

# Všeobecné podmínky provozování služby UNET VoIP a UNET Mobil (dále jako „VPPS“)

(ver 25. 05. 2018)

## 1. Preambule

COMA s.r.o. jako poskytovatel poskytuje druhým stranám veřejně dostupné služby elektronických komunikací a umožňuje jejich využívání podle Smlouvy a těchto VPPS.

## 2. Definice pojmů

Pro účely Smlouvy a VPPS mají následující slova níže uvedený význam:

- Smlouva (v celém textu VPPS): smlouva o poskytování telekomunikačních služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem.
  - Poskytovatel: společnost COMA s.r.o.
  - Uživatel: každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu.
  - Smluvní strana: Poskytovatel nebo Uživatel
  - Minimální hovorné: část Fixní měsíční platby vymezená ve Smlouvě, kterou může Uživatel provolat ve formě telefonních hovorů.
  - Fixní měsíční platba: součet cenových položek uvedených pod písm. b),c),d) v čl. 3 Smlouvy (tj. včetně Minimálního hovorného) za měsíc nebo položka uvedená pod písm. f) v čl. 3 Smlouvy (tj. minimální měsíční plnění) jeli stanoveno, pak má toto minimální plnění přednost před položkami uvedenými pod písm. b),c),d) v čl. 3 Smlouvy; Fixní měsíční platba je nezávislá na skutečném využití Služby a v případech, kdy Uživatel zkonzumuje Službu v menší míře než je Minimální hovorné, či sjednaný objem Dat, takto vzniklý rozdíl vyjádřený v penězích mu není Poskytovatelem vrácen ani se nezapočítává do konzumace Služby či do vyúčtování ceny za Službu v dalších obdobích (tj. takový rozdíl se nepřevádí do dalších období).
  - Variabilní měsíční platba: měsíční platba nad rámec Fixní měsíční platby.
  - Oprávněná osoba: osoba, která je oprávněna právně jednat za Smluvní stranu.
  - ZEK: zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.
  - Ceník: ceník služeb UNET VoIP a ceník služeb UNET Mobil.
  - Měsíční paušál: součet cenových položek uvedených pod písm. b) a c) v čl. 3 Smlouvy.
  - Veřejná komunikační síť: síť definovaná v §2 ZEK, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací; prostřednictvím této sítě je poskytována Služba.
  - Zařízení: zařízení, které umožňuje Uživateli přístup k poskytované službě, a to bez ohledu na to, kdo je jeho vlastníkem.
  - Opouštěný poskytovatel: podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování Služby na přenášeném telefonním čísle ukončeno.
  - Přijímající poskytovatel: podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování Služby na přenášeném telefonním čísle zahájeno.
  - Přenos telefonního čísla: změna poskytovatele Služby za ponechání stávajícího telefonního čísla Uživatele.
  - Data podle těchto VPPS jsou jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódů, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, které jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a které jsou přenositelné po sítích.
  - Předávací protokol: nedílná součást Smlouvy obsahující konkrétní ujednání o předmětu smlouvy/ o dotčené poskytované službě.
  - Minimální měsíční plnění: Fixní část měsíční platby uvedená pod písm. f) v čl. 3 Smlouvy, tj. minimální výše měsíční útraty za telekomunikační Služby, kterou je potřeba každý měsíc dodržet.
  - Aktivace SIM: okamžik, kdy je Uživateli umožněno užívání Služby (nikoli okamžik, kdy Uživatel začne Službu skutečně užívat), nejpozději jde však o okamžik, kdy dojde k vylovení SIM karty z plastového korpusu.
  - Autorizační kontakt: autorizační e-mail a autorizační telefon sdělený Uživatelem (viz čl. 1 bod 1.2 Smlouvy), sloužící k identifikaci Uživatele jako oprávněného k provádění změn ve vzájemném smluvním vztahu.
  - Heslo pro komunikaci: čtyřmístný číselný kód sloužící k identifikaci Uživatele jako oprávněného k provádění změn ve vzájemném smluvním vztahu, který se váže ke konkrétnímu telefonnímu číslu (např. blokáce telefonního čísla).
- ## 3. Platební podmínky
- Uživatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu včetně všech ze Smlouvy vyplývajících poplatků na základě faktury, a to nejpozději do 10 dní ode dne jejího vystavení. V případě úhrady převodním příkazem bude jako variabilní symbol uvedeno číslo faktury, v případě trvalého převodního příkazu pak číslo Smlouvy, v případě platby inkasem se variabilní symbol neuvádí.
  - Ceny uvedené v čl. 3. Smlouvy nezahrnují instalaci hardware ani software na straně Uživatele za přístupovým rozhraním Zařízení ani náklady spojené s odinstalací zařízení ve vlastnictví Poskytovatele v případě ukončení smluvního vztahu založeného Smlouvou.

- Fixní měsíční platby jsou účtovány ode dne podpisu Předávacího protokolu Uživatelem, v případě Služby UNET Mobil ode dne Aktivace SIM nebo ode dne uskutečnění přenosu telefonního čísla. Fixní měsíční platba za neúplné zúčtovací období se vypočítá tak, že se tato platba vydělí počtem dnů v daném zúčtovacím období a takto získaná částka se vynásobí počtem dnů od podpisu Předávacího protokolu nebo ode dne Aktivace SIM nebo ode dne uskutečnění přenosu telefonního čísla do konce takového zúčtovacího období.
  - Variabilní měsíční platby jsou účtovány na základě měřené jednotky podle pravidel stanovených Poskytovatelem ve Smlouvě nebo Ceníku.
  - Pokud dojde ke změně Služby, cena za změněnou Službu se účtuje ode dne provedení změny.
  - Pro případ prodloužení s úhradou jakéhokoli z peněžitých závazků vyplývajících ze Smlouvy:
    - se Uživatel zavazuje zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,25 % z dlužné částky za každý den prodloužení.
    - je Poskytovatel oprávněn omezit, případně přerušit poskytování sjednaných služeb za podmínky, že prodloužení je delší než 14 dní; přístup k číslům tísňového volání však bude zachován. Poskytovatel o této skutečnosti informuje Uživatele a to nejméně 72 hod. předem zprávou na kontaktní e-mail Uživatele nebo SMS zprávou na kontaktní telefony, jak jsou uvedeny v čl. 1 bodu 1.2 Smlouvy. Za zpětné zapojení bude Uživateli účtován poplatek 1.000,- Kč + DPH v zákonné aktuálně platné sazbě.
    - je Poskytovatel oprávněn předat vymáhání pohledávek vůči Uživateli třetí osobě. Uživatel je povinen s touto třetí stranou jednat jako s řádně zmocněnou osobou Poskytovatele. Veškeré náklady Poskytovatele na vymáhání pohledávky za Uživatelem nese Uživatel.
    - Pokud bude Uživatel se zaplacením dlužné částky včetně smluvní pokuty v prodloužení o více než 60 dní, může Poskytovatel tuto Smlouvu vypovědět.
  - Získá-li Uživatel kredit/bonus převyšující uhrazenou finanční částku, může jej využít pouze k běžnému čerpání Služby a nevzniká mu tedy nárok na jeho proplacení.
  - Zúčtovací období je kalendářní měsíc, pokud není dohodnuto jinak.
  - V souvislosti s určitými Službami je Poskytovatel oprávněn, v případech hrozícího finančního rizika, požadovat uhrazení jistiny/kauce (viz. platný ceník služeb UNET VoIP a ceník služeb UNET Mobil). Jistina/kauce bude Uživateli vrácena nejpozději do 30 dní po ukončení poskytování Služby ale nejdříve však až po uhrazení všech závazků Uživatele vůči Poskytovateli.
  - Pokud nedojde k uhrazení všech závazků Uživatele vůči Poskytovateli ani do 30 dní po ukončení Smlouvy, má Poskytovatel právo použít jistinu/kauci na úhradu těchto závazků.
  - V případě, že Uživatel využije akční nabídku a zároveň se v jejím rámci zaváže k Minimálnímu plnění, je povinen po dobu uvedenou v akční nabídce hradit měsíčně za Služby Poskytovateli nejméně částku odpovídající výši sjednaného Minimálního plnění. Částky vyúčtované za platební transakce se do Minimálního plnění nezapočítávají. Pokud Uživatel po dobu uvedenou v akční nabídce odebere v jakémkoli zúčtovacím období Služby Poskytovatele v nižší hodnotě, než je částka Minimálního plnění, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli a Uživatel povinen uhradit Poskytovateli doplatek ve výši rozdílu mezi částkou vyúčtovanou za skutečně poskytnuté Služby a výši sjednaného Minimálního plnění.
- ## 4. Práva a povinnosti Uživatele
- Uživatel je povinen za Službu zaplatit Poskytovateli veškeré poplatky vyplývající ze Smlouvy.
  - Uživatel je povinen dodržovat tyto VPPS, obecně závazné právní předpisy ČR a zemí, ve kterých je Služba využívána. Jednat v souladu s dobrými mravy, zejména nesmí porušovat zájmy poskytovatele a třetích osob.
  - Uživatel nesmí využívat sjednanou Službu k obtěžování třetích stran. Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv přenášených v rámci užívání Služby Uživatelem.
  - Uživatel smí při užívání Služby používat pouze Zařízení nebo jiná zařízení, která narušují provoz této Služby a zákonem chráněná práva třetích osob.
  - V době běhu výpovědní doby nelze měnit nastavení Služby ani její parametry.
  - Uživatel je povinen oznámit Poskytovateli neprodloužen jakoukoliv změnu, která by mohla ovlivnit plnění Služby.
  - Uživatel zabezpečí souhlas majitele objektu či prostor, resp. s ním uzavře dohodu o umístění Zařízení a zařízení ve vlastnictví Poskytovatele včetně potřebných datových, anténních a elektro rozvodů. Podpisem Smlouvy Uživatel potvrzuje, že výše popsaný souhlas vlastníka (majitele) objektu či prostor získal. V případě, že souhlas vlastníka (majitele) bude odvolán, neodpovídá Poskytovatel zato, že došlo k přerušení poskytování Služby ani za jakékoli problémy či škody vzniklé Uživateli v důsledku odvolání souhlasu.
  - Uživatel je povinen počínat si tak, aby v souvislosti s užíváním Služby nedocházelo ke škodám na zdraví, na majetku, na přírodě a životním prostředí, a tím přebírá odpovědnost za škody vzniklé i na zařízení ve vlastnictví Poskytovatele specifikovaném v Předávacím

- protokolu; v případě vzniku škody na takovém zařízení je Uživatel povinen podat neprodleně informaci Poskytovateli.
- i) Uživatel je povinen, v případě ukončení smluvního vztahu, veškerá zařízení ve vlastnictví Poskytovatele specifikovaná v Předávacím protokolu vrátit Poskytovateli nepoškozená, funkční, v provozuschopném stavu, a to nejpozději do 14 dní po skončení smluvního vztahu. Uživatel je povinen odinstalaci resp. demontáž výše uvedených zařízení provést prostřednictvím Poskytovatele za dohodnutou úplatu či prostřednictvím jiné odborné firmy, a to tak, aby nedošlo k jakémukoli poškození takových zařízení. Pokud v uvedené lhůtě nebude zařízení ve vlastnictví Poskytovatele Poskytovateli vráceno vůbec anebo bude vráceno jakkoli poškozené či nefunkční či v neprovozuschopném stavu, zaplatí Uživatel Poskytovateli pořizovací cenu takového zařízení.
- j) Uživatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli potřebnou součinnost a zejména umožnit či zajistit Poskytovateli a jeho smluvním servisním partnerům přístup do objektů a prostor, ve kterých je Zařízení umístěno, za účelem plnění závazků ze Smlouvy, zejm. za účelem instalace, konfigurace a demontáže takového Zařízení i za účelem odstranění případné závady. V případě, že Uživatel takový přístup neumožní, pak se doba, po kterou není možno na odstranění závady pracovat, nezapočítává do doby trvání závady ve smyslu čl. 6 písm. i) VPPS. V rámci součinnosti je Uživatel povinen označit místa, kde jsou umístěna vedení silnoproudá, plynovodní, vodovodní a jiná. Pokud má Uživatel pochybnosti o tom, zda je osoba zástupcem nebo servisním partnerem Poskytovatele, má možnost si její oprávnění ověřit na telefonním čísle Poskytovatele (uvedeno v zápatí).
- k) Uživatel není oprávněn do zařízení ve vlastnictví Poskytovatele ani do jeho nastavení jakkoli zasahovat a je zodpovědný za škody, které takovými zásahy vzniknou.
- l) Uživatel není oprávněn jakkoliv měnit parametry Služby ani podnikat jakékoliv kroky, které by jakýmkoli způsobem omezovaly ostatní uživatele Veřejné komunikační sítě.
- m) V případě instalace zařízení ve vlastnictví Poskytovatele vyžadujícího samostatné napájení musí Uživatel zajistit zdroj napájení 230V a to do vzdálenosti max. 2metry od umístění takového Zařízení. Náklady na propojení mezi rozhraním zařízení se zařízením Uživatele a náklady na spotřebu elektrického proudu hradí Uživatel.
- n) Při komunikaci se servisem Poskytovatele je Uživatel povinen se identifikovat, a to číslem Smlouvy.
- o) Uživatel je povinen o zařízení ve vlastnictví Poskytovatele pečovat a učinit vše potřebné k tomu, aby nedošlo k jeho poškození nebo odcizení. V případě odcizení či poškození takového zařízení, se Uživatel zavazuje neprodleně tuto skutečnost oznámit Poskytovateli. V případě odcizení je povinen zaplatit Poskytovateli pořizovací cenu takového zařízení a v případě poškození je Uživatel povinen buď uvést zařízení do stavu před poškozením, nebo zaplatit Poskytovateli pořizovací cenu takového zařízení.
- p) Pokud Uživatel vrátí Poskytovateli zařízení ve vlastnictví Poskytovatele, aniž je Smlouva řádně ukončena, nemá to žádný vliv na trvání Smlouvy a Uživatel je nadále povinen mimo jiné platit sjednanou cenu, resp. poplatky.
- q) zařízení mající charakter elektrických spotřebičů uvedená v Předávacím protokolu spadají dle normy ČSN 331600 ed.2 do skupiny „A“ a podléhají dle normy pravidelným revizím ve stanovených lhůtách. Uživatel se zavazuje na takových zařízeních provádět výše zmíněné revize a odpovídá za jejich pravidelné a včasné provádění.
- r) Uživatel není oprávněn umožňovat přístup k poskytované Službě nebo její využívání třetími osobám, s výjimkou osob sdílejících s Uživatelem společnou domácnost, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
- s) Uživatel je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu za újmu způsobenou třetí osobou, které úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby.
- t) Uživatel je povinen Poskytovateli uhradit cenu za Služby i v případě, že došlo ke zneužití třetí osobou a to až do doby, než dojde k blokaci SIM karty nebo telefonního čísla. Totéž platí i v případě zneužití hesel, kódu pro administraci, jakož i v případě přepsání kódu IMEI koncového zařízení; Uživatel odpovídá i a za škodu tím způsobenou.
- u) Uživatel je oprávněn žádat o změnu tarifu v rámci dané Služby max. jedenkrát v kalendářním měsíci.
- v) Anonymní předplacenou Službu může Uživatel i bez souhlasu Poskytovatele převést na jinou osobu, Uživatel musí však tuto osobu seznámit se Smlouvou a jejím obsahem a předat jí nosič SIM karty obsahující bezpečnostní kódy. Třetí osoba se stane Uživatelem v okamžiku převzetí předplacené SIM karty.
- w) Využije-li Uživatel platebních služeb prostřednictvím poskytované Služby, bere na vědomí, že se tyto platební služby řídí zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění. Platební službu je rovněž služba DMS, prostřednictvím které může Uživatel poskytnout peněžitý dar odesláním příslušné SMS. Odesláním takového DMS je mezi Uživatelem a subjektem identifikovaným jako příjemce DMS uzavřena darovací smlouva a Uživatelí vzniká povinnost uhradit částku odpovídající ceně odeslané DMS.

## 5. Práva a povinnosti Poskytovatele

- a) Poskytovatel je povinen poskytovat Službu a to v souladu se Smlouvou a těmito VPPS. Tuto povinnost mohou omezit pouze obecně závazné právní předpisy nebo působení okolností vylučujících odpovědnost.
- b) Poskytovatel je povinen aktivovat Službu požadovanou Uživatelem, a to nejpozději do 60 dnů ode dne převzetí objednávky služby, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Uvedená lhůta platí pouze v případě, že Uživatel poskytne úplné, bezchybné a platné údaje Poskytovateli a při splnění podmínek uvedených v čl. 4. písm. g) VPPS.
- c) Poskytovatel se zavazuje zahájit práce na odstranění závady jsoucí na jeho straně případně na Zařízení ve vlastnictví Poskytovatele nejpozději do 17.00 hod. pracovního dne následujícího po prokazatelném nahlášení závady s tím, že pokud bude prokázáno, že závada nebyla zapříčiněna Poskytovatelem, bude uživateli v takovém případě účtován:
1. poplatek ve výši 1.000 Kč + DPH za tzv. „marný pohotovostní výjezd“ a
  2. materiál použitý při odstranění závady a práce technika.
- d) Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost ani soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet a ze sítě mobilních a jiných operátorů, pokud tato data nezveřejnil přímo Poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil. Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv přenášených v rámci užívání Služby Uživatelem.
- e) Poskytovatel nepřebírá odpovědnost za škody vzniklé na zařízení uživatele vlivem zařízení ve vlastnictví Poskytovatele.
- f) Poskytovatel má právo zamezit šíření dat, která uživatel šíří v rozporu s těmito VPPS.
- g) Poskytovatel je povinen u všech volání na čísla tísňového volání bezodkladně zpřístupnit subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem těchto volání, lokalizační a jiné údaje, které umožňují identifikaci volajícího.
- h) Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby i v těchto případech:
1. pokud dojde k nezvykle velkému provozu, který naznačuje neobvyklý provoz a mohl by způsobit Uživateli vystavení vysokého vyúčtování.
  2. vznikne-li podezření, že Smlouva byla uzavřena na základě poskytnutí úmyslně nepravdivých údajů.
  3. v mimořádných situacích plynoucích ze ZEK (např. §98 ZEK).
  4. v případě důvodného podezření, že Uživatel užívá Službu v rozporu se Smlouvou, těmito VPPS nebo právními předpisy, nebo v případě důvodného podezření na to, že Uživatel nebo třetí osoba Službu zneužívá, nebo při jejím zneužití.
  5. v případech vzniku okolností vylučujících odpovědnost, resp. v případech způsobených tzv. vyšší mocí.
  6. pokud chování Uživatele indikuje využívání technických prostředků k obcházení podmínek užívání Služby či ukazuje na sdílení připojení s třetími osobami.
  7. uvedených pod písm. k) níže.
- Vždy však bude umožněn přístup k číslům tísňového volání, bude-li to technicky možné. Obnovení poskytování Služby zajistí Poskytovatel bezodkladně poté, co pomine důvod, pro který omezil či přerušil Službu.
- i) Jestliže je užívání Služby Uživatelem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou třetí osobou přímo Uživateli, potom se zrušení, pozastavení či omezení v poskytování takové služby třetí osobou Uživateli považuje za překážku na straně Uživatele a Poskytovatel tak není v prodlení s poskytováním své Služby a není za její neposkytnutí či za její omezení odpovědný. Obnovení poskytování Služby zajistí Poskytovatel bezodkladně poté, co pomine překážka na straně Uživatele. Pokud nebyla Služba Poskytovatelem poskytována nebo bylo její poskytování omezeno v důsledku výše uvedené překážky na straně Uživatele, nezbavuje to Uživatele povinnosti platit sjednanou cenu, resp. poplatky. Vždy však bude umožněn přístup k číslům tísňového volání.
- j) Minimální zaručená dostupnost Služby je na území České republiky při aktuálním pokrytí signálem garantována v rámci kalendářního měsíce na 95%.
- k) Poskytovatel může tuto Smlouvu vypovědět v případě důvodného podezření, že Uživatel zneužívá Veřejnou komunikační síť nebo užívá Službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícím způsobem:
1. Uživatel úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti nebo se do nich zapojuje,
  2. Uživatel narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup,
  3. Uživatel neoprávněně využívá data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí,
  4. Uživatel porušuje bezpečnost a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě,
  5. Uživatel uskutečňuje zlomyslná či obtěžující volání nebo datové přenosy jiným uživatelům, tedy i osobám užívajících služeb jiných poskytovatelů veřejné telefonní služby, nebo na čísla linek tísňového volání.

- l) Poskytovatel má právo změnit účastnická čísla stanice v naléhavých technických případech i bez souhlasu Uživatele. Změna může být provedena až po předchozím upozornění Uživatele Poskytovatelem.
- m) Omezením poskytování Služby v případech, které vyplývají z těchto VSSP může být i neprovádění servisu a dohledu ze strany Poskytovatele.
- n) Poskytovatel provede změnu Služby, bude-li to technicky možné, nejpozději od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po podání žádosti Uživatелеm.
- o) Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout změny požadované Uživatелеm v případě, že u jakýchkoli služeb poskytovaných Uživateli eviduje dlužnou částku.
- p) Poskytovatel je oprávněn získat informace o platební morálce a důvěryhodnosti Uživatele k posouzení uzavření Smlouvy a to z veřejně nebo neveřejně dostupných zdrojů či seznamů.
- q) Poskytovatel je oprávněn provést změnu nastavení SIM karty Uživatele, především bezpečnostních prvků, e-mailové adresy či jiných nastavení Služeb i bez souhlasu Uživatele v případě, že je toto opatření ve prospěch Uživatele nebo je nutné k řádnému poskytování Služeb (např. je-li to nutné k zajištění funkčnosti Služeb či v případě důvodného podezření na zneužití Služby), o této změně Poskytovatel Uživatele vyrozumí.
- r) Poskytovatel je oprávněn podmínit provedení změny Služby složením či navýšením kauce / jistiny, úhradou všech pohledávek Poskytovatele za Uživatелеm, nebo oběma uvedenými požadavky současně.
- 6. Reklamacе**
- a) Uživatel je oprávněn reklamovat rozsah a kvalitu poskytované Služby a správnost vyúčtování (zejm. výši fakturované částky). Reklamacі na poskytovanou Službu je Uživatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však musí reklamaci učinit do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby; reklamaci ohledně správnosti vyúčtování je Uživatel oprávněn uplatnit pouze ve lhůtě do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování (faktury dle čl. 3 písm. a), jinak právo na reklamaci zanikne. Podání reklamacі nemá odkladný účinek pro řádné zaplacení faktury.
- b) Reklamacі lze uplatnit písemně nebo osobně na adrese uvedené v zápatí v pracovní dny mezi 8.00-16.00. Při osobně podané reklamaci je třeba předložit veškeré dokumenty prokazující oprávněnost reklamacі (Smlouvu, vyúčtování za příslušné období, originál plně moci apod.). U osobně podané reklamacі může být na žádost Poskytovatele nebo Uživatele pořízen zápis, jehož kopii Uživatel obdrží.
- c) Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne jejího doručení.
- d) V případě oprávněnosti reklamacі ohledně vyúčtované ceny, bude vystavena opravná faktura a neoprávněně vyúčtovaná cena bude Uživateli vrácena ve lhůtě 30 dnů ode dne vyřízení reklamacі.
- e) Při odstraňování poruchy je Uživatel povinen poskytnout Poskyvateli veškerou potřebnou součinnost, kterou je Poskytovatel oprávněn podle okolností poruchy vyžadovat. V případě neposkytnutí takové součinnosti není Poskytovatel odpovědný za včasné vyřízení reklamacі a obnovení poskytování Služby.
- f) Poskytovatel má právo účastníkovi vyúčtovat náklady spojené s vyřizováním reklamacі týkající se poruchy v poskytování Služby, pokud se zjistí, že porucha nastala v důsledku porušení Smlouvy či VPPS Uživatелеm či třetí osobou, popřípadě že nenastala vůbec.
- g) Není-li porucha či závada Služby způsobena částečnou nebo úplnou nefunkčností zařízení elektronických komunikací, které je používáno Poskytovatelem při poskytování Služby, je reklamacі Služby neoprávněná. Reklamacі je také neoprávněná, pokud Uživatel používá Zařízení nebo jiná zařízení jiným způsobem, než který je uveden v návodu na užívání takových zařízení nebo v manuálu k takovým zařízením a pokud porucha či závada Služby vznikne z důvodu jejich nevhodného používání.
- h) Na kvalitu poskytované Služby může mít vliv Zařízení Uživatele nebo i jiné zařízení, které si Uživatel umístí za Zařízením; v takovém případě není Poskytovatel odpovědný za omezení kvality poskytované Služby. Uživatel nesmí používat Zařízením nebo jiná zařízení jiným způsobem, než který je uveden v návodu na jejich užívání nebo v manuálu k nim se vztahujícímu.
- i) Pokud Poskytovatel nebude moci zajistit sjednanou Službu, a to prokazatelně z důvodů poruchy na systému či síti Poskytovatele po dobu více jak 6 hodin v jednom kalendářním dnu, je Uživatel oprávněn požadovat snížení Fixní měsíční platby o jednu třetinu. V případě, že nedostupnost Služby z důvodů poruchy na systému či síti Poskytovatele bude delší než 10 dní v jednom kalendářním měsíci, je Uživatel oprávněn požadovat vrácení Fixní měsíční platby v plné výši. Výpadek Služby počítá od okamžiku, kdy jej Uživatel prokazatelně nahlásil Poskyvateli. Uživatel nemá nárok na vrácení Fixní měsíční platby nebo její části v případě, že závada vznikla u třetí osoby. Žádost o snížení ceny Uživatel podává formou reklamacі.
- j) Poskytovatel není povinen nahradit Uživateli škodu, která Uživateli vznikne v důsledku neposkytnutí nebo přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. Poskytovatel nemá žádnou

odpovědnost za škody, ušlý zisk či náklady vzniklé Uživateli v důsledku využívání Služby. Poskytovatel dále neodpovídá za jakoukoli škodu vzniklou Uživateli v důsledku vyšší moci. V případě neposkytnutí Služby vůbec nebo v omezeném rozsahu je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost uchráněné odstranit příčinu tohoto stavu a poskytnout Uživateli náhradu postupem dle čl. 6 písm. i).

- k) Při pochybnostech o tom, zda byla Služba poskytnuta nebo zda byl úkon (např. volání, odeslání elektronické, faxové zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému Poskytovatele, zpráva apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému Poskytovatele nebo příslušného roamingového operátora.

## 7. Sankční ustanovení

- a) Pokud Uživatel poruší kteroukoli z povinností stanovených v těchto VPPS:

- v čl. 4 pod písm. c), g), k), l), je Uživatel povinen Poskyvateli zaplatit smluvní ve výši 1.000,-Kč za každý jednotlivý případ porušení.
  - v čl. 4. písm. h) nebo 4. písm. j), není povinen Poskytovatel dodržet lhůty uvedené v čl. 5. písm. c) těchto VPPS.
  - v čl. 4. písm. j), je Poskytovatel (servisní partner Poskytovatele) oprávněn vyúčtovat Uživateli vynaložené náklady, v případě instalace náklady na sepsání Smlouvy a předinstalační měření.
- b) Pokud Uživatel závažným způsobem nebo opakovaně poruší jakoukoli ze smluvních povinností plynoucích ze Smlouvy či těchto VPPS, je Poskytovatel oprávněn tuto Smlouvu vypovědět.
- c) Pokud Uživatel poruší povinnosti uvedenou v čl. 4. písm. l) VPPS, je Poskytovatel oprávněn tuto Smlouvu vypovědět. Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět, pokud proti Uživateli bude zahájeno insolvenční řízení nebo pokud Uživatel vstoupí do likvidace.
- d) V případě, že dojde k přerušení poskytování Služby ze strany Poskytovatele z důvodů, pro které je tak dle VPPS oprávněn učinit, je Uživatel povinen nadále platit Fixní měsíční platby i Variabilní měsíční platby, a to bez ohledu na to, že Službu nevyužívá.
- e) Pokud Uživatel ukončí Smlouvu výpovědí před uplynutím doby, na kterou je Smlouva uzavřena, zavazuje se Uživatel zaplatit Poskyvateli částku rovnající se jedné pětině součtu Měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy a částku rovnající se výši úhrady nákladů spojených se Zařízením, které bylo Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
- f) Smluvní pokuta je splatná nejpozději do 14 dnů od prokazatelného doručení výzvy k zaplacení této smluvní pokuty druhé smluvní straně učiněné v textové podobě.

## 8. Seznam uživatelů veřejné telefonní služby, informace o účastnických číslech

Má-li o to Uživatel zájem, může požádat o zveřejnění svých kontaktních údajů v informační službě třetí strany nebo v tištěném telefonním seznamu. Oprava nebo změna údajů pro účely určitého vydání telefonního seznamu se do stanoveného vydání telefonního seznamu promítne pouze tehdy, pokud ji Poskytovatel obdrží před uzavěrkou podkladů pro určité vydání telefonního seznamu. V opačném případě bude změna promítnuta až v dalším následujícím vydání telefonního seznamu.

## 9. Přenositelnost telefonního čísla

- a) Uživatel může požádat o zřízení Služby na telefonním čísle, které požaduje přenést od jiného poskytovatele. Započetí procesu Přenosu telefonního čísla je uskutečněno na základě písemné objednávky Uživatele. Uživatel musí učinit právní jednání směřující k ukončení služby na Přenášeném telefonním čísle u Opouštěného poskytovatele. Přenesení telefonního čísla je zpoplatněno dle Ceníku. Lhůta stanovená pro Přenos telefonního čísla je uvedena v Ceníku a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni doručení žádosti o přenos telefonního čísla Přijímajícímu poskytovateli Uživatелеm. Přijímající poskytovatel informuje účastníka o konkrétním datu a času Přenosu telefonního čísla. Uživatel a Přijímající poskytovatel se mohou dohodnout na pozdějším datu Přenosu telefonního čísla. Přijímající poskytovatel informuje Uživatele o podmínkách Přenesení telefonního čísla. K Přenosu telefonního čísla nemůže dojít pokud:
- Uživatel neučinil právní jednání směřující k ukončení služby na Přenášeném telefonním čísle u Opouštěného poskytovatele,
  - telefonní číslo určené k přenosu je již obsaženo v jiné objednávce,
  - existují technické překážky bránící Přenosu telefonního čísla,
  - na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti dle zvláštního předpisu.
- Pokud nedojde k doručení objednávky Přenosu telefonního čísla Přijímajícímu poskytovateli poskytujícímu veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení služby na Přenášeném telefonním čísle u Opouštěného poskytovatele, nelze zaručit na Přenášeném telefonním čísle nepřerušené poskytování služby. Přerušení poskytování Služby v souvislosti s Přenosem telefonního čísla nesmí být v den přenesení delší než šest hodin. V případě ukončení smluvního vztahu Uživatелеm z důvodu přenosu telefonního čísla v době trvání Smlouvy, která byla uzavřena na

- dobu určitou, bude Uživatel písemně informován o výši nároku na vyrovnání, pokud o to však Uživatel písemně požádá.
- b) Je-li u předmětného mobilního telefonního čísla zažádáno o přenos od Opouštěného poskytovatele, smluvní strany se dohodnou na datum přenosu telefonního čísla. Toto datum nesmí být pozdější než 60 dní od uzavření Smlouvy. V případě, že z technických důvodů dojde ke změně dohodnutého data přenosu telefonního čísla, informuje Poskytovatel Uživatele o změně termínu přenosu. Uživatel je povinen pro úspěšné přenesení telefonního čísla ukončit poskytované služby u Opouštěného poskytovatele, od něhož získá číslo výpovědi opouštěného poskytovatele (dále jen ČVOP). Toto ČVOP předá Uživatel Poskytovateli nejpozději šest dní před plánovaným termínem přenosu telefonního čísla. Platnost ČVOP od jeho vystavení Opouštěným poskytovatelem je 60 dní. V případě, že Uživatel odstoupí od Smlouvy ještě před aktivací přenosu telefonního čísla a toto odstoupení bude Poskytovateli doručeno v době kratší než 3 dny před plánovaným datem přenosu telefonního čísla, bere Uživatel na vědomí, že k přenesení telefonního čísla již dojde a Uživatel musí podniknout kroky nezbytné pro zachování přenášeného čísla v aktivním stavu.
- c) Pro přenesení čísla od Poskytovatele k jinému mobilnímu či pevnému poskytovateli služeb, zadá Uživatel u nově zvoleného mobilního či pevného poskytovatele služby objednávku na přenesení čísla. Zvolený poskytovatel služeb provádí přenesení čísla podle jím stanovených podmínek a platných právních předpisů. Pro přenesení čísla je Uživatel povinen podat platnou výpověď Smlouvy. U mobilního telefonního čísla získá Uživatel jako doklad o platném ukončení Smlouvy ČVOP, kterým se bude identifikovat u nového poskytovatele služeb. Přenesení čísla od Poskytovatele se řídí podmínkami dodavatelů telekomunikačních služeb viz ceník služeb UNET VoIP a ceník služeb UNET Mobil.
- d) Nevyčerpaný kredit nelze přenést k jinému operátorovi resp. poskytovateli.
- 10. Všeobecné podmínky**
- a) Smlouva je platná dnem podpisu smluvních stran a účinnosti nabývá dnem podpisu Předávacího protokolu, který se stane nedílnou součástí Smlouvy. V případě Služby UNET Mobil smlouva nabývá účinnosti dnem Aktivace SIM nebo dnem uskutečnění přenosu telefonního čísla bez ohledu na datum podpisu Předávacího protokolu.
- b) Pokud není ve smlouvě uvedeno, že se uzavírá na dobu určitou, pak je sjednána se na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 30 dnů. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou, je možné ji vypovědět s výpovědní lhůtou 30 dnů. Výpovědní doba začíná běžet od prvního dne následujícího po prokazatelném doručení písemné výpovědi druhé straně.
- c) Pokud Poskytovatel dle čl. 3 písm. f) bod 4 nebo dle čl. 5 písm. k) nebo dle čl. 7 písm. b), c) VPPS vypoví (učiní výpověď) tuto Smlouvu, zaniká tato Smlouva ke dni doručení výpovědi Uživateli (tj. jde o výpověď bez výpovědní doby).
- d) Pokud smluvní strana činí odstoupení od Smlouvy nebo Smlouvu vypoví, musí se toto odstoupení i výpověď stát písemně. Písemnost obsahující odstoupení nebo výpověď bude doručována na adresu Smluvní strany uvedenou v hlavičce Smlouvy (nebyla-li později sdělena adresa jiná) a toto doručení je účinné dnem, v němž bude písemnost druhé straně doručena, anebo v případě, že bude písemnost vrácena Poskytovateli držitelem poštovní licence s tím, že adresát odmítl zásilku převzít či se tam nezdržuje) dnem, v němž došlo k odmítnutí převzetí nebo dnem, v němž se písemnost vrátí Poskytovateli, podle toho, který den nastane dříve.
- e) Změnit Smlouvu je možné s využitím elektronických nebo jiných technických prostředků umožňujících zachycení obsahu právního jednání a určení jednajících osob.
- f) Pokud nastane situace, kdy se budou údaje uvedené v Předávacím protokolu lišit od údajů uvedených ve Smlouvě, platí, že přednost mají ty údaje, které jsou obsaženy v dokumentu s pozdějším datem vyhotovení.
- g) Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit uzavřenou smlouvu z důvodu inflace, zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě nebo vývoje nových technologií v částech smluvních ujednání týkajících se: ceny služeb; způsob a podmínky vyúčtování; rozsah práv a povinností poskytovatele a uživatele; doba trvání smlouvy; způsob a podmínky ukončení smlouvy; způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytovaných služeb; ukončení poskytovaných služeb a zavádění nové služby; změny služby; způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace; odpovědnost za škodu; způsob doručování uživateli; výhrady ve vztahu k právním předpisům; platební transakce; ujednání týkající se smluvních pokut; ujednání týkající se technicko-provozních podmínek; ujednání upravená právními předpisy či rozhodnutími soudu či správního orgánu; zpracování a uchování osobních a identifikačních údajů; zpracování a uchování provozních a lokalizačních údajů.
- Pokud Poskytovatel bude měnit vyjmenované podstatné náležitosti Smlouvy ve smyslu ZEK, nebo bude činit změny, které vedou ke zhoršení postavení Uživatele, a Uživatel s těmito změnami nebude souhlasit, může Uživatel Smlouvu ukončit písemnou výpovědí s uvedením tohoto důvodu, přičemž výpověď musí doručit

- Poskytovateli nejpozději ke dni, kdy má nastat účinnost těchto změn. Uživatel však nemá právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení, pokud dochází ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy podle § 63 odst. 5 ZEK. Poskytovatel o těchto změnách informuje uživatele způsobem, který si uživatel zvolil pro zasílání faktur. Změny smlouvy oznamuje poskytovatel způsobem, který ukládá zákon, minimálně 1 měsíc předem nabytí jejich účinnosti.
- h) Všechny spory týkající se předmětu smlouvy, pokud nebudou vyřešeny dohodou stran, budou řešeny podle příslušných ustanovení právních předpisů ČR. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů je: v oblasti finančních služeb finanční arbitr ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)); v oblasti elektronických komunikací Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)); v ostatních případech Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).
- i) Vypoví-li Uživatel Smlouvu z důvodu přenosu čísla k jinému poskytovateli a toto přenesení z jakéhokoli důvodu neproběhne, je na podanou výpověď nahlíženo jako na vzatou zpět a Smlouva platí v nezměněném rozsahu dále.
- j) V případě, že je Smlouva uzavřena na dobu určitou, je tato doba automaticky prodloužena o dobu pozastavení Služby nebo o dobu po kterou je Služba deaktivována z důvodu existence dlužných částek Uživatele vůči Poskytovateli.
- k) Pokud Uživatel výslovně neuvede, že požadovaná změna se týká konkrétní Služby nebo konkrétního telefonního čísla, vyrazuje si Poskytovatel tuto požadovanou změnu neprovádět do doby, než je Uživatелеm upřesněno, které služby nebo telefonního čísla se požadavek týká.
- l) Poskytovatel neodpovídá za to, že Uživatel nevyužije kredit na SIM kartě, nesprávně zadá údaje při úhradě předplacených služeb, zejména telefonní číslo nebo kód pro úhradu, nebo ztratí či mu někdo odcizí kód pro úhradu nebo že dojde k jeho zničení.
- m) V případě Služby s kreditním dobíjením berou smluvní strany na vědomí, že vylomením SIM karty z plastového korpusu, nejpozději však okamžikem prvního přihlášení SIM karty do sítě, je řádně uzavřena Smlouva.
- n) V případě, že nedojde z jakýchkoli důvodů k aktivaci předané SIM karty nebo k přenosu telefonního čísla do 60 dní ode dne podpisu Smlouvy/Předávacího protokolu, je uživatel povinen vrátit SIM karty do 14 dní po uplynutí lhůty 60 dní a to v neporušeném stavu zpět Poskytovateli. Pokud nedojde k navrácení předané SIM karty je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat/vyúčtovat Uživateli částku, jejíž výše je stanovena v Ceníku služeb UNET Mobil, a Uživatel je povinen jí uhradit do 3 dnů od obdržení faktury/ výzvy k jejímu zaplacení.
- o) Pokud nebude na aktivní SIM karty po dobu 6 kalendářních měsíců po sobě jdoucích evidováno využívání poskytovaných Služeb, vyrazuje si Poskytovatel právo tuto SIM kartu deaktivovat. O úkonu deaktivace bude Uživatel informován zasláním SMS zprávy na dotčené telefonní číslo ve lhůtě 15 dní před termínem deaktivace. Uživatel má právo ve lhůtě 2 měsíců od deaktivace SIM požádat o znovu zprovoznění/aktivaci, za kterou je povinen Poskytovateli uhradit cenu dle platného Ceníku služeb UNET Mobil.
- 11. Komunikace mezi Poskytovatelem a Uživatelem**
- a) Uživatel si zvolí Heslo pro komunikaci. Pokud si ho Uživatel sám nezvolí, nastaví Poskytovatel toto Heslo pro komunikaci automaticky a jeho znění oznámí Uživateli.
- b) Při komunikaci s Poskytovatelem má Poskytovatel za to, že ten, kdo sdělí Heslo pro komunikaci, je identifikovaným Uživatelem a tedy i oprávněným k zadávání požadavků na změny a k provádění změn ve vzájemném smluvním vztahu.
- c) Poskytovatel má právo odmítnout provést požadované změny v případě důvodného podezření ze zneužití Hesla pro komunikaci nebo v případě, že identifikace Uživatele řádně neproběhne.
- d) Uživatel v okamžiku zadávání kontaktních údajů v bodu 1.2. Smlouvy zadá též Autorizační kontakty, které slouží k identifikaci Uživatele oprávněného k provádění změn ve všech vzájemných smluvních vztazích, mezi Poskytovatelem a Uživatelem, založených smlouvami o poskytování služeb v oblasti přenosu dat nebo smlouvami o poskytování telekomunikačních služeb. Při úkonech prováděných s využitím výše uvedených autorizačních kontaktů má Poskytovatel za to, že se jedná o Uživatele oprávněného k provádění změn ve vzájemném smluvním vztahu.
- e) Poskytovatel má právo odmítnout provést požadované změny v případě důvodného podezření ze zneužití autorizačních kontaktů nebo v případě, že identifikace Uživatele řádně neproběhne.
- f) Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti na kontaktní e-mailovou adresu Uživatele, poštovní zásilací nebo fakturační adresu, jak jsou uvedeny v bodu 1.2. Smlouvy, nebo formou SMS na kontaktní telefonní číslo.
- g) Při používání SIM karty v zařízení neumožňujícím příjem SMS či MMS, je Uživatel povinen tuto skutečnost oznámit Poskytovateli a dohodnout si jiný způsob komunikace.
- h) Pokud dochází k zasílání zpráv e-mailem, děje se tak na žádost Uživatele, který bere na vědomí úroveň zabezpečení e-mailu.