

# Všeobecné obchodní podmínky

Platné od 01.03.2014

## 1. Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti poskytovatele – společnosti Zefina Praha s.r.o. (dále jen Poskytovatel) a práva a povinnosti zákazníka (dále jen Účastník) při užívání a poskytování služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb poskytovaných pod značkou MobilPhone.CZ (dále jen „Služba“).
2. Službou se pro účely těchto Všeobecných obchodních podmínek rozumí služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy, tedy zejména, nikoli však jen, hlasová služba, služba předávání krátkých textových nebo multimediálních zpráv a služba přístupu k síti Internet.
3. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
4. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou vydány v souladu se zákonem o elektronických komunikacích.

## 2. Uzavření a ukončení smlouvy

1. Smlouva může být uzavřena písemně nebo elektronicky prostřednictvím webových stránek Poskytovatele nebo ústně při telefonickém hovoru Účastníka s Poskytovatelem. Smlouva nabývá platnost okamžikem akceptace Smlouvy, tedy podpisem Smlouvy Poskytovatelem a Účastníkem nebo odesláním webového formuláře Účastníkem nebo potvrzením Účastníka v telefonickém hovoru.
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran nebo výpovědí.
3. Poskytovatel může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce tři měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi Účastníkovi.
4. Účastník může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce tři měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. Výpovědí Smlouvy není dotčena povinnost Účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky, ani odpovědnost za případnou škodu.

## 3. Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen umožnit Účastníkovi využívat služby elektronických komunikací v souladu se zákonem, v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a v souladu s uzavřenou Smlouvou.
2. Poskytovatel je povinen Účastníkovi po uzavření Smlouvy sdělit informace týkající se přístupu či kódů a hesel (jako je například PIN, PUK atd.) tak, aby Účastník mohl bezproblémově započít s využíváním sjednané služby.
3. Poskytovatel je povinen zveřejňovat prostřednictvím svých internetových stránek ceny a rozsah nabízených Služeb.
4. Poskytovatel je povinen bezodkladně odstranit závady v poskytování Služby, které jsou na straně Poskytovatele. Poskytovatel je povinen informovat Účastníka o veškerých omezeních, přerušeních a změnách v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli známy.
5. Poskytovatel je oprávněn požadovat po zájemci o uzavření Smlouvy sdělení (případně doložení) údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy.
6. Poskytovatel je oprávněn požadovat na Účastníkovi zaplacení ve Smlouvě dohodnuté zálohy a požadovat udržování této zálohy ve stanovené minimální výši. Záloha bude Poskytovatelem vrácena nejpozději ve lhůtě 15 dní po ukončení poskytování Služby. Poskytovatel je oprávněn použít zálohu k započtení proti svým pohledávkám vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny poskytnutých Služeb a nezaplacených

smluvních pokut.

7. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka s hrazením ceny za Službu požadovat od Účastníka uhrazení smluvního úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení. Zaplacením úroku z prodlení není dotčeno právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení Účastníka s hrazením ceny za Službu.
8. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, pokud je Účastník v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby.
9. Poskytovatel je oprávněn přerušit nebo ukončit poskytování služeb v případě, že uživatel porušuje Smlouvu nebo Všeobecné podmínky nebo je déle než jeden měsíc v prodlení s úhradami daňových dokladů za poskytnuté služby.
10. Poskytovatel je oprávněn měnit tyto Všeobecné obchodní podmínky, Smlouvu a Ceník. O takové změně je Poskytovatel povinen informovat Účastníky, jichž se změny týkají, elektronickou poštou a oznámením na webu Poskytovatele nejméně 30 dní předem.
11. Poskytovatel je oprávněn změnit účastnické číslo z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu Účastníka, pokud je to nezbytné k řádnému poskytování Služby, přičemž o této změně je Poskytovatel povinen Účastníka předem informovat. Za technický důvod je považováno také rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu v souladu se Zákonem.

## 4. Práva a povinnosti Účastníka

1. Účastník je oprávněn užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy.
2. Účastník je oprávněn požádat o změnu Smlouvy nebo změnu rozsahu poskytované Služby.
3. Účastník je oprávněn využít Zákaznické centrum Poskytovatele.
4. Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci proti rozsahu a kvalitě Služby a vyúčtování ceny.
5. Účastník souhlasí s tím, že vyúčtování Služeb bude poskytováno v elektronické formě na Webu Poskytovatele.
6. Účastník se zavazuje zabezpečit účastnickou SIM kartu proti odcizení, zničení a poškození. Zákazník odpovídá za škody nebo ztráty způsobené na zařízeních MobilPhone.CZ od data jejich převzetí do data vrácení zpět MobilPhone.CZ při zrušení Služby nebo při ukončení Smlouvy.
7. Účastník je povinen chránit poskytnuté přístupové údaje ke Službám a mobilní síti před zneužitím třetí osobou. Pokud Účastník umožní (úmyslně i neúmyslně) využívat Služby Poskytovatele třetí osobě (např. rodinnému příslušníkovi, zaměstnanci atd.) pohlíží se na jednání třetí osoby tak, jakoby se jednalo o jednání Účastníka.
8. Účastník odpovídá za čerpané Služby a nese náklady na čerpané Služby. V případě ztráty účastnické SIM karty provede Účastník blokadu v zákaznické samoobsluze nebo oznámí tuto skutečnost na lince zákaznické podpory MobilPhone.CZ.
9. Účastník je povinen řádně a včas platit cenu za poskytovanou Službu dle Smlouvy nebo Ceníku.
10. Účastník je povinen používat pro přístup ke Službě pouze zařízení, které má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v ČR a je schopno přijímat Službu. Účastník odpovídá za stav a nastavení parametrů svého technického zařízení, které používá pro přístup ke Službě.
11. Účastník je povinen uhradit Poskytovateli v plné výši pokuty a jiné sankce, které by byly uloženy Poskytovateli správním či soudním orgánem v důsledku jednání Účastníka nebo třetí osoby, které Účastník v protiprávním jednání nezabránil.
12. Účastník je povinen neužívat přístup ke Službě nezákonným činnostem nebo k činnostem, které jsou v rozporu s dobrými mravy. Účastník je zároveň povinen neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možné zajistit bezpečný provoz Služby.
13. Účastník je povinen oznámit písemně změnu svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnou součástí Smlouvy do 14 dnů ode dne účinnosti takové změny.
14. Účastník je povinen zachovávat obchodní tajemství (detaily a nastavení Smlouvy). Zároveň je Účastník povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou dozví, a které nejsou obecně známou skutečností.
15. Účastník je povinen uhradit Poskytovateli za každou zaslanou písemnou upomínku o zaplacení dlužné

částky cenu dle Ceníku.

## 5. Řešení sporů

1. Poskytovatel a Účastník se dohodli, že případné spory, které mezi nimi v souvislosti se Službou vzniknou, budou řešeny smírnou cestou. Spory náležící do pravomoci soudů bude rozhodovat věcně a místně příslušný soud dle zákona. Spory náležející do pravomoci Českého telekomunikačního úřadu bude řešit Český telekomunikační úřad.

## 6. Doručování

1. Doručovací adresou pro korespondenci zasílanou Poskytovateli je adresa sídla společnosti Zefina Praha s.r.o., zapsaná ke dni odesílání korespondence v obchodním rejstříku (<http://www.info.mfcr.cz/ares>), případně emailová adresa [podpora@mobilphone.cz](mailto:podpora@mobilphone.cz).
2. Doručovací adresou pro korespondenci zasílanou Účastníkovi je adresa uvedená ve smlouvě, případně adresa pro zaslání upravená Účastníkem v zákaznické samoobsluže systému MobilPhone.CZ.

## 7. Reklamac

1. Reklamac může Účastník uplatnit zavoláním na zákaznickou linku Poskytovatele nebo písemně zasláním na adresu Poskytovatele nebo prostřednictvím reklamačního formuláře na internetových stránkách Poskytovatele.
2. Reklamac fyzického charakteru (dodání jiného než objednaného typu SIM karty, chybu v přístupových kódech, přidělení jiného než vyžádaného telefonního čísla atd.) je Účastník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne poskytnutí Služby. V opačném případě se má za to, že Účastník chybné plnění přijal.
3. Reklamac na vyúčtování ceny lze uplatnit nejpozději do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby.
4. Podání reklamac nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby.
5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamac Účastníka bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od data doručení reklamac. Pokud reklamac vyžaduje rozhodnutí třetí strany (zahraničního operátora, regulátora trhu atd.) oznámí tuto skutečnost Poskytovatel Účastníkovi. V takovém případě je Poskytovatel povinen vyřídit reklamac do jednoho měsíce od vyřízení třetí stranou.
6. V případě, že Poskytovatel posoudí reklamac jako oprávněnou, budou Účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamac dle charakteru reklamac vráceny finanční částky nebo vyměněno zboží za bezvadné.

## 8. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

1. Poskytovatel neodpovídá za skutečné škody ani ušlý zisk vzniklý Účastníkovi v důsledku ztráty, zničení, odcizení či zneužití SIM karty, identifikačních údajů či přístupových hesel a kódů.
2. Poskytovatel neodpovídá za skutečné škody ani ušlý zisk vzniklý Účastníkovi v důsledku omezení či přerušování poskytovaných Služeb způsobených údržbou, opravami či poruchami sítí, jejichž prostřednictvím jsou poskytovány služby Účastníkovi.
3. V ostatních případech odpovídá Poskytovatel Účastníkovi do výše vzniklé škody, nejvýše však do výše 5.000,- Kč.
4. Účastník odpovídá Poskytovateli za škodu, která vznikne v důsledku použití koncového zařízení (telefonu, modemu atd.) nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě.
5. Účastník odpovídá Poskytovateli za škodu, která vznikne v důsledku porušení Smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem nebo třetí osobou, které Účastník umožnil užití Služby.

## **9. Závěrečná ustanovení**

1. Činnost Poskytovatele při poskytování služeb elektronických komunikací podléhá dohledu Českého telekomunikačního úřadu.
2. Tyto Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost 1. 3. 2014.