

**VŠEOBECNÉ PODMÍNKY  
PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB  
ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ  
SPOLEČNOSTÍ ČEZ PRODEJ, A. S.**

**Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společností ČEZ Prodej, a.s.**, vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1) Tyto Všeobecné podmínky (dále jen „VP“) upravují smluvní vztahy při poskytování služeb elektronických komunikací podle příslušných právních předpisů závazných na území České republiky a s nimi souvisejících služeb, včetně služeb s přidanou hodnotou, poskytovatelem služeb – obchodní společností ČEZ Prodej, a.s., se sídlem Praha 4, Duhová 1/425, PSČ 140 53, IČO 27232433, DIČ CZ27232433, zápis v obchodním rejstříku: oddíl B, vložka 22581, vedená u Městského soudu v Praze (dále jen „ČEZ Prodej“ nebo „Poskytovatel“), na základě účastnické smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) uzavřené s fyzickou či právnickou osobou (dále jen „Zákazník“).
- 2) Práva a povinnosti Zákazníků Smlouvy jsou obecně upraveny zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoEK“), a příslušnými prováděcími a souvisejícími právními předpisy a technickými normami.
- 3) VP a Ceník jsou k dispozici v prodejních místech (obchody, kanceláře, provozovny apod.) společnosti ČEZ Prodej, případně v prodejních místech dalších oprávněných smluvních partnerů společnosti ČEZ Prodej (dále jen „Kontaktní místa“) a na webové stránce [www.cez.cz](http://www.cez.cz).
- 4) VP tvoří společně s Ceníkem součást Smlouvy. Tam, kde je použit termín Smlouva, je myšlena Smlouva včetně těchto VP a Ceníku. V případě, že Smlouva obsahuje ujednání odchylné od těchto VP, má přednost ujednání obsažené ve Smlouvě.
- 5) Společnost ČEZ Prodej je oprávněna poskytovat služby elektronických komunikací dle osvědčení Českého telekomunikačního úřadu ze dne 26. 6. 2013 č. 3590, č.j.: ČTÚ 68 784/2013-631/l. vyř.

## II. DEFINICE POJMŮ

Pojmy používané v těchto VP mají následující význam.

„**Ceník**“ – dokument tvořící součást Smlouvy upravující zejména ceny za jednotlivé Služby, výši smluvních pokut za porušení povinností podle Smlouvy, jakož i podmínky, za nichž se tyto ceny a smluvní pokuty uplatní, a dále výši záloh a kaucí, na něž má Poskytovatel nárok. Ceník obsahuje ceny Služeb včetně všech poplatků, jakož i daní placených prostřednictvím Poskytovatele a jiných souvisejících nákladů. V Ceníku může být dále uvedena nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory, včetně způsobů, jakými lze tyto služby využívat.

„**ČTÚ**“ – Český telekomunikační úřad, který je ústředním správním úřadem pro výkon státní správy ve věcech stanovených ZoEK, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.

„**Hlasová samoobsluha**“ – bezplatná kontaktní linka pro Zákazníky, dostupná na telefonním čísle \*84 prostřednictvím telekomunikačního zařízení v Sítích.

„**Internetová samoobsluha ČEZ ON-LINE**“ – elektronické rozhraní pro vzdálený přístup provozované Poskytovatelem v síti Internet, umožňující Zákazníkovi užívání podpůrných energetických i telekomunikačních služeb a dostupné na adrese [www.cez.cz](http://www.cez.cz).

„**Kontaktní místa**“ – prodejní místa (obchody, kanceláře, provozovny apod.) společnosti ČEZ Prodej, případně prodejní místa dalších oprávněných smluvních partnerů společnosti ČEZ Prodej, ve kterých je možno uzavírat Smlouvy a provádět další úkony vůči Poskytovateli dle těchto VP a která se pro účely těchto VP považují za prodejní místa Poskytovatele.

„**Navrhovatel**“ – fyzická nebo právnická osoba, která zahájila s Poskytovatelem jednání o uzavření Smlouvy.

„**Platební služby**“ – platební služby malého rozsahu ve smyslu § 36 zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, k jejichž poskytování je Poskytovatel oprávněn na základě zápisu v registru poskytovatelů platebních služeb malého rozsahu vedeném Českou národní bankou.

„**Politicky exponovaná osoba**“ – pro účely poskytování platebních služeb dle článku XV těchto VP fyzická osoba naplňující znaky politicky

exponované osoby ve smyslu § 4 odst. 5 zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů, kterou je:

- a) fyzická osoba, která je ve významné veřejné funkci s celostátní působností, jako je například hlava státu nebo předseda vlády, ministr, náměstek nebo asistent ministra, člen parlamentu, člen nejvyššího soudu, ústavního soudu nebo jiného vyššího soudního orgánu, proti jehož rozhodnutí obecně až na výjimky nelze použít opravné prostředky, člen účetního dvora, člen vrcholného orgánu centrální banky, vysoký důstojník v ozbrojených silách nebo sborech, člen správního, řídicího nebo kontrolního orgánu podniku ve vlastnictví státu, velvyslanec nebo chargé d'affaires, nebo fyzická osoba, která obdobné funkce vykonává v orgánech Evropské unie nebo jiných mezinárodních organizací, a to po dobu výkonu této funkce, a dále po dobu jednoho roku po ukončení výkonu této funkce, a která má bydliště mimo Českou republiku, nebo takovou významnou veřejnou funkci vykonává mimo Českou republiku,
- b) fyzická osoba, která
  1. je k osobě uvedené výše pod písmenem a) ve vztahu manželském, partnerském anebo v jiném obdobném vztahu nebo ve vztahu rodičovském,
  2. je k osobě uvedené výše pod písmenem a) ve vztahu syna nebo dcery nebo je k synovi nebo dceři osoby uvedené v písmenu a) osobou ve vztahu manželském (zeťové, snachy), partnerském nebo v jiném obdobném vztahu,
  3. je společníkem nebo skutečným majitelem stejné právnické osoby, popřípadě svěřenectví nebo jiného obdobného právního uspořádání podle cizího právního řádu, jako osoba uvedená výše pod písmenem a), nebo je o ní povinné osobě známo, že je v jakémkoli jiném blízkém podnikatelském vztahu s osobou uvedenou výše pod písmenem a), nebo
  4. je skutečným majitelem právnické osoby, popřípadě svěřenectví nebo jiného obdobného právního uspořádání podle cizího právního řádu, o kterém je známo, že bylo vytvořeno ve prospěch osoby uvedené výše pod písmenem a).

„**Reklama**“ – uplatnění práv Zákazníka, popř. Uživatele Služeb u Poskytovatele v souladu s těmito VP, která vyplývají z odpovědnosti za vady vzniklé při poskytování Služeb.

„**Sítě**“ – síť dle definice ZoEK provozované společností O2 Czech Republic, a.s., jejímž prostřednictvím jsou poskytovány Služby.

„**Skupina ČEZ**“ – společnost ČEZ Prodej a další společnosti tvořící se společností ČEZ Prodej koncern ve smyslu § 79 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích).

„**Služby**“ – služby elektronických komunikací poskytované na základě Smlouvy a podle příslušných obecně závazných právních předpisů a mezinárodně uznávaných standardů na území České republiky a s nimi související služby včetně služeb s přidanou hodnotou.

„**Smlouva**“ – smlouva o poskytování služby elektronických komunikací, která je uzavírána mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

„**Telekomunikační koncové zařízení**“ – zařízení schválené k připojení ke koncovému bodu veřejné komunikační sítě, popř. označené mezinárodní značkou shody s uznanou technickou způsobilostí, určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací v souvislosti s používáním příslušné služby elektronických komunikací.

„**Údaje**“ – Osobní údaje ve smyslu čl. XII odst. 2, Provozní údaje ve smyslu čl. XII odst. 3 a Lokalizační údaje ve smyslu čl. XII odst. 4 těchto VP.

„**Uživatel**“ – každý, kdo využívá Službu.

„**Zahájení poskytování Služeb**“ – okamžik, kdy je poprvé aktivována SIM karta v Telekomunikačním koncovém zařízení Zákazníka.

„**Zákaznická linka**“ – zákaznická telefonní linka Skupiny ČEZ dostupná na telefonním čísle 800 810 820.

„**Zákazník**“ – jakákoliv osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu.

„**ZoOOU**“ – zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

„**Zúčtovací období**“ – doba jednoho měsíce.

### III. ZÁKAZNICKÁ SMLOUVA

- 1) Služby mohou být poskytovány pouze na základě uzavřené Smlouvy. Osoba, která má zájem využívat Služby, vyplní návrh na uzavření Smlouvy (dále jen „Návrh“), který je k dispozici v každém Kontaktním místě a na internetových stránkách [www.cez.cz](http://www.cez.cz) (dále jen „Internetové stránky“).
- 2) V Návrhu uvede Navrhovatel následující osobní a jiné údaje ke své osobě:  
Podnikající fyzická osoba uvede jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a IČO, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu. Pokud je Navrhovatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uvede též daňové identifikační číslo (DIČ). Nepodnikající fyzická osoba uvede jméno a příjmení, bydliště, rodné číslo fyzické osoby, bylo-li přiděleno, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu.  
Právnícká osoba uvede obchodní firmu, popř. název, sídlo nebo sídlo organizační složky na území ČR, a IČO, jakož i jméno a příjmení osoby/osob oprávněné/oprávněných za právníckou osobu jednat. Pokud je Navrhovatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uvede též daňové identifikační číslo (DIČ).
- 3) Navrhovatel, který je Politicky exponovanou osobou, je povinen tuto skutečnost Poskytovateli před uzavřením Smlouvy sdělit. Navrhovatel si v souvislosti s uzavřením Smlouvy může zvolit uživatelské jméno a heslo pro získávání informací o nastavení Služeb nebo o detailech vyučování přes Internetovou samoobsluhu ČEZ ON-LINE. V případě, že Poskyvatel pojme podezření, že došlo ke zneužití uživatelského jména nebo hesla Zákazníka, je Poskyvatel oprávněn požadovaný úkon neprovést a požadovat jiný způsob ověření totožnosti Zákazníka (zejména předložení dokladu totožnosti).  
Poskyvatel vytvoří Navrhovateli při uzavírání Smlouvy aktivační kód, který zašle na sdělenou e-mailovou adresu či kontaktní telefonní číslo Zákazníka. Zákazník je povinen své uživatelské jméno a heslo chránit a zabezpečit proti zneužití. Zákazník je povinen stejným způsobem chránit svůj aktivační kód a své personalizované bezpečnostní přístupové kódy PIN a PUK.
- 4) Prověření v registrech SOLUS  
Poskyvatel může za účelem předcházení vzniku nesplácených pohledávek nebo vymáhání soukromoprávních nároků s využitím rodného čísla / IČ zjišťovat informace o bonitě z registrů sručených SOLUS, zájmového sdružení právnických osob, IČO: 69346925 (dále jen „SOLUS“), jehož je Poskyvatel členem. Podrobnější informace ke zpracování osobních údajů lze získat na webových stránkách [www.cez.cz/udaje](http://www.cez.cz/udaje) v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů, na Zákaznické lince 800 810 820, na informačních linkách sdružení SOLUS 840 140 120 nebo na internetu na [www.solus.cz](http://www.solus.cz) v sekci Registry.
- 5) Při provádění právních úkonů souvisejících s uzavřením Smlouvy, jejimi změnami nebo jejím ukončením se Navrhovatel může nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právníckou osobou. Plná moc se uděluje písemně. Navrhovatel, resp. jeho zástupce, výslovně souhlasí s tím, že Poskyvatel je pro účely identifikace oprávněn ověřit správnost údajů a pravost dokladů způsobem předpokládaným právními předpisy, pořídit kopie dokladů a archivovat je. Poskyvatel je oprávněn vyzádat si od Navrhovatele prokázání údajů uvedených v Návrhu, a to zejména v případech důvodného podezření, že neodpovídají skutečnosti. Rozsah, účel a podmínky zpracování poskytnutých osobních a dalších údajů jsou upraveny v čl. XII těchto VP.
- 6) Dojde-li k jakémukoli změně v údajích uvedených v Návrhu či ve Smlouvě, Navrhovatel či Zákazník, popř. Poskyvatel, je tuto změnu povinen oznámit druhé smluvní straně do 7 kalendářních dnů poté, co nastala. V případě, že tak neučiní, nenese Poskyvatel, resp. Zákazník, odpovědnost za jakoukoliv škodu vzniklou v souvislosti s neprovedením takového oznámení druhou smluvní stranou.
- 7) Poskyvatel je oprávněn Návrh odmítnout zejména v těchto případech:
  - a) Poskyvatel ověřením databáze registru SOLUS zjistí, že Navrhovatel je uveden z důvodu řádného neplnění jeho závazků v negativním registru klientských informací, a to bez ohledu na osobu věřitele,
  - b) Navrhovatel úmyslně uvedl nesprávné nebo neúplné osobní údaje,
  - c) Navrhovatel nesložil u Poskyvatele požadovanou zálohu,
  - d) s Navrhovatelem bylo zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo u něj byl zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku.Poskyvatel informuje Navrhovatele o důvodech odmítnutí nejpozději 30 kalendářních dnů ode dne doručení Návrhu. Složil-li Navrhovatel,

- jehož Návrh byl odmítnut, zálohu, bude Navrhovateli ze strany Poskyvatele vrácena nejpozději 60 kalendářních dnů ode dne odmítnutí Návrhu. Poskyvatel si vyhrazuje právo na základě žádosti Navrhovatele kterýkoliv z výše uvedených důvodů pro odmítnutí Návrhu v odůvodněných případech prominout.
- 8) Poskyvatel je oprávněn požadovat před uzavřením Smlouvy složení zálohy.
  - 9) Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem, kdy dojde k jejímu podpisu oběma smluvními stranami.
  - 10) Závazkový vztah Poskyvatele se Zákazníkem se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále též jen „ObčZ“).
  - 11) Smlouva může být uzavřena i v jině než písemné formě. Není-li Smlouva uzavřena v písemné formě, platí, že nabyde účinnosti okamžikem Zahájení poskytování Služeb, a to do 30 dnů od data, kdy bude Navrhovateli doručena SIM karta. K uzavření Smlouvy může dojít též jiným způsobem dohodnutým Poskyvatелеm a Navrhovatelem. Tyto VP platí pro všechny Smlouvy bez ohledu na formu, kterou byly uzavřeny.  
V případě, že ve lhůtě 30 dnů od data doručení SIM karty Navrhovateli nedojde k Zahájení poskytování Služeb, Smlouva uplynutím této lhůty zaniká a po uplynutí této lhůty již nelze SIM kartu aktivovat.
  - 12) Pokud dojde k uzavření Smlouvy pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Poskyvatele (Kontaktní místo), má Zákazník právo od Smlouvy odstoupit do 14 dnů od dne uzavření Smlouvy. Před uzavřením Smlouvy pomocí prostředků komunikace na dálku byly Navrhovateli sděleny všechny údaje požadované závaznými právními předpisy.
  - 13) Je-li Smlouva uzavírána některým z prostředků komunikace na dálku, aktivuje si Zákazník poskytování Služeb prostřednictvím hlasové samoobsluhy nebo Zákaznické linky Poskyvatele za použití aktivačního kódu. Touto aktivací Zákazník výslovně žádá o okamžité zahájení poskytování Služeb i před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy. Pokud by došlo v této lhůtě k odstoupení Zákazníka od Smlouvy, je Zákazník povinen uhradit Poskyvateli poměrnou část sjednané ceny za poskytnuté Služby do okamžiku odstoupení.
  - 14) Bude-li Smlouva uzavřena za použití prostředku komunikace na dálku, Poskyvatel bezodkladně po uzavření Smlouvy poskytne Zákazníkovi písemné vyhotovení Smlouvy, a to v elektronické nebo listinné formě. Lhůta pro odstoupení Zákazníka od Smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání Poskyvatele nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni doručení Smlouvy.
  - 15) Zákazník může požádat o využívání Služeb na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele. V takovém případě je Zákazník povinen v Návrhu Smlouvy uvést platný identifikační kód – ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem a den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout. Poskyvatel nejpozději následující pracovní den předá opouštěnému poskytovateli žádost Zákazníka o přenesení telefonního čísla a informuje Zákazníka o dni, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout. K přenosu telefonního čísla Zákazníka dojde počátkem třetího pracovního dne ode dne předání žádosti Zákazníka o přenesení telefonního čísla opouštěnému poskytovateli, nebude-li sjednán pozdější den přenesení čísla.
  - 16) Zákazník také může požádat o využívání Služeb na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele, a v Návrhu Smlouvy uvést jako platný identifikační kód číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP“). V takovém případě Poskyvatel nejpozději následující pracovní den po uzavření Smlouvy se Zákazníkem předá opouštěnému poskytovateli žádost Zákazníka o přenesení telefonního čísla. K přenesení telefonního čísla Zákazníka dojde počátkem třetího pracovního dne ode dne předání žádosti Zákazníka o přenesení telefonního čísla opouštěnému poskytovateli, nebude-li sjednán pozdější den přenesení čísla.
  - 17) Přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den aktivace telefonního čísla u Poskyvatele nesmí být delší než 6 hodin. Čísla tísňových volání jsou po tuto dobu dostupná.
  - 18) Pokud Zákazník poskytne Poskyvateli kód OKU nebo ČVOP později než čtvrtý pracovní den před skončením smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem, k přenesení telefonního čísla dojde, ale není zaručeno nepřetržité poskytování služeb na přenaščeném telefonním čísle. V případě, že Zákazník poskytne Poskyvateli kód OKU nebo ČVOP později než předposlední pracovní den před ukončením smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem, nelze garantovat přenesení telefonního čísla.

#### IV. ZMĚNA SMLOUVY

- 1) Zákazník je oprávněn požádat Poskytovatele o změnu Smlouvy, a to písemně v kterémkoliv Kontaktním místě, telefonicky nebo prostřednictvím Internetové samoobsluhy ČEZ ON-LINE. Smluvní strany se tímto výslovně dohodly, že změna Smlouvy uzavřené v písemné formě může být učiněna taktéž ústně, pomocí prostředků komunikace na dálku, prostřednictvím internetu či telefonicky. Poskytovatel může v odůvodněných případech požadovat podání žádosti o změnu Smlouvy pouze v písemné podobě.
- 2) V případě splnění všech podmínek pro provedení změny Smlouvy, a bude-li to technicky možné, Poskytovatel změnu provede nejpozději od počátku Zúčtovacího období nejbližší následujícího od okamžiku, kdy byl Poskytovateli doručen návrh Zákazníka na změnu.
- 3) Nebudou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny Smlouvy, Poskytovatel Zákazníka informuje o podmínkách, při jejichž splnění může být návrh na změnu přijat, případně bude návrh na změnu Smlouvy odmítnut. Důvodem pro odmítnutí takového návrhu může být zejména existence dluhu, případy uvedené v čl. XI odst. 1) těchto VP či požadavek na změnu v průběhu výpovědní lhůty.
- 4) Poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel uveřejní nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy informace o této změně v Kontaktních místech a na webových stránkách [www.cez.cz](http://www.cez.cz) a informuje Zákazníka o uveřejnění informací o změnách Smlouvy, a to např. prostřednictvím vyúčtování Služeb, v Internetové samoobsluze ČEZ ON-LINE nebo zasláním SMS zprávy nebo e-mailu. V případě, že Zákazníkovi vznikne dle platné právní úpravy právo Smlouvu bez sankce ukončit, informuje Poskytovatel Zákazníka o změně Smlouvy a o možnosti Smlouvu ukončit.  
Poskytovatel je oprávněn měnit Smlouvu v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání:
  - a) ceny Služeb;
  - b) způsob a podmínky vyúčtování Služeb;
  - c) způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování Služeb;
  - d) způsob a podmínky plateb za Služby;
  - e) rozsah práv a povinností Poskytovatele a Zákazníka;
  - f) způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality Služeb;
  - g) změny Služby;
  - h) odpovědnost za škodu;
  - i) doba trvání Smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení Smlouvy;
  - j) způsob doručování Zákazníkovi;
  - k) výhrady ve vztahu k právním předpisům;
  - l) platby přes MOBIL OD ČEZ;
  - m) ujednání upravená právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu;
  - n) zpracování Údajů;
  - o) rozsah možných jednostranných změn Smlouvy či Služby ze strany Poskytovatele a způsob jejich oznámení Zákazníkovi včetně oznámení možnosti odstoupení od Smlouvy (viz čl. V).

#### V. UKONČENÍ SMLOUVY

- 1) Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran, výpovědí, odstoupením nebo smrtí Zákazníka, resp. nezhájením využívání Služby či neprovedením aktivace SIM karty ve lhůtě dle čl. III odst. 11) těchto VP.
- 2) Ukončení ze strany Poskytovatele  
Poskytovatel může ukončit Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů, která počíná běžet ode dne následujícího po doručení výpovědi Zákazníkovi. Smlouva může být vypovězena zejména v následujících případech:
  - a) Zákazník úmyslně uvedl ve vztahu k Poskytovateli nesprávné nebo neúplné osobní údaje,
  - b) Zákazník soustavně platil opožděně nebo soustavně neplatil cenu za Služby, ačkoliv byl Poskytovatelem na nezaplacení prokazatelně upozorněn. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování Služeb.
  - c) Nevyužije-li Zákazník zpoplatněnou Službu ve lhůtě 13 měsíců od uzavření Smlouvy nebo po dobu 3 po sobě jdoucích zúčtovacích období během trvání Smlouvy. Výpověď se pokládá za doručenu

též v případě marného uplynutí lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, a to i když se o jejím uložení Zákazník nedozvěděl, popř. též dnem, kdy se písemná výpověď vrátila Poskytovateli, podle toho, která skutečnost nastane dříve.

Současně s odesláním výpovědi je Poskytovatel oprávněn Zákazníkovi omezit nebo přerušit poskytování Služeb.

- 3) Ukončení ze strany Zákazníka
  - a) Zákazník je oprávněn ukončit Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů.  
Tato doba počíná běžet následující den po doručení výpovědi Zákazníka Poskytovateli.
  - b) Zákazník je oprávněn přenést své telefonní číslo k jinému poskytovateli služeb elektronických komunikací.
    - i) V případě, že Zákazník uvede přejímajícímu poskytovateli služby ověřovací kód účastníka vydaný Poskytovatelem, k přenesení telefonního čísla dojde třetí pracovní den poté, kdy Poskytovatel obdrží žádost o přenesení telefonního čísla od přejímajícího poskytovatele, nebude-li požadován pozdější den přenesení telefonního čísla. Den, kdy proběhne přenos telefonního čísla, je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem.
    - ii) V případě, že Zákazník vypoví Smlouvu z důvodu přenesení telefonního čísla, obdrží od Poskytovatele ČVOP, který může využít k přenesení telefonního čísla. K přenesení telefonního čísla dojde třetí pracovní den poté, kdy Poskytovatel obdrží žádost o přenesení telefonního čísla od přejímajícího poskytovatele, nebude-li požadován pozdější den přenesení telefonního čísla. Den, kdy proběhne přenos telefonního čísla, je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem.  
Pokud Zákazník požádá přejímajícího poskytovatele o přenesení telefonního čísla později než čtvrtý pracovní den před ukončením Smlouvy, k přenesení telefonního čísla dojde, ale není zaručeno nepřetržitě poskytování služeb na přenašném telefonním čísle (den, kdy proběhne přenos telefonního čísla Zákazníka, není v takovém případě dnem ukončení Smlouvy). V případě, že Zákazník požádá přejímajícího poskytovatele o přenesení telefonního čísla později než předposlední pracovní den před ukončením Smlouvy, nelze garantovat přenesení telefonního čísla.
  - c) V případě jednostranné změny Smlouvy dle čl. IV odst. 4 může Zákazník ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti takové změny, jestliže nové podmínky nebude akceptovat. Smluvní strany shodně konstatují, že uvedená doba je dostatečná k obstarání plnění obdobného k předmětu této Smlouvy od jiného dodavatele. Právo Zákazníka ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy na základě rozhodnutí ČTÚ.  
Výpověď Smlouvy podle písm. a) nebo b) tohoto odstavce nebo žádost o ukončení Smlouvy podle písm. c) tohoto odstavce musí Zákazník učinit v listinné nebo elektronické podobě. V listinné podobě musí být výpověď nebo ukončení adresováno na adresu: ČEZ Prodej, a.s., Guldenerova 2577/19, 326 00 Plzeň či doručeno do kteréhokoliv Kontaktního místa, v elektronické podobě prostřednictvím kontaktního formuláře uvedeného na adrese, v takovém případě je Poskytovatel oprávněn Zákazníka kontaktovat za účelem ověření jeho totožnosti.
- 4) Ukončení Smlouvy ze strany Zákazníka v souladu s odst. 3) a 4) tohoto článku není spojeno s žádnými dodatečnými náklady ani sankcemi. Tím však není jakkoli dotčeno právo Poskytovatele požadovat úhradu jakýchkoli závazků Zákazníka, které vznikly do dne ukončení Smlouvy.

#### VI. NĚKTERÉ TYPY SLUŽEB

- 1) Základní Služby  
Poskytovatel poskytuje na území České republiky následující základní Služby:
  - telefonní hovory,
  - bezplatná tísňová volání a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání (tísňová volání lze uskutečnit i bez SIM karty),
  - přenos dat,
  - krátké textové zprávy (SMS),
  - multimedialní zprávy (MMS).
- 2) Doplnkové Služby  
Doplnkovými Službami jsou další Služby dle aktuální nabídky Poskytovatele, které jsou uvedeny v Ceníku.
- 3) Služby třetích stran  
Službami třetích stran jsou Služby poskytované subjekty odlišnými od Poskytovatele, které lze užívat prostřednictvím Sítě. Podmínky využívání těchto Služeb stanovují třetí strany, které tyto Služby poskytují.

O skutečnosti, že se jedná o Službu třetí strany, je tato třetí strana povinna Zákazníka informovat nejpozději v okamžiku zahájení užití Služby. Seznam Služeb třetích stran a jejich poskytovatelů je uveden na Internetových stránkách.

#### 4) Platební Služby

Bude-li s Poskytovatelem sjednáno poskytování Platebních služeb, dojde s ním okamžikem prvního využití Platebních služeb k uzavření smlouvy o platebních Službách. Vedle Smlouvy se Platební služby řídí ZoPS a článkem XV těchto VP.

Platební službou je též Služba DMS, prostřednictvím které lze poskytnout peněžitý dar odesláním příslušné SMS na stanovené přístupové číslo.

### VII. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

#### 1) Poskytovatel se zavazuje zejména:

- poskytovat Služby v obvyklé kvalitě tak, aby požadavky Zákazníka byly uspokojovány v souladu se Smlouvou a s obecně závaznými právními předpisy,
- zřídit (aktivovat) Službu v co nejkratší lhůtě, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné,
- umožnit Zákazníkovi podávání Reklamací a bezplatné hlášení poruch poskytovaných Služeb; Poskytovatel si pro takové případy vyhrazuje právo ověřit, zda původ závady není v Telekomunikačním koncovém zařízení Zákazníka.

#### 2) Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení těchto VP oprávněn zejména:

- požadovat od Zákazníka složení zálohy, popř. poskytnutí jiného typu zajištění, na jakékoliv poskytované či Zákazníkem požadované Služby a použít je k hrazení cen poskytnutých Služeb, zejména pokud má důvodné podezření, že Zákazník zneužívá Služby, nebude řádně hradit vyúčtování či umožňuje třetí osobě zneužívání Služeb,
- pro poskytování Služeb stanovit limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, Zúčtovací období apod.),
- požadovat při kontaktu se Zákazníkem jeho identifikaci podle podmínek stanovených Poskytovatelem v zájmu ochrany Zákazníka. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude Poskytovatel jednat jako se Zákazníkem, případně jako s osobou oprávněnou jednat za Zákazníka,
- ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Navrhovatele nebo Zákazníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Zákazník podpisem Návrhu nebo Smlouvy souhlasí,
- změnit uživatelské jméno, IP adresu nebo personalizované bezpečnostní přístupové kódy Zákazníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Zákazníka. O takové změně bude Poskytovatel Zákazníka informovat co nejdříve, a bude-li to technicky možné, Poskytovatel sdělí Zákazníkovi změnu nejpozději do 5 kalendářních dnů před jejím provedením,
- zavést dodatečné způsoby ochrany Služeb, pokud má Poskytovatel za to, že zavedení takové ochrany je vhodné,
- zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Zákazníkem, který je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby, požadovat po Zákazníkovi úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávek a jejich příslušenství za Zákazníkem, který je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby, a to ve výši uvedené v Ceníku.

### VIII. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

#### 1) Zákazník je oprávněn zejména:

- užívat Služby, které mu byly zřízeny, v rozsahu a způsobem odpovídajícím podmínkám dohodnutým ve Smlouvě,
- požadovat na základě uzavřené Smlouvy zřízení, změny nastavení a zrušení konkrétních Služeb v souladu s touto Smlouvou, požádat o vypnutí hlasového oznámení o volání na přenesené číslo,
- obracet se na Poskytovatele se svými hlášeními poruch a Reklamacemi,
- bezplatně ohlašovat poruchy Služeb písemně nebo telefonicky na Kontaktní místa. Poskytovatel je oprávněn požadovat v odůvodněných případech písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy,
- požádat Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných Zákazníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Zákazníka a dalších informací potřebných k úhradě Vyúčtování či informací o údajích týkajících se konkrétních uskutečněných spojení apod. Poskytovatel sdělí takové informace pouze v případě, že Zákazník nebo jeho zástupce splní podmínky identifikace stanovené ze strany Poskytovatele pro poskytování takových informací,
- využívat Sítě v souvislosti s poskytováním a využíváním Služeb.

#### 2) Zákazník se zavazuje zejména:

- neprovádět změny na jakýchkoliv zařízeních Sítě a do těchto zařízení nezasahovat,
- užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou a s pokyny Poskytovatele a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoliv jejích částí, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám,
- neumožnit užití Služeb třetí osobě jako Uživateli za úplaty a nevydávat Služby Poskytovatele za služby jiného subjektu. Zákazník je povinen nahradit Poskytovateli v plném rozsahu případné škody, které by v případě porušení této povinnosti vznikly,
- užívat Služeb pouze prostřednictvím Telekomunikačních koncových zařízení, popř. jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v sítích v České republice,
- neužívat SIM kartu v zařízeních, které umožňují propojování sítě a hovorů (GSM brány), nezneužívat poskytované Služby na hromadné zaslání nevyžádaných SMS zpráv, MMS, e-mailových zpráv či jiné nevyžádané komunikace,
- řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu s VP, zejména s jejich čl. IX, a to včetně cen za užití Služby třetích stran a za Platební transakce,
- řídít se pokyny Poskytovatele a dostavit se na písemnou výzvu Poskytovatele ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci,
- nezasahovat do softwaru SIM karty či jej nekopírovat,
- seznámit třetí osobu, které umožní využití Služby (Uživatele), s podmínkami Smlouvy a jinými důležitými informacemi vydanými Poskytovatelem a týkajícími se Služeb. Zákazník odpovídá za jednání této osoby při využívání Služeb ve stejném rozsahu, jako kdyby jednal sám.

### IX. CENA, VYÚČOVÁNÍ CENY, PLATEBNÍ PODMÍNKY, SANKCE

- Ceny za poskytnuté Služby jsou účtovány dle platného Ceníku. Tyto ceny je Zákazník povinen řádně a včas hradit. Ceníky Poskytovatele obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby jsou k dispozici v Kontaktních místech a na Internetových stránkách. Ceny za Služby jsou účtovány ode dne Zahájení poskytování Služeb. Pravidelné (paušální) měsíční poplatky jsou účtovány ode dne aktivace Služeb.
- Vždy po skončení měsíčního zúčtovacího období bude Zákazníkovi vystaveno vyúčtování v členění dle Opatření ČTÚ č. OOP/3/07.2005-4, které bude mít náležitosti daňového/účetního dokladu (dále také jen „Vyúčtování“). Vyúčtování obsahuje cenu poskytnutých Služeb a případně jiné částky, na jejichž zaplacení má Poskytovatel nárok (např. zálohy či smluvní pokuty). Pokud nebude dohodnuto jinak, Vyúčtování bude vystaveno v elektronické podobě a odesláno na e-mailovou adresu sdělenou Zákazníkem, nebo vystaveno v Internetové samoobsluze ČEZ ON-LINE.
- Vyúčtování bude Zákazníkovi doručeno bezprostředně po jeho vystavení, obvykle nejpozději do 14 dnů ode dne ukončení příslušného Zúčtovacího období. Nedoručení Vyúčtování nemá vliv na povinnost Uživatele řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby.
- Poskytovatel zajistí na žádost Zákazníka podrobný rozpis cen za skutečně vyčerpané Služby, pokud je má podle ZoEK k dispozici, a to za úplatu podle Ceníku, přičemž takový rozpis cen bude bezplatně poskytnut Zákazníkovi v Internetové samoobsluze ČEZ ON-LINE. Zákazník uhradí vyúčtovanou částku dle Vyúčtování nejpozději do 14 (čtrnácti) kalendářních dnů od vystavení Vyúčtování. Platba se dle volby Zákazníka provede bankovním převodem z bankovního účtu plátce na číslo účtu Poskytovatele nebo inkasem z účtu Zákazníka. V případě platby inkasem z účtu Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení Vyúčtování. Vyúčtování je uhrazeno okamžikem připsání příslušné částky označené variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování na bankovní účet Poskytovatele. Nebude-li platba řádně označena variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování, považuje se platba za uhrazenou až okamžikem, kdy budou Poskytovateli sděleny údaje umožňující jednoznačnou identifikaci platby. V případě prodlení s úhradou Vyúčtování je Poskytovatel oprávněn uplatňovat po Zákazníkovi vedle dlužné jistiny též i úhradu úroku z prodlení ve výši stanovené obecně závazným právním předpisem. Poskytovatel má nárok na případnou náhradu škody v rozsahu, jenž není kryt úroky z prodlení.
- V případě, že Zákazník nezaplatí Vyúčtování ve lhůtě její splatnosti, Poskytovatel Zákazníka prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění, přičemž za prokazatelně upozornění o nezaplacení ceny je považována také SMS nebo e-mail. Náhradní lhůta nebude kratší

než 1 týden ode dne dodání upozornění. Případné náklady takového upozornění jdou k tíži Zákazníka. Pokud Zákazník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo omezit poskytování Služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání.

## X. REKLAMACE

- 1) Poskytovatel odpovídá za vady spočívající v tom, že Služby nebyly Zákazníkovi poskytnuty v kvalitě a rozsahu dle uzavřené Smlouvy, případně že nebyly poskytnuty v kvalitě a rozsahu odpovídajících požadavků právních předpisů na kvalitu a rozsah těchto Služeb.
- 2) Poskytovatel odpovídá za to, že Vyúčtování bylo provedeno v souladu se Smlouvou a že bylo provedeno v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 3) Zákazník může uplatnit Reklamaci vystaveného Vyúčtování nebo kterékoliv poskytnuté Služby ve smyslu čl. VI těchto VP ve lhůtě 2 měsíců od doručení Vyúčtování, respektive od poskytnutí Služby, a to ve formě a způsobem stanovenými v tomto článku. Po uplynutí této lhůty právo reklamovat vystavené Vyúčtování nebo Službu zaniká. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je Zákazník oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání Reklamací nemá odkladný účinek ve vztahu k povinnosti uhradit Vyúčtování do dne splatnosti uvedeného v tomto Vyúčtování.
- 4) V případě, že Zákazník nesouhlasí se způsobem vyřízení Reklamací, je oprávněn do jednoho měsíce od vyřízení Reklamací uplatnit námitky proti vyřízení Reklamací u ČTÚ.
- 5) Zákazník je oprávněn Reklamaci uplatnit písemně nebo elektronicky, ústně do reklamačního protokolu nebo prostřednictvím Hlasové samoobsluhy nebo Zákaznické linky, a to při dodržení následujícího postupu specifikovaného v dalších odstavcích tohoto článku. V elektronické podobě musí být Reklamací uplatněna prostřednictvím kontaktního formuláře Poskytovatele uvedeného na adrese [www.cez.cz](http://www.cez.cz).
- 6) Bez ohledu na způsob uplatnění Reklamací Zákazník při Reklamaci vždy uvádí své osobní údaje – jméno, příjmení, adresu a RČ (resp. název/obchodní firmu, sídlo/místo podnikání a IČO), zákaznické číslo nebo používané telefonní číslo, k němuž se Reklamací vztahuje, přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění Reklamací, včetně případné dokumentace, jakož i další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení Reklamací. V případě Reklamací Vyúčtování uvede Zákazník rovněž identifikační údaje reklamované faktury, vč. variabilního symbolu.
- 7) Je-li Reklamací činěna v zastoupení Zákazníka, je zmocněnec povinen doložit zastoupení Zákazníka písemnou plnou mocí.
- 8) Písemná Reklamací může být doručena Poskytovateli prostřednictvím poštovní nebo jiné přepravy, případně osobně, na adresu společnosti ČEZ Prodej, a.s.: ČEZ Prodej, a.s., Guldenerova 2577/19, 326 00 Plzeň.
- 9) Ústně podanou Reklamaci může Zákazník osobně učinit na Kontaktních místech. Se Zákazníkem bude v takovém případě sepsán reklamační protokol, který bude sloužit i jako potvrzení o přijetí Reklamací.
- 10) Reklamaci lze učinit rovněž prostřednictvím Zákaznické linky. Zákazník může být v takovém případě vyzván k písemnému nebo osobnímu doplnění své Reklamací.
- 11) V souladu s požadavky právních předpisů vydá Poskytovatel Zákazníkovi písemné potvrzení o přijetí Reklamací.
- 12) Poskytovatel je povinen vyřídit Reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení Reklamací. Vyžaduje-li vyřízení Reklamací pro jednání se zahraničním provozovatelem, je povinen Reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Oznámení o vyřízení Reklamací musí být Zákazníkovi prokazatelným způsobem doručeno. Bude-li na základě Reklamací zjištěno, že cena za Službu byla vyúčtována v neprospěch Zákazníka, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce od vyřízení Reklamací, dle okolností buď formou vrácení přeplatku na účet Zákazníka na základě dobropisu vystaveného Poskytovatelem, nebo formou převedení přeplatku do dalšího Zúčtovacího období definovaného v čl. II VP.
- 13) Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se Zákazníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem.
- 14) Nevyhoví-li Poskytovatel Reklamaci, je Zákazník oprávněn v souladu s platnými právními předpisy podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení

o námitce proti vyřízení Reklamací bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení Reklamací nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku v souladu s platnými právními předpisy zanikne.

- 15) Vady datových služeb (internetu v mobilu) a odpovědnost za ně:  
Vadou datové služby se rozumí změna v poklesu výkonu rychlosti stahování či odesílání pod 25 % inzerované rychlosti, a to na souvislou dobu delší než 40 minut (velká trvající odchylka) nebo během jedné hodiny alespoň pětkrát na souvislou dobu delší než 2 minuty (velká opakující se odchylka).  
Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb.  
Pro zjišťování výkonu datové služby a jejich vad je rozhodné měření mezi Telekomunikačním koncovým zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Pokud Zákazník zjistí aktuální změnu výkonu datové služby, která by mohla zakládat její vadu, má právo podat reklamaci kvality datové služby, a to do dvou měsíců ode dne výskytu vady. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku datové služby, které zná Poskytovatel z vlastních provozních údajů a o nichž informuje hlášením na bezplatné lince 800 810 820, je pro zabezpečení práv Zákazníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na lince 800 810 820, a Poskytovatel tak mohl provést včasné měření aktuálního výkonu datové služby.  
V případě, že Poskytovatel v rámci šetření reklamací shledá reklamaci oprávněnou, vadu odstraní, je-li odstranitelná, a do jednoho měsíce od vyřízení reklamací vrátí Zákazníkovi částky zaplacené za reklamované datové služby. V případě, že je vada neodstranitelná, mají Zákazník i Poskytovatel právo odstoupit od Smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně Smlouvy nejpozději třicet dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamací Zákazníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé straně Smlouvy.

## XI. OMEZENÍ A PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 1) Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služeb v následujících případech:
  - a) Zákazník neuhradil řádně a včas Vyúčtování, a to ani v náhradní stanovené lhůtě,
  - b) vznikne-li podezření, že Zákazník uzavřel Smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo že zneužívá Služby,
  - c) dochází-li k podstatnému porušování podmínek Smlouvy Zákazníkem (zejména uskutečňuje-li zlomyslná či obtěžující volání, používá-li neschválená telekomunikační zařízení či jinak ohrožuje provoz Sítí, rozesílá-li nevyžádané či reklamní zprávy atp.),
  - d) nejsou-li Zákazníkem splněny podmínky nezbytné pro to, aby Zákazníkovi mohly být poskytovány Služby,
  - e) dojde-li k neobvykle vysokému provozu, nebo k neobvyklému typu provozu (např. hovory do exotických destinací nebo na audiotextová čísla, ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo); o této skutečnosti bude Zákazník Poskytovatelem informován (SMS zprávou či jiným vhodným způsobem),
  - f) nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k závažnému narušení bezpečnosti a integrity Sítí z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelních pohrom,
  - g) nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu,
  - h) na základě zákona (např. dle § 99 ZoEK) nebo z rozhodnutí soudního či správního orgánu,
  - i) nedojde-li ze strany Zákazníka ve třech po sobě jdoucích zúčtovacích obdobích k čerpání placených Služeb.
- 2) Přerušeni nebo odepření poskytování Služby bude omezeno pouze na dobu nezbytně nutnou, a bude-li to technicky možné, bude mít Zákazník zachován přístup k číslům tísňového volání.
- 3) Právo Poskytovatele na zaplacení dlužných cen za poskytnuté Služby, stejně jako právo na úhradu pravidelného měsíčního poplatku ve smyslu příslušných ustanovení Ceníku, není omezením Služeb dotčeno. Oprávnění Zákazníka reklamovat nedodání Služby není tímto dotčeno.

## XII. PODMÍNKY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH, PROVOZNÍCH A LOKALIZAČNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

- 1) Poskytovatel zpracovává a chrání osobní údaje v souladu s nařízením č. EU 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES („Nařízení“), a v souladu se ZoEK. Poskytovatel ustanovil pověřence pro ochranu osobních údajů, který dohlíží na to, že zpracování osobních údajů je v souladu s Nařízením. Pověřenec pro ochranu osobních údajů je pro Zákazníky a dozorující orgány kontaktní osobou v oblasti zpracování a ochrany osobních údajů. Kontaktní údaje na pověřence pro ochranu osobních údajů jsou uvedeny na webových stránkách Poskytovatele na adrese [www.cez.cz](http://www.cez.cz). Poskytovatel plní v případě porušení zabezpečení osobních údajů subjektu údajů vůči Zákazníkovi oznamovací povinnost dle čl. 34 Nařízení a vůči dozorujícímu orgánu dle čl. 33 Nařízení.
- 2) Poskytovatel vede databázi obsahující osobní údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje Zákazníků. Tyto údaje získal Poskytovatel v souvislosti s uzavřením Smlouvy, přímým kontaktem se Zákazníkem nebo od třetích osob či z veřejně dostupných zdrojů. Jestliže Poskytovatel nezíská osobní údaje přímo od Zákazníka, sdělí Zákazníkovi do jednoho měsíce od jeho žádosti zdroj, ze kterého osobní údaje pocházejí, a případně informace o tom, zda údaje pocházejí z veřejně dostupných zdrojů. Tyto údaje zpracovává Poskytovatel manuálně nebo automatizovanými prostředky a chrání je v souladu s technickou úrovní dostupných prostředků.
- 3) Osobními údaji Zákazníka (subjektu údajů) se rozumí údaje, na základě kterých je možné Zákazníka identifikovat. Zejména se pak jedná o jméno, příjmení, titul, adresu trvalého pobytu, korespondenční adresu, datum narození, rodné číslo, věk, pohlaví, údaje z předložených dokladů, údaje o platbách a platební morále, telefonní a e-mailové spojení, identifikační číslo Zákazníka, bankovní spojení a jiné údaje získané o Zákazníkovi v souladu se zákonem (dále jen „Osobní údaje“).
- 4) Provozními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro účtování Služeb. Zejména se pak jedná o volající a volané číslo, časový údaj začátku a konce spojení, druh poskytnuté Služby, cenu poskytnuté Služby, typ přístupu k internetu, identifikaci koncového zařízení, IMEI, konfigurační údaje a způsob a objem využívání Služeb (dále jen „Provozní údaje“).
- 5) Lokalizačními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracovávané v Sítích nebo Službou, které určují zeměpisnou polohu Telekomunikačního koncového zařízení Uživatele Služby. Zejména se pak jedná o identifikaci koncového bodu sítě, ke kterému je Telekomunikační koncové zařízení připojeno (dále jen „Lokalizační údaje“).
- 6) Poskytovatel je povinen technicky a organizačně zajistit důvěrnost zpráv a s nimi spojených Provozních a Lokalizačních údajů, které se přenášejí prostřednictvím Služeb. Zejména nepřipustí odposlech, ukládání zpráv ani jiné druhy zachycení nebo sledování zpráv a s nimi spojených údajů osobami jinými, než jsou Zákazníci, bez souhlasu dotčených Zákazníků, pokud zákon nestanoví jinak. To nebrání technickému ukládání údajů, které je nezbytné pro přenos zpráv, aniž by byla dotčena zásada důvěrnosti.
- 7) Poskytnutí Osobních údajů uvedených v odst. 3 tohoto článku VP za níže uvedenými účely je smluvním požadavkem Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Osobní údaje, neboť je zpracování nezbytné pro splnění Smlouvy, pro splnění právní povinnosti, která se na Poskytovatele vztahuje, nebo je zpracování nezbytné pro účely oprávněných zájmů Poskytovatele či třetí strany. Poskytovatel je dále oprávněn zpracovávat Osobní údaje, je-li to nezbytné pro ochranu životně důležitých zájmů subjektu, například je-li potřeba subjekt údajů lokalizovat v případě krizové situace apod. Poskytovatel zpracovává Osobní údaje pro následující účely: plnění Smlouvy a poskytování Služeb, zajištění propojení a přístupu k Sítím, zajištění provozních činností, Vyúčtování, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání Sítí nebo Služeb (zneužíváním Sítí a Služeb se rozumí opakované prodlení se zaplacením ceny podle § 64 ZoEK nebo uskutečnění zlomyslného nebo obtěžujícího volání), vymáhání pohledávek, poskytování Služeb nebo nabízení a prodej produktů Poskytovatele po dobu trvání Smlouvy, zpřístupnění Lokalizačních údajů a volání na čísla tísňového volání.
- 8) Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Osobní údaje po dobu trvání Smlouvy a následně pět let po jejím skončení, a to z důvodu

oprávněných zájmů Poskytovatele, jako podklad pro případ reklamního, soudního či správního řízení. Poskytovatel je dále oprávněn uchovávat Osobní údaje obsažené v daňových a účetních dokladech po dobu deseti let od skončení daného účetního období. Poskytovatel je povinen uchovávat Provozní údaje Služby poskytnuté Zákazníkovi do doby rozhodnutí sporu o reklamaci Poskytovatelem nebo ČTÚ podle § 129 odst. 3 ZoEK nebo do konce doby, během níž může být Vyúčtování ceny nebo poskytnutí Služby právně napadeno nebo úhrada vymáhána.

- 9) Poskytovatel může předat Osobní údaje Zákazníků poskytovatelům univerzální služby za účelem jejich uveřejnění v účastnickém telefonním seznamu, a to v rozsahu jméno, příjmení, titul, popřípadě pseudonym, resp. název / obchodní firma, adresa trvalého pobytu / sídla, telefonní číslo a adresa elektronické pošty, pouze na základě výslovného pokynu a zvláště uděleného souhlasu Zákazníka s jejich předáním. V rámci takového souhlasu je Zákazník oprávněn zůžit rozsah Osobních údajů předávaných za uvedeným účelem. Účastnický telefonní seznam může být k dispozici veřejnosti přímo nebo prostřednictvím informačních služeb Poskytovatele nebo třetí strany. Zákazníci mají možnost údaje v něm uvedené kdykoliv ověřovat a žádat jejich opravu a odstranění. Zákazník je též oprávněn sdělit Poskytovateli, aby u jeho záznamu bylo uvedeno, že si nepřeje být kontaktován za účelem marketingu. Účelem tištěného a elektronického telefonního seznamu je poskytnout veřejnosti možnost vyhledávání podrobného kontaktu na účastníky podle příjmení a jména s adresou nebo podle názvu se sídlem nebo místem podnikání, případně podle nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků. Účelem tištěného a elektronického seznamu je též uveřejňování sdělení reklamní a marketingové povahy.
- 10) Poskytovatel a ostatní podnikatelé zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací si mohou vzájemně předávat data související s poskytováním Služeb (údaje o účastnících spojení), pro zajištění propojení Sítí a přístupu k nim, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání Sítí a Služeb.
- 11) Zákazník bere na vědomí, že jeho údaje mohou být v souladu s Nařízením zpracovávány třetími subjekty. Poskytovatel předává zpracovatelům údaje Zákazníků pouze po uzavření Smlouvy pro výše uvedené účely, v nezbytně nutném rozsahu a po prokázání jejich technické způsobilosti k zabezpečení těchto údajů před ztrátou, neoprávněným přístupem nebo jiným neoprávněným nakládáním. Seznam zpracovatelů je zveřejněn na [www.cez.cz](http://www.cez.cz). Souhlas se zpracováním Osobních údajů, které jsou zpracovávány na základě souhlasu Zákazníka, je Zákazník oprávněn kdykoliv vzít zpět nebo jej modifikovat. Zpracování takových údajů pro jednotlivé účely Poskytovatel ukončí v souladu s Nařízením ve lhůtě 30 dnů.
- 12) Za účelem zaznamenání projevu vůle Zákazníka a jeho následné prokazatelnosti a za účelem bezpečnosti a hodnocení objektivitu a kvality poskytnuté Služby může Poskytovatel zaznamenávat komunikaci Zákazníka na Zákaznické lince Poskytovatele s jeho zaměstnanci a jinými oprávněnými zástupci Poskytovatele. Zákazník může v případech a za podmínek uvedených v čl. 15 až 22 Nařízení požádat o bezplatný přístup ke svým Osobním údajům, o jejich kopii, opravu nebo výmaz, popřípadě o omezení zpracování, a vznést námitku proti zpracování a profilování, jakož i o přenositelnost údajů. Zákazník má také právo podat stížnost u dozorového orgánu.
- 13) V případě jakékoliv změny Osobních údajů je Zákazník povinen takovou změnu Poskytovateli neprodleně oznámit.
- 14) Veškeré informace o zpracování osobních údajů Poskytovatelem jsou uvedeny v informačním memorandu na [www.cez.cz](http://www.cez.cz).

## XIII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 1) Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v souladu se Smlouvou a obecně závaznými právními předpisy v kvalitě, kterou umožňují technické, provozní a kapacitní možnosti Sítě.
- 2) Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za škodu, která vznikne zaviněným porušením povinností Poskytovatele stanovených Smlouvou nebo závaznými právními předpisy.
- 3) Poskytovatel není odpovědný za škodu, která Zákazníkovi vznikne v důsledku omezení, přerušení či neposkytnutí Služby či poskytnutím Služby pouze v omezeném rozsahu. Dále Poskytovatel neodpovídá za škodu, k jejímuž vzniku došlo v důsledku výpadků Sítě, poruchy

- Sítě nebo provádění údržby, opravy nebo jiné technické úpravy Sítě, a dále za škodu vzniklou v důsledku zneužití Služby Zákazníkem nebo třetí osobou (např. v případě odcizení Telekomunikačního koncového zařízení, přihlašovacího jména, hesla či autorizačního kódu).
- 4) V případech, kdy se uplatní odpovědnost Poskytovatele za škodu, odpovídá Poskytovatel do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za Službu v každém jednotlivém případě.
  - 5) Zákazník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli v důsledku:
    - a) porušení ustanovení Smlouvy nebo porušení platného právního předpisu Zákazníkem a také Uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li Zákazník opak,
    - b) použití Telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,
    - c) neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě, SIM karty, Telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,
    - d) použití GSM brány Zákazníkem při užívání Služeb.
  - 4) Informace o cenách a dalších parametrech Plateb jsou uvedeny v Ceníku.
  - 5) Platební transakce je Zákazníkem provedena zadáním příkazu. Umožnil-li Zákazník zadat příkaz k provedení platební transakce jiné osobě, platí, že s provedením takové platební transakce souhlasí. Povinností Poskytovatele je zajistit připsání peněžních prostředků na účet Třetí strany.
  - 6) Poskytovatel v Ceníku stanoví finanční limity pro provádění Plateb platné pro den a pro Zúčtovací období. Pakliže bude stanovený limit překročen, Poskytovatel Platbu odmítne.
  - 7) Zákazník má právo vypovědět smlouvu o poskytování Plateb, a to kdykoliv během platnosti Smlouvy, a ukončit tak poskytování Plateb ze strany Poskytovatele. Výpověď učiněnou analogicky dle čl. V odst. 3 těchto VP počíná běžet výpovědní lhůta 30 dnů ode dne doručení výpovědi.
  - 8) Zákazník je povinen jím používané platební prostředky chránit proti ztrátě, odcizení a zneužití. Do okamžiku, kdy Zákazník oznámí Poskytovateli ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku, je provedení platební transakce považováno za odsouhlasené Zákazníkem. V případě, že má Zákazník důvodné podezření na odcizení, ztrátu či zneužití platebního prostředku používaného pro provedení platebních transakcí, je povinen tuto skutečnost bezodkladně nahlásit Poskytovateli. Na základě takového ohlášení bude zablokováno provádění platebních transakcí.
  - 9) Zákazník je povinen uhradit cenu Platby a cenu zboží nebo služby poskytovaných Třetí stranou podle podmínek Smlouvy a speciálních podmínek stanovených Třetí stranou. Vyúčtování Plateb bude obsaženo ve Vyúčtování, které je Zákazníkovi vystavováno v souladu s článkem IX těchto VP.
  - 10) Poskytovatel odpovídá:
    - za neprovedení platební transakce zadané v souvislosti s využitím Plateb, na jejíž provedení má Zákazník nárok, popř. za její vadné provedení, s výjimkou případů způsobených technickým problémem, jehož původ leží mimo sféru vlivu Poskytovatele;
    - za neautorizované provedení Plateb.
  - 11) Poskytovatel odpovídá za nesprávně provedenou Platbu příslušné Třetí straně.
  - 12) Poskytovatel neodpovídá za vady zboží či služeb Třetích stran zaplacených prostřednictvím Platby. Nároky z těchto vad je Zákazník oprávněn uplatnit přímo u příslušné Třetí strany.
  - 13) Zákazník odpovídá za Platby realizované prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku nebo v případě zneužití platebního prostředku tehdy, když nezajistil ochranu svých personalizovaných bezpečnostních prvků, ve výši stanovené ZoPS.

#### XIV. PRÁVO A SOUDNÍ PŘÍSLUŠNOST

- 1) Smlouva a veškeré závazkové vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí právním řádem České republiky.
- 2) Pro rozhodování sporů mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, popř. Uživatelem, vyplývajících ze Smlouvy je příslušný ČTÚ, popř. obecný soud České republiky. Místně příslušným soudem pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je obecný soud Poskytovatele. Česká národní banka je orgánem dohledu pro poskytování platebních služeb dle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku. Ohledně sporů týkajících se platebních služeb lze podat také návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.
- 3) Je-li Zákazník spotřebitelem ve smyslu platných právních předpisů, je též možné případné spory vyplývající ze Smlouvy mimosoudně řešit před ČTÚ, Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa: ČTÚ, poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025, www.ctu.cz. Případné spory týkající se platebních služeb je možné řešit mimosoudně před finančním arbitrem, Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz.

#### XV. PLATEBNÍ SLUŽBY

- 1) Zákazník je oprávněn v souvislosti se Službami využívat Sítě k uskutečňování plateb vyjmenovaných v ustanovení § 3 odst. 3 písm. e) zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoPS“), které nejsou platebními službami dle tohoto zákona (dále jen „Platby“). Platby lze prostřednictvím Sítě využívat zadáním příkazů k provedení převodů peněžních prostředků na platební účty partnerských subjektů, které mají s Poskytovatelem uzavřenu smlouvu o vedení takových účtů (dále jen „Třetí strany“). Pokud Smlouva (včetně VP a Ceníku) používá pojem Služby, vztahuje se tento pojem i na poskytování Plateb, ledaže je z okolností zřejmé, že se příslušné ustanovení na Platby nevztahuje. Seznam Třetích stran je dostupný na Internetových stránkách. Na vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka v souvislosti s využíváním Plateb se použijí ustanovení Smlouvy, VP a Ceníku.
- 2) Platbami je Zákazník oprávněn hradit cenu za zboží nebo služby nabízené Třetími stranami, popř. osobami zmocněnými či jinak oprávněnými Třetími stranami.
- 3) Podmínkou pro využívání Plateb Zákazníkem je existence uzavřené Smlouvy. Platebním prostředkem pro uskutečňování Plateb je SIM karta Zákazníka, jejímž prostřednictvím využívá Služby, nebo jiný soubor postupů určený pro konkrétní Platbu specifikovaný v podmínkách dané služby. Ukončení Smlouvy kteroukoliv ze stran má automaticky za následek ukončení smlouvy o poskytování Plateb.

#### XVI. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Ustanovení Smlouvy, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení Smlouvy, a to až do úplného vypořádání všech práv a nároků plynoucích ze Smlouvy.
- 2) V případě, že by kterékoliv ustanovení Smlouvy (včetně VP a Ceníku) bylo shledáno jako neplatné, neúčinné a/nebo nevykonatelné, zůstává platnost, účinnost a/nebo vykonatelnost ostatních ustanovení Smlouvy (včetně VP a Ceníku) nedotčena. V tomto případě nastupuje namísto neplatného, neúčinného či nevykonatelného ustanovení takové ustanovení, které se svým účelem nejvíce blíží neplatnému, neúčinnému či nevykonatelnému ustanovení.
- 3) Tyto VP nabývají účinnosti dne 1. ledna 2021.

V Praze dne 1. ledna 2021  
 ČEZ Prodej, a.s.