou v aktuální podobě vždy k dispozici na webových stránkách Poskytovatele.

Telefonní služby prostřednictvím internetu, tzv. VoIP (Voiceover Internet Protokol) umožňují volání po celé České republice i do zahraničí za nízké ceny a bez vysokých paušálních poplatků za pevnou linku. Tato služba je přímo vázána na internetovou konektivitu a veškerá telefonní komunikace pak prochází přímo přes internet.

Poskytovatel je také virtuálním mobilním operátorem, který poskytuje GSM služby pod označením MOBIL21 (prostřednictvím sítě T-mobile).

## SOUČÁSTI SMLOUVY

Součástí smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací jsou tyto dokumenty: Ceník služeb; Smluvní podmínky; Definice pojmů pro služby poskytované v pevné/mobilní síti a Shrnutí smlouvy.

## INFORMACE O VRÁCENÍ ZŮSTATKU PŘEDPLATNÉHO, INFORMACE O PRÁVU NA PAUŠÁLNÍ NÁHRADU

Poskytovatel nenabízí žádné služby, u kterých by mohl po jejich ukončení existovat zůstatek tzv. „kreditového“ předplatného (v rámci GSM služeb, ani v rámci VoIP služeb, není nabízeno tzv. „kreditové“ volání). Pokud jsou služby hrazeny na určité časové období předem, vrátí Poskytovatel ve lhůtě do 30 dnů od ukončení poskytování služeb částku, která odpovídá ceně za uhrazené neposkytnuté služby.

Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

Náhrada při zpoždění s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu

- dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení; počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč;
- je-li současně převáděno více čísel jednoho uživatele a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady podle odstavců za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby.

Náhrada při zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu

- výše paušální náhrady činí 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

## Náhrada při nedodržení termínů opravy a instalace

- nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Na tutéž částku paušální náhrady má nárok poskytovatel, pokud mu uživatel neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace;
- počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží uživateli za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč; stejná náhrada náleží poskytovateli, pokud trvá prodlení uživatele s poskytnutím součinnosti.

## DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE

Poskytovatel interpersonální komunikační služby založené na číslech je povinen na žádost osoby, která poskytuje veřejně dostupné informační služby o číslech nebo poskytuje účastnické seznamy, jí předat osobní a identifikační údaje účastníků, kteří s uveřejněním v účastnickém seznamu vyslovili souhlas. Účastník má právo rozhodnout o tom, zda mají být jeho osobní údaje uvedeny v účastnickém seznamu, a zda si přeje být kontaktován za účelem marketingu.

Veškeré dokumenty související s poskytovanými službami jsou k dispozici v aktuální podobě na webových stránkách [www.dobrasit.cz](http://www.dobrasit.cz) (ceníky, podmínky poskytování služeb, vzorové formuláře, popisy a specifikace jednotlivých služeb). Před uzavřením smlouvy je doporučeno seznámit se detailně se všemi dokumenty, které se k poskytované službě vztahují.



## ČÁST A. - HOSTING

**Klient** je fyzická nebo právnická osoba, která objednala službu nebo je s danou službou spojena jinak – například figuruje v centrálním registru domén jako vlastník domény.

**Smlouva** o poskytování hostingu je uzavřena, jakmile si smluvní strany potvrdí obsah smluvního vztahu (délka, parametry, cena) prostředky komunikace na dálku (e-mail). Zpravidla se tak děje okamžikem potvrzení objednávky Poskytovatelem. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto Smluvní podmínky.

### PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

1. Poskytovatel je povinen zajistit provoz služby v maximální možné dostupnosti.
2. Poskytovatel neodpovídá při registraci doménového jména za možné chyby, které vznikly nesprávným zadáním v objednávce Klienta.
3. Služby jsou poskytovány vždy po dobu určitou, kterou Poskytovatel s Klientem sjedná (zpravidla celé kalendářní roky). Poskytovatel je povinen upozornit Klienta včas na skutečnost, že se blíží uplynutí doby, na kterou má Klient předplacenou službu nebo

doménové jméno, a to formou e-mailové zprávy. Zároveň s touto informací dorazí Klientovi i výzva k prodloužení služeb. Prodloužení služeb se děje úhradou částky uvedené ve výzvě k prodloužení služeb. V případě zájmu o prodloužení služby Klient zaplatí částku uvedenou ve výzvě s tím, že po připsání platby obdrží doklad o provedené platbě.

4. Poskytování služeb je automaticky prodlužováno, a to o období, které bylo původně ujednáno (jsou-li služby původně objednány a zaplacený na jeden rok, dochází k automatickému prodloužení o jeden rok). V případě, že Klient nebude chtít ve službě pokračovat je povinen tuto skutečnost oznámit Poskytovateli ještě před uplynutím doby, na kterou byly služby původně objednány, a to nejméně 14 kalendářních dní předem formou e-mailové zprávy na [info@dobrasit.cz](mailto:info@dobrasit.cz).
5. Pokud Klient v uvedené lhůtě nevypraví službu a služba bude prodloužena, je klient povinen výzvu k prodloužení uhradit.
6. Poskytovatel má právo jednostranně měnit funkce služby. Pokud tak učiní, informuje o tom Klienta e-mailem a zároveň zveřejní informace o změně na webové stránky [www.dobrasit.cz](http://www.dobrasit.cz)
7. Poskytovatel má právo jednostranně pozastavit poskytování služeb v případech, kdy provozem aplikace Klienta dochází, nebo by mohlo dojít, ke vzniku škody ostatním Klientům či Poskytovateli, a to i bez předchozího upozornění.
8. Poskytovatel má právo zrušit službu Klientovi, který je v prodlení s platbou za službu delším než 10 dnů. Za případné škody vzniklé z tohoto jednání Poskytovatel neodpovídá.
9. Porušením povinnosti Poskytovatele zajistit provoz služby není přerušení provozu služby vzniklé z nutných objektivních důvodů (např. odstávka el. energie, výpadek přípojného bodu k internetu apod.) nebo přerušení provozu z důvodu systémových zásahů Poskytovatele do provozu serveru.
10. Poskytovatel má právo omezit nebo zamezit chod aplikací, které narušují plynulý chod serveru a/nebo neúměrně zatěžují server či přenosové trasy.
11. Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah dat, který Klient na server umístí. Poskytovatel nenese odpovědnost za porušení právních předpisů Klientem (ochranné známky, autorská či vlastnická práva třetích stran).
12. Veškeré spory se smluvní strany zavazují řešit v první řadě vzájemným jednáním s cílem dosažení smíru.
13. Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou a prokázanou škodu způsobenou porušením smluvních povinností, maximálně však do výše ceny služby za domluvené období.

## **PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA**

1. Klient nesmí na server umísťovat takový obsah, který je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy.

2. Objednáním a využíváním služby vyslovuje a potvrzuje Klient, stejně jako Poskytovatel, svůj závazek řídit se níže uvedenými Smluvními podmínkami stejně, jako by byly tyto Smluvní podmínky vytištěny a podepsány ve formě smlouvy.
3. Klient je povinen nevyzrazovat přístupová jména a hesla ke službám třetím stranám. Je povinen tyto údaje chránit před zneužitím.
4. Klient je povinen uvést při objednávce služby své kontaktní a identifikační údaje pro účel fakturace poskytnutých služeb, registrace a provozu doménového jména a komunikaci s Poskytovatelem. Tyto údaje musí být stále aktuální a v případě jejich změny je Klient povinen nahlásit Poskytovateli jejich změnu. Neuvedení požadovaných údajů je důvodem k odmítnutí uzavření smlouvy Poskytovatelem.
5. Klient zodpovídá za technickou správnost a bezpečnost všech aplikací, skriptů a programů, které umístí na server, a dále také zodpovídá za veškeré způsoby, kterými komunikuje s hostingovými servery. Za žádných okolností nesmí dojít ke zneužití služeb serveru třetími stranami – například neoprávněné spuštění PHP kódů, SQL dotazů a/nebo odesílání nevyžádaných emailů.
6. Klient výslovně souhlasí, aby Poskytovatel zahájil poskytování služby již před uplynutím zákonné lhůty pro odstoupení od smlouvy.



## **ČÁST B. – GSM SLUŽBY, VOIP SLUŽBY, DATOVÉ SLUŽBY**

**Protože tato část smluvních podmínek upravuje více poskytovaných služeb (GSM, VoIP, datové služby) a je poměrně obsáhlá, koncipovali jsme ji pro přehlednost formou otázek a odpovědí.**

### **1. Jak se uzavírá smlouva? Od kdy budou služby poskytovány?**

U nás jdeme s dobou, proto k uzavření smlouvy nemusíte nikam běhat. Smlouvu uzavřeme tak, že Vám na e-mailovou adresu, kterou uvedete, pošleme informace k objednané službě (parametry, adresa poskytování služeb, pokud se služba váže k pevnému místu, smluvní podmínky, cena služby a kompletní ceník, platební údaje) a pokud budete souhlasit s tím, co jsme Vám poslali, zašlete Vy nám doplňující údaje, které budeme potřebovat. Okamžikem zaslání těchto údajů je smlouva uzavřena. Pokud by se změnila osobní údaje, které jste nám uvedli, jste povinni nám jejich změnu bezodkladně nahlásit. Poskytování služeb začne nejpozději do 14 dnů od uzavření smlouvy, pokud se spolu nedohodneme jinak.

### **2. Kdy s Vámi smlouvu neuzavřeme?**

Smlouvu s Vámi neuzavřeme, pokud:

- jste nám uvedl nesprávné nebo nepravdivé údaje, které k uzavření smlouvy potřebujeme;
- v minulosti nebo nyní jste vůči nám neplnil/neplníte své závazky;
- odmítnete akceptovat tyto Smluvní podmínky nebo další součásti smlouvy (zejména ceník);

- bylo s Vámi jako s dlužníkem zahájeno insolvenční řízení;
- místo (adresa), kde má být služba zřízena, není způsobilé k jejímu poskytování (týká se pouze služeb vázaných na místo jejich poskytování).

### **3. Na jak dlouho se smlouva uzavírá? Jak je to s ukončením?**

Smlouvu uzavíráme vždy na dobu neurčitou s výpovědní dobou 30 kalendářních dnů. Pokud využijete svého práva a požádáte nového poskytovatele o přenos telefonního čísla (GSM, VOIP) dojde k zániku smlouvy nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile nový poskytovatel služby vyrozumí opouštěného poskytovatele služby (nás). Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývajících do zániku smlouvy je kratší nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo.

Obdobného práva můžete využít také u internetu – za účelem zachování kontinuity poskytování datových služeb. Pokud požádat o vyřízení změny poskytovatele služeb nového poskytovatele, sdělíte mu ověřovací kód („OKU“), který od nás získáte (u nových smluv je výslovně uveden, případně jej jednoduše obdržíte na základě dotazu na e-mail: info@dobrasit.cz). Následně nám nový poskytovatel předá žádost (následující pracovní den), a to i se sdělením dohodnutého termínu, kdy budou nové služby zprovozněny. Budeme Vám za sjednaných podmínek poskytovat služby až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den. K zániku závazku ze smlouvy, kterou jsme uzavřeli, dojde dnem, kdy je proces změny dokončen (zprovoznění nových služeb).

Výpověď smlouvy lze učinit elektronicky, a to zasláním tohoto požadavku na e-mailovou adresu: info@dobrasit.cz.

### **4. Kdy můžeme od smlouvy odstoupit, a kdy to můžete udělat Vy?**

Od uzavřené smlouvy můžeme odstoupit, zejména pokud nám nebudete řádně a včas platit za poskytované služby (viz. bod 5.), také pokud budete opakovaně (2 a více případů) porušovat svoje povinnosti vyplývající z těchto Smluvních podmínek a případně dalších smluvních dokumentů, nebo pokud budete naše služby používat k jiným účelům, než obvyklým (pro vlastní nekomerční užití). Vy můžete od smlouvy odstoupit v případě jednostranné změny smlouvy (viz. 9.) a také v případě, kdy Vám nebudeme neoprávněně dodávat službu po dobu delší než 30 kalendářních dnů. Od uzavřené smlouvy můžete odstoupit také v případě, že jste dle příslušných právních předpisů spotřebitelem nebo fyzickou podnikající osobou, malým podnikem či mikropodnikem a k uzavření smlouvy došlo prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (což se zpravidla děje), a to do 14 dnů ode dne uzavření takové smlouvy. Tato lhůta je zachována, když je odstoupení poslední den lhůty alespoň odesláno, a to buď e-mailem, nebo prostřednictvím využití poštovních služeb. Pokud byly služby s Vaším souhlasem poskytovány ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy, musíte zaplatit poměrnou část ceny za poskytované služby. Odstoupení od smlouvy se zasílá elektronicky na e-mailovou adresu a k ukončení smlouvy dojde doručením tohoto odstoupení. Při odstoupení od smlouvy týkající se koupě, vypůjčení nebo pronájmu zařízení musíte vrátit zařízení včetně veškerého poskytnutého příslušenství, nejlépe v původním obalu

(je-li to možné). Vezměte na vědomí, že odpovídáte za snížení hodnoty zařízení v důsledku nakládání s ním jiným způsobem, než který je nutný k seznámení se s povahou a vlastnostmi zařízení, včetně ověření jeho funkčnosti. Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele.

### **5. Jaká je cena za poskytované služby, kde najdu vyúčtování? Co když budete platit pozdě, nebo nám nezaplatíte?**

U nás nejsou žádná překvapení, ani skryté poplatky. Ceny našich služeb jsou uvedeny v cenících, které vždy obdržíte před uzavřením smlouvy, a které jsou dostupné na [www.dobrasit.cz](http://www.dobrasit.cz), údaje o cenách jsou vždy součástí Shrnutí smlouvy. Faktury vám budeme zasílat 1x měsíčně. Pokud se opozdíte s platbou, upozorníme Vás na tuto skutečnost upomínkou (e-mailem) a stanovíme náhradní lhůtu k zaplacení, která není kratší než 1 týden. Pokud nám nezaplatíte ani v této náhradní lhůtě, můžeme využít svého oprávnění a služby zablokovat. Pokud nám nezaplatíte 2 po sobě jdoucí nebo jakákoliv tři vyúčtování, jsme oprávněni ukončit poskytování služeb (od smlouvy odstoupit a služby odpojit). O této skutečnosti budete vyrozuměni e-mailem. U služeb účtovaných podle využitých jednotek může sledovat stav vyčerpaných jednotek prostřednictvím webového rozhraní, přístupové údaje obdržíte při uzavírání smlouvy.

### **6. Jaké jsou parametry poskytovaných služeb a kde je najdete?**

Základní parametry poskytovaných služeb Vám vždy budou sděleny při uzavírání smlouvy. Parametry datových služeb u GSM (MOBIL21) jsou zveřejněny ve smluvních dokumentech operátora, přes jehož síť jsou GSM služby poskytovány (naleznete je na [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz)). Parametry datových služeb (internet), naleznete na [www.dobrasit.cz](http://www.dobrasit.cz).

### **7. Zákaznická a servisní podpora, snížení ceny při nedostupnosti služeb**

V případě potíží s našimi službami kontaktujte podporu na e-mailu: [info@dobrasit.cz](mailto:info@dobrasit.cz), případně volejte na tel. +420 605 864 304. Poruchy jsou odstraňovány bezodkladně, nejpozději do 72 hodin od nahlášení (v případě složitějších závad). V případě, kdy není porucha odstraněna do 72 hodin od jejího nahlášení, máte nárok na poměrné snížení vyúčtování (pevné platby) za kalendářní měsíc, ve kterém se taková porucha vyskytla. Bližší definice poruchy pro mobilní data i datové služby naleznete v samostatných dokumentech (viz. 6.).

### **8. Jak a co můžete reklamovat?**

Reklamovat můžete vyúčtování ceny za poskytované služby a/nebo poskytované služby a/nebo zakoupené zboží. Reklamace se uplatňují na e-mailové adrese [info@dobrasit.cz](mailto:info@dobrasit.cz) (mimo reklamace služeb – nahlášení poruchy, které lze provést i telefonicky). Reklamaci na vyúčtování můžete uplatnit nejpozději do 2 měsíců od obdržení vyúčtování, jinak toto právo zaniká. Podání reklamace však nemá odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtování za poskytnuté služby. V případě oprávněné reklamace si s Vámi dohodneme způsob vrácení poměrné částky (pokud již byla zaplacená), nebo zaslání opraveného vyúčtování.

Pokud jste nebyli spokojeni s kvalitou nebo rozsahem poskytnutých služeb, můžete službu reklamovat, a to nejpozději do 2 měsíců ode dne, kdy podle Vás byly služby poskytnuty vadně, jinak toto právo zaniká. Podmínkou přiznání kompenzace je však nahlášení poruchy na

zákaznickou a servisní podporu (viz. 7.). Bylo-li možné službu využít jen částečně, případně nemohla být využita vůbec, a to z důvodů, za které odpovídáme, bude Vám na Vaši žádost (reklamací) cena za poskytnuté služby poměrně snížena. Pokud jste si od nás zakoupili nějaké zboží, máte právo jej reklamovat do 24 kalendářních měsíců od zakoupení. Reklamací zboží se řídí zákonnou úpravou (občanský zákoník). Reklamací zboží vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od doručení vadného zboží, nebo uplatnění reklamací (e-mailem na info@dobrasit.cz).

### **9. Můžeme smlouvu jednostranně změnit? Jak se o tom dozvíte?**

Obsah smlouvy a jednotlivých součástí můžeme měnit. Případnou změnu jsme povinni uveřejnit na našem webu [www.dobrasit.cz](http://www.dobrasit.cz), a to nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny. O změně obsahu našeho vzájemného smluvního vztahu Vás budeme informovat e-mailovou zprávou. Jednostranně jsme oprávněni změnit cenu služby a podmínky vyúčtování a doručování; parametry jednotlivých služeb; platební podmínky i podmínky uplatňování reklamací; změnit služby jako takové; změnit rozsah vzájemných práv a povinností a změnit rozsah možných jednostranných změn. Jsme povinni Vás informovat také o tom, že máte právo od smlouvy ke dni účinnosti jednostranných změn odstoupit, resp. smlouvu ukončit – právo na ukončení smlouvy však nevzniká, jde-li o změnu smlouvy v důsledku změny právních předpisů nebo v důsledku rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, nebo změnu, která je pouze administrativního charakteru s neutrálními dopady, či změnu, která je pro Vás přínosná.

### **10. Televizní služby (IPTV)**

V rámci velkoobchodního vztahu mohou naši zákazníci získat k datovým tarifům možnost využívat služeb "sledovanitv", tj. služeb třetí strany. Poskytovatelem těchto služeb je společnost sledovanitv.cz s.r.o. a my neneseme odpovědnost za jejich dostupnost a plnou funkčnost.

### **11. Koncová zařízení**

Zákazníci mají právo na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru bez ohledu na polohu koncového zákazníka nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k síti internet. Doporučujeme Vám využít zařízení z naší nabídky, ale, jak je uvedeno výše, jste oprávněni využít libovolné vlastní zařízení, splňuje-li technické požadavky.

### **12. Jaké jsou podmínky odpovědnosti za škodu?**

Nejsme povinni nahrazovat škodu ani ušlý zisk, pokud vzniknou z důvodu omezení, přerušení, vadného poskytnutí či neposkytnutí služby, poruchy sítě, nebo v důsledku údržby sítě. V ostatních případech odpovídáme za vzniklou škodu maximálně do výše tří pravidelných měsíčních plateb za sjednanou službu.

Odpovídáte v plné výši za škodu vzniklou z důvodu:

- použití vlastního zařízení, které má negativní vliv na chod sítě;



- porušení Smluvních podmínek nebo jiných ustanovení vyplývajících ze smlouvy a jejich součástí;
- porušení platných právních předpisů
- neoprávněného zásahu do jednotlivých částí včetně koncového bodu sítě nebo koncového zařízení poskytovatele, včetně škody vzniklé v důsledku umožnění takového zásahu třetím osobám;
- poškození sítě nebo zařízení poskytovatele, včetně škody vzniklé v důsledku takového poškození třetím osobám;
- přeprdeje služeb třetím osobám, který je zakázán, včetně pouhého umožnění takového přeprdeje;
- zneužitím poskytovaných služeb (např. strojové generování provozu nebo nestandardní využití);
- poškozením či pozměněním software na SIM kartě (zejména klonování a kopírování).

V ostatních případech se Vaše odpovědnost za škodu řídí platnými právními předpisy.

### **13. Jak probíhá přenos čísla? Můžu k Vám přejít také s internetem?**

Při uzavření smlouvy (i později) můžete požádat o přenesení telefonního čísla do naší sítě. K přenesení čísla je nutné znát Váš ověřovací kód („OKU“), který získáte od svého stávajícího operátora, na termínu přenesení čísla se dohodneme. Vaši žádost o přenos čísla (po ověření Vaší totožnosti) předáme Vašemu stávajícímu poskytovateli. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne od předání žádosti (není-li dohodnut pozdější termín), a to v případě, že u Vás existuje předávací technologický bod (máte již naši aktivovanou SIM/přípojku našich služeb).

Pokud nám OKU sdělíte později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy, k přenesení čísla sice dojde, ale nemůžeme zaručit nepřerušované poskytování služeb na přenášeném čísle.

V den přenesení čísla může být až na několik hodin přerušeno poskytování služeb, včetně volání na tísňové linky. Číslo nelze přenést, pokud nám nesdělíte všechny údaje potřebné k přenosu (zejm. OKU), nebo nám neumožníte ověřit Vaši totožnost. Dále číslo nelze přenést, pokud u tohoto čísla již evidujeme objednávku na přenesení, nebo se na dané číslo nevztahuje povinnost přenositelnosti, nebo dané číslo nelze zdůvodnit technických překážek přenést.

Pokud naopak budete chtít číslo přenést z naší sítě k jinému operátorovi, sdělíte mu OKU, který jste od nás obdrželi, a nový operátor přenos čísla s naší součinností zajistí. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne od předání žádosti od nového poskytovatele k nám (pokud jste si nedohodli termín pozdější).

Při uzavření Smlouvy (případně i později) na datové služby, můžete požádat o vyřízení změny poskytovatele tak, aby byla zachována kontinuita poskytovaných služeb. Sdělíte nám ověřovací kód účastníka/uživatele („OKU“), který získáte od opouštěného poskytovatele, a další identifikační údaje. Ověříme získané údaje a následně předáme žádost následující

pracovní den opouštěnému poskytovateli se sdělením dohodnutého termínu, kdy budou nové služby zprovozněny. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány naše služby. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den. K zániku závazku z původní smlouvy dojde dnem, kdy je proces změny dokončen (zprovoznění nových služeb).

#### **14. Kam se dovolám bezplatně? Je k dispozici tísňové volání?**

Umožňujeme bezplatná volání na čísla tísňového volání a na evropská harmonizovaná čísla, s výjimkou případů stanovených právními předpisy. Tísňovou komunikací se rozumí bezplatné volání na jednotné evropské číslo tísňového volání (112) a národní čísla tísňového volání stanovená v číslovacím plánu, komunikace může být i formou SMS, pokud dané číslo přijímá SMS umožňuje. Účastník bere na vědomí, že jeho identifikační a lokalizační údaje mohou být předávány centru tísňové komunikace. Čísla tísňového volání slouží k oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek. Evropská harmonizovaná čísla jsou čísla určená číslovacími plány v rozsahu 116[...] Evropská harmonizovaná čísla slouží ke kontaktu s poskytovateli služeb se sociální hodnotou, např. v případech pohřešovaných dětí, pomoci obětem násilí, linky důvěry. Účastník bere na vědomí, že tísňová komunikace nemusí být dostupná při mobilním volání v místech s nedostatečným signálem, a obecně při výpadku sítě, výpadku služeb či poruše zařízení nebo jeho vybití či poruše napájení.

#### **15. Můžete mi přerušit hovor, nebo změnit telefonní číslo? Co když ztratím SIM kartu?**

Po uplynutí 65 minut jsme oprávněni hovor přerušit. Ze závažných důvodů můžeme změnit telefonní číslo i bez Vašeho souhlasu. O tom budete informováni, co nejdříve to bude možné. Pro zabránění zneužívání služeb můžeme pro jednotlivé služby stanovit volací limity. Protože jsme virtuálním mobilním operátorem, služby neposkytujeme ve vlastní síti, ale v síti T-mobile Czech Republic, a.s., jsme proto limitováni pokrytím signálem operátora. Svou SIM kartu musíte chránit proti zneužití či ztrátě. PIN a PUK uchovávejte výhradně pod svou kontrolou, nesdělujte je třetím osobám. Pokud zadáte 3x špatně PIN kód, je vyžadováno zadání kódu PUK. Pokud je 3x špatně zadán kód PUK, SIM karta je trvale zablokována. Pokud SIM kartu ztratíte, nebo nad ní jinak ztratíte kontrolu, ozvěte se nám, a to bezodkladně. SIM kartu zablokujeme, aby nemohlo dojít k jejímu zneužití a Vám zašleme novou. Tyto úkony mohou být zpoplatněny podle našeho ceníku. Pokud nám ztrátu nenahlásíte, musíte uhradit všechny využití služby (volání, SMS apod.).

#### **16. Co když se nedohodneme?**

Pokud jste spotřebitelem, je příslušným k rozhodování našich vzájemných sporů vyplývajících z poskytování služeb elektronických komunikací Český telekomunikační úřad, sídlem Sokolovská 219, Praha 9, web: [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).

