

Všeobecné podmínky pro poskytování  
služeb elektronických komunikací –  
Zaměstnanecká telefonie MOBILU OD ČEZ  
společnosti ČEZ Prodej, a.s. („VP“)

účinné od 1. 1. 2022

Přehled změn VP v návaznosti na přijetí zákona č. 374/2021, kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony:

- poskytování dokumentu Shrnutí smlouvy při uzavírání Smlouvy a informace o obsahu Smlouvy (čl. II odst. 15, 16 a 18),
- právo na paušální náhradu, např. při přenosu telefonního čísla se zpožděním nebo při zneužití přenosu (čl. II odst. 27),
- prodloužení doby, kdy lze přenést telefonní číslo, a to i na dobu nejméně 1 měsíce po ukončení Smlouvy (čl. IV odst. 3),
- povinnost Poskytovatele v případě selhání procesu přenesení telefonního čísla znovu aktivovat telefonní číslo a poskytované Služby (čl. IV odst. 3),
- právo Zákazníka vypovědět Smlouvu i v případě narušení poskytování Služby trvajícím nebo často se opakující odchylkou (čl. IV odst. 3),
- aktualizace pravidel týkajících se tišňové komunikace (čl. V odst. 4 a 5, čl. VI odst. 3),
- aktualizace pravidel týkajících se obtěžující komunikace (čl. V odst. 6, čl. VI odst. 3),
- nová povinnost Poskytovatele předávat Zákazníkům veřejné výstrahy (čl. VI odst. 4),
- nové podmínky poskytování údajů pro informační služby o číslech a vydávání účastnických seznamů (čl. XI).

Dále dochází ke zpřehlednění a upřesnění informací o zpracování osobních údajů v čl. XII.

Předsmlavní informace týkající se nabídky Služeb a podmínek jejich poskytování, vč. cenových, způsobu plateb, práv z vadného plnění, doby trvání Smlouvy a způsobů jejího ukončení, práva na odstoupení, způsobu řešení sporů, zpracování osobních údajů a účastnických seznamů jsou uvedeny v čl. II odst. 3, 4, 7, 8, 17, 19, 20, 21, 25 a 27, čl. III odst. 4, čl. IV, čl. V odst. 1, 4 a 5, čl. VI odst. 2 a 3, čl. VII odst. 1, čl. VIII odst. 1, 2, 4 a 6, čl. IX odst. 10, 11 a 12, čl. X odst. 1 a 2, čl. XI, čl. XII odst. 1, 2, 3 a 4 a čl. XIII těchto VP, pro jednotlivé poskytované služby jsou další podmínky uvedeny v ceníku. Tyto informace je důležité si stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě.

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1) VP upravují smluvní vztahy při poskytování služeb elektronických komunikací – Zaměstnanecké telefonie MOBILU OD ČEZ („Program“) mezi obchodní společností ČEZ Prodej, a.s., se sídlem Praha 4, Duhová 1/425, PSČ 140 53, IČO 27232433, DIČ CZ27232433, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 22581 („ČEZ Prodej“ nebo „Poskytovatel“), a fyzickou osobou, která je zaměstnancem Skupiny ČEZ se sídlem na území České republiky („Zaměstnanec“), nebo rodinným příslušníkem nebo třetí osobou se vztahem k Zaměstnanci („Partner“) na základě smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací („Smlouva“; Zaměstnanec a Partner společně jako „Zákazník“). Zákazníkem v rámci Programu může být výlučně nepodnikající fyzická osoba.
- 2) Práva a povinnosti Zákazníků 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) Součástí Smlouvy jsou VP a Ceník služeb elektronických komunikací poskytovaných pod značkou MOBIL OD ČEZ – Zaměstnanecká telefonie MOBILU OD ČEZ („Ceník“), upravující zejména ceny za jednotlivé služby, výši smluvních sankcí a podmínky pro jejich uplatnění a dále výši záloh a kaucí. Ustanovení uvedená ve Smlouvě mají přednost před odchýlnými ujednáními těchto VP.
- 4) VP a Ceník jsou k dispozici v kontaktních místech Poskytovatele („Kontaktní místa“), jejichž seznam je uveden na intranetu Skupiny ČEZ, a na webových stránkách [www.cez.cz](http://www.cez.cz).

## II. ZÁKAZNICKÁ SMLOUVA

- 1) Služby elektronických komunikací („Služby“) jsou poskytovány na základě Smlouvy uzavřené mezi Zákazníkem a Poskytovatelem v síti provozované společností O2 Czech Republic a.s. („Síť“). Zájemce o účast v Programu požádá prostřednictvím formuláře („Návrh“), který je k dispozici v každém Kontaktním místě, na intranetu Skupiny ČEZ a na [www.cez.cz](http://www.cez.cz), o vstup do Programu. V Návrhu uvede zejména jméno a příjmení, bydliště, rodné číslo a číslo identifikačního dokladu. Poskytovatel následně přidělí Zaměstnanci identifikační kód („Token“). Token je unikátní kód, který lze využít pouze jednou pro uzavření jedné Smlouvy. Poskytovatel Zaměstnanci na základě Návrhu přidělí maximálně sedm Tokenů, které je Zaměstnanec oprávněn využít při jednání s Poskytovatelem o uzavření Smlouvy nebo ke stejnému účelu propůjčit Partnerovi.
- 2) Zaměstnanec s benefitem Mobily pro rodinné příslušníky Zaměstnanec může v rozsahu již poskytovaných služeb v rámci benefitu Mobily pro rodinné příslušníky pokračovat v Programu pro všechna telefonní čísla. Poskytovatel přidělí Zaměstnanci Tokeny v takovém počtu, aby počet aktivních telefonních čísel užívaných Zaměstnancem spolu s počtem vygenerovaných Tokenů nepřesahoval počet sedm. Pokud Zaměstnanec dosáhl počtu sedmi aktivních telefonních čísel, Poskytovatel další Tokeny nepřidělí.
- 3) Zaměstnanec je oprávněn poskytnout přidělené Tokeny jednomu či více Partnerům za účelem uzavření Smlouvy s Poskytovatelem. Zaměstnanec, který nemá zájem užívat Služeb pro sebe a zamýšlí

pouze umožnit jejich poskytování jednomu či více Partnerům, je povinen uzavřít s Poskytovatelem dohodu o účasti v Programu („Dohoda“). Uzavření Dohody umožní Zaměstnanci čerpat výhody Programu pouze pro Partnery. V případě, že bude ukončena poslední Smlouva Zaměstnanec uzavřená s Poskytovatelem a Zaměstnanec do jejího ukončení neuzavře s Poskytovatelem Dohodu, účast jeho Partnerů v Programu zaniká a Poskytovatel ve vztahu ke všem Partnerům Zaměstnanec postupuje obdobně jako při výpovědi Dohody Zaměstnancem.

- 4) Zaměstnanec je oprávněn postoupit práva a povinnosti ze Smlouvy Zákazníkovi. K postoupení se vyžaduje souhlas Poskytovatele. Poskytovatel souhlas s postoupením neudělí do doby úhrady všech splátek za koncové mobilní zařízení a veškerých závazků Zaměstnanec k Poskytovateli vyplývajících ze Smlouvy, které se postoupení týká, nebo s ní souvisejících. Pokud Zaměstnanec postoupí práva a povinnosti z poslední Smlouvy uzavřené s Poskytovatelem na Partnera a zároveň neuzavře Dohodu, účast jeho Partnerů v Programu končí; Poskytovatel ve vztahu ke všem Partnerům Zaměstnanec postupuje obdobně jako při výpovědi Dohody Zaměstnancem. Partner je oprávněn postoupit práva a povinnosti ze Smlouvy při zachování výhod Programu pouze zpět Zaměstnanci, který mu účast v Programu umožnil. Výhody Programu jsou na třetí osoby nepřenosné. Při ukončení Smlouvy / při postoupení práv a povinností ze Smlouvy jinému Zaměstnanci bude Zaměstnanci v systému Poskytovatele přidělen náhradní Token za takto ukončenou Smlouvu.
- 5) Pro každou Smlouvu bude v systému Poskytovatele využit jeden samostatný Token. Zaměstnanec je oprávněn prostřednictvím Poskytovatele nebo internetové samoobsluhy ČEZ ON-LINE („ČEZ ON-LINE“), dostupné na [www.cez.cz](http://www.cez.cz), požádat o aktivaci Tokenů přidělených v systému Poskytovatele. Aktivace Tokenů umožní Zaměstnanci rozšířit počet aktivních telefonních čísel v Programu.
- 6) Každý aktivovaný Token má omezenou dobu platnosti v délce trvání 3 měsíců ode dne jeho aktivace Poskytovatelem nebo Zákazníkem, s výjimkou případu, kdy na základě aktivního Tokenu bude mezi Poskytovatelem a Zákazníkem uzavřena Smlouva; v takovém případě platnost aktivního Tokenu vyprší dnem uzavření Smlouvy. V případě vypršení platnosti Tokenu po 3 měsících ode dne jeho aktivace bude Zaměstnanci v systému Poskytovatele přidělen náhradní Token.
- 7) Zaměstnanec může požádat o uvolnění Tokenu přiděleného Partnerovi, pokud má zájem využít Token pro sebe nebo jiného Partnera. Poskytovatel ve vztahu k dotčenému Partnerovi postupuje obdobně jako při výpovědi Dohody Zaměstnancem. Zaměstnanec bere na vědomí, že přidělené Tokeny může využít dle svého uvážení a že je Poskytovatel po dobu trvání Programu oprávněn měnit podmínky užití Tokenů.
- 8) Zaměstnanec bere na vědomí a souhlasí s právem Poskytovatele ověřit, že pracovní právní vztah Zaměstnanec k některému ze zaměstnavatelů podporujících Program trvá jak v době podání žádosti o vstup do Programu, tak po celou dobu jeho účasti v Programu.
- 9) Prověření v registrech SOLUS  
Poskytovatel může za účelem předcházení vzniku nesplácených pohledávek nebo vymáhání soukromoprávních nároků s využitím rodného čísla zjišťovat informace o bonitě z registrů sdružení SOLUS, zájmového sdružení právnických osob, IČO: 69346925 („SOLUS“), jehož je Poskytovatel členem. Podrobnější informace o 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 („Zákaznická linka“), na informační lince sdružení SOLUS 840 140 120 nebo na internetu na [www.solus.cz](http://www.solus.cz) v sekci Registry.

- 10) Při právním jednání může být Zákazník zastoupen třetí osobou na základě písemné plné moci. Poskytovatel je pro účely identifikace oprávněn ověřit správnost údajů a pravost dokladů. Poskytovatel je oprávněn vyžádat si prokázání údajů uvedených v Návrhu, a to zejména v případech důvodného podezření, že neodpovídají skutečnosti.
- 11) Dojde-li k jakékoliv změně v údajích uvedených v Návrhu, Smlouvě a/nebo Dohodě, je povinností tuto změnu oznámit druhé smluvní straně do 7 kalendářních dnů poté, co nastala. Při porušení této povinnosti nenese druhá smluvní strana odpovědnost za jakoukoliv škodu vzniklou v souvislosti s neoznámením změny údajů.
- 12) Poskytovatel je oprávněn Návrh odmítnout zejména v těchto případech:
  - a) osoba, která Návrh podala („Navrhovatel“), není Zaměstnancem ani Partnerem s aktivním Tokenem,
  - b) Poskytovatel ověřením v databázi registru SOLUS zjistí, že Navrhovatel je uveden z důvodu řádného neplnění jeho svých závazků v negativním registru klientských informací, a to bez ohledu na osobu věřitele,
  - c) Navrhovatel úmyslně uvedl nesprávné nebo neúplné osobní údaje,
  - d) Navrhovatel nesložil u Poskytovatele požadovanou zálohu,
  - e) s Navrhovatelem bylo zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo u něj byl zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku.
- 13) Poskytovatel informuje Navrhovatele o důvodech odmítnutí do 30 kalendářních dnů ode dne doručení Návrhu. Složil-li Navrhovatel, jehož Návrh byl odmítnut, zálohu, bude Navrhovatel ze strany Poskytovatele vrácena do 60 kalendářních dnů ode dne odmítnutí Návrhu. Poskytovatel může v odůvodněných případech prominout nesplnění některé z podmínek uvedených v odst. 12 písm. b) až e).
- 14) Poskytovatel je oprávněn požadovat před uzavřením Smlouvy složení akviziční zálohy.
- 15) Poskytovatel poskytne Zákazníkovi při uzavírání Smlouvy také shrnutí smlouvy, které v souladu s platnou právní úpravou obsahuje informace o poskytovaných Službách, cenách Služeb, délce trvání Smlouvy a další informace v souladu s platnou právní úpravou.
- 16) Obsah Smlouvy tvoří také údaje o obsahu závazku, které Poskytovatel sdělil Zákazníkovi před uzavřením Smlouvy, ledaže si smluvní strany výslovně ujednaly určitou náležitost jinak.
- 17) Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti podpisem Smlouvy smluvními stranami, pokud není se Zákazníkem dohodnut jiný okamžik platnosti a účinnosti. Smlouva nabyde účinnosti také okamžikem zahájení poskytování Služeb, kterým se rozumí okamžik, kdy je poprvé aktivována SIM karta v telekomunikačním koncovém zařízení Zákazníka, a to do 30 dnů od data, kdy bude Navrhovatel doručena SIM karta. V případě, že ve lhůtě 30 dnů od data doručení SIM karty nedojde k zahájení poskytování Služeb, Smlouva uplynutím této lhůty zaniká a SIM kartu po uplynutí této lhůty již nelze aktivovat. Tyto VP platí pro všechny Smlouvy bez ohledu na způsob uzavření.
- 18) V případě, že Poskytovatel z objektivních technických důvodů nemůže Zákazníkovi poskytnout při uzavírání Smlouvy dokument Shrnutí smlouvy, je Poskytovatel povinen jej poskytnout neprodleně poté a Smlouva nabyde účinnosti v okamžiku, kdy Zákazník po obdržení Shrnutí smlouvy potvrdí svůj souhlas se Smlouvou.
- 19) Pokud dojde k uzavření Smlouvy pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele, má Zákazník právo od Smlouvy odstoupit do 14 dnů ode dne doručení Smlouvy.
- 20) Je-li Smlouva uzavírána některým z prostředků komunikace na dálku, aktivuje si Zákazník poskytování Služeb prostřednictvím hlasové samoobsluhy (bezplatná kontaktní linka pro Zákazníky dostupná na telefonním čísle \*84) nebo prostřednictvím zákaznické telefonní linky Poskytovatele dostupné na telefonním čísle 800 810 820 („Zákaznická linka“) za použití aktivního PINu. Touto aktivací Zákazník výslovně žádá o okamžité zahájení poskytování Služeb i před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy. Pokud by v této lhůtě došlo k odstoupení Zákazníka od Smlouvy, je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli poměrnou část sjednané ceny za Služby poskytnuté do okamžiku odstoupení.
- 21) Uzavírá-li se Smlouva, nebo mění, za použití prostředku komunikace na dálku, Poskytovatel bezodkladně po uzavření Smlouvy nebo sjednání její změny poskytne Zákazníkovi písemné vyhotovení Smlouvy, a to v elektronické nebo listinné formě. Lhůta pro odstoupení Zákazníka od Smlouvy nebo její změny uzavřených mimo prostory

obvyklé k podnikání Poskytovatele nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni doručení Smlouvy. Pro odstoupení lze využít formulář dostupný na [www.cez.cz](http://www.cez.cz).

- 22) Zákazník je povinen chránit svůj aktivizační kód a své personalizované bezpečnostní přístupové kódy PIN a PUK.
- 23) Zákazník může požádat o využití 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 („OKU“) – a den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout. Poskytovatel 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.
- 24) Zákazník také může požádat o využití 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 Poskytovatel 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.
- 25) Přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den aktivace telefonního čísla nesmí být delší než 6 hodin. Přístup k tísňovým službám prostřednictvím tísňové komunikace s centrem tísňové komunikace na tísňových číslech bude po tuto dobu zachován.
- 26) Pokud Zákazník poskytne Poskytovateli 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 přenášeném telefonním čísle.
- 27) Zákazník má právo na paušální náhradu, pokud
  - i) dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo
  - ii) dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti Poskytovatele nebo opouštěného poskytovatele služby nebo
  - iii) dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.Výše paušální náhrady se řídí platnou právní úpravou.

### III. ZMĚNA SMLOUVY

- 1) Zákazník je oprávněn požádat Poskytovatele o změnu Smlouvy osobně v Kontaktním místě, telefonicky nebo prostřednictvím ČEZ ON-LINE. Změna Smlouvy uzavřená 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 tehdy, bude-li to technicky možné, Poskytovatel změnu provede nejpozději od počátku „Zúčtovacího období“ (což je období v délce trvání zpravidla jednoho měsíce, za které je vystavována pravidelná měsíční faktura) nejbližší následujícího po doručení návrhu Zákazníka na změnu Smlouvy.
- 3) Nebudou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny Smlouvy, Poskytovatel Zákazníka informuje o podmínkách, při jejichž splnění může být návrh na změnu přijat, jinak bude návrh na změnu Smlouvy odmítnut. Důvodem pro odmítnutí návrhu mohou být zejména případy uvedené v čl. X odst. 1 VP či požadavek na změnu v průběhu výpovědní doby.
- 4) Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit, doplňovat a rušit smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací a z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel uveřejní informace o změnách nejméně 1 měsíc před nabytím jejich účinnosti v Kontaktních místech, na intranetu Skupiny ČEZ a na [www.cez.cz](http://www.cez.cz) a informuje Zákazníka o uveřejnění informací o změnách Smlouvy, a to prostřednictvím vyúčtování Služeb, v ČEZ ON-LINE nebo zasláním SMS zprávy nebo e-mailu. Poskytovatel informuje Zákazníka o právu Smlouvu bez sankce ukončit, pokud mu toto právo vznikne.
- 5) 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 včetně podmínek Programu a přidělování Tokenů,
- d) způsob a podmínky placení Služeb,
- 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. IV).

#### IV. UKONČENÍ SMLOUVY / UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB V RÁMCI ZAMĚSTNANECKÉ TELEFONIE MOBILU OD ČEZ

- 1) Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran, výpovědí, odstoupením nebo smrtí Zákazníka. Smlouva dále zaniká v případech, kdy tak stanoví Smlouva nebo 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.

Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu zejména, pokud:

- a) Zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
- b) Zákazník soustavně platil opožděně nebo soustavně neplatil cenu za Služby, ačkoliv byl Poskytovatelem na nezaplacení prokazatelně upozorněn. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování Služeb po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování Služeb,
- c) Zákazník nevyužije 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, pokud Zákazník odmítl její převzetí nebo pokud zásilka nebyla vyzvednuta v době pro její uložení, i když se o jejím uložení Zákazník nedozvěděl, posledním dnem pro její uložení a v případě zásilky, která se vrátila jako nedoručitelná nebo nepřevzatá, dnem jejího vrácení. Pokud nastane některý z případů uvedených v písm. a) až c) tohoto ustanovení, je Poskytovatel oprávněn Zákazníkovi omezit nebo přerušit poskytování Služeb.

- 3) Ukončení ze strany Zákazníka
    - a) Zákazník je oprávněn ukončit Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů, která počíná běžet ode dne následujícího po doručení výpovědi.
    - 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 nepřetržité poskytování Služeb na přenášeném telefonním čísle (den, kdy proběhne přenos telefonního čísla Zákazníka, není

v takovém případě dnem ukončení Smlouvy). Poskytovatel je povinen zajistit, aby si Zákazník, jehož závazek ze Smlouvy skončil výpovědí ze strany Zákazníka, mohl přenést telefonní číslo k jinému poskytovateli po dobu nejméně 1 měsíce ode dne zániku závazku ze Smlouvy, pokud se tohoto práva výslovně nevzdá.

V případě selhání procesu přenesení čísla Poskytovatel telefonní číslo a Službu Zákazníkovi znovu aktivuje, a to za stejných podmínek sjednaných s ním ve Smlouvě, až do doby, kdy dojde k úspěšnému přenesení čísla a aktivaci služeb přejímajícího poskytovatele služby.

- c) Zákazník má v případě jednostranné změny Smlouvy ze strany Poskytovatele právo bezplatně vypovědět závazek ze Smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoliv další náklady, ke dni nabytí účinnosti takové změny, jestliže nové podmínky nebudou akceptovat. Zákazník nemá toto právo v případě, že i) navrhované změny jsou pro něj výhradně přínosné, ii) navrhované změny jsou čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, iii) Smlouva byla změněna na základě změny právní úpravy nebo iv) ke změně Smlouvy došlo na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu („ČTÚ“).
- d) Zákazník má právo vypovědět závazek ze Smlouvy v případě narušení poskytování jiné Služby než služby přístupu k internetu významnou trvající nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve Smlouvě.

Ukončení Smlouvy podle písm. a), b), c) nebo d) tohoto ustanovení musí Zákazník učinit písemně a opatřit svým vlastnoručním podpisem a doručit na adresu ČEZ Prodej, a.s., Guldenerova 2577/19, 326 00 Plzeň, osobně do Kontaktního místa nebo e-mailem na cez@cez.cz nebo prostřednictvím ČEZ ON-LINE.

- 4) Zvláštní případy ukončení poskytování Služeb

- a) Ukončení pracovního vztahu Zaměstnance
 

Při ukončení pracovního vztahu je Zaměstnanec povinen nejpozději deset pracovních dnů před jeho ukončením oznámit Poskytovateli, že jeho pracovní vztah končí. V případě ukončení posledního pracovního vztahu Zaměstnance k některé společnosti ve Skupině ČEZ bude tomuto Zaměstnanci ukončeno poskytování Služeb v rámci Programu ke konci druhého kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byl ukončen poslední pracovní vztah Zaměstnance. Zaměstnanci bude od následujícího dne poskytován základní balíček v rámci služeb elektronických komunikací poskytovaných dle Všeobecných podmínek pro poskytování služeb elektronických komunikací společností ČEZ Prodej („MOBIL OD ČEZ“), pokud se s Poskytovatelem nedohodne jinak. Zaměstnanec má právo bez sankce Smlouvu ukončit ke dni ukončení poskytování Služeb v rámci Programu; o možnosti uplatnit právo na ukončení Smlouvy bude Poskytovatelem informován. Partner bere na vědomí, že poskytování Služeb v rámci Programu je vázáno na trvání pracovního vztahu Zaměstnance k některé společnosti ze Skupiny ČEZ. Ukončením posledního pracovního vztahu Zaměstnance k některé společnosti ze Skupiny ČEZ bude Partnerovi ukončeno poskytování Služeb v Programu ke konci kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž bude Partnerovi oznámeno, že nejsou naplněny podmínky pro jeho další účast v Programu. Od měsíce následujícího po uplynutí lhůty uvedené v předchozí větě bude Partnerovi poskytován základní balíček v rámci služeb MOBIL OD ČEZ, pokud se s Poskytovatelem nedohodne jinak. Partner má právo bez sankce Smlouvu ukončit ke dni nabytí účinnosti změny; o možnosti uplatnit právo na ukončení Smlouvy bude Poskytovatelem informován.

- b) Ukončení Dohody

i) Zaměstnanec, který s Poskytovatelem uzavřel Dohodu, ji může písemně vypovědět bez uvedení důvodu s měsíční výpovědní dobou, která začíná běžet první den měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli.

V případě, že Zaměstnanec vypoví Dohodu, bude ukončeno poskytování Služeb v rámci Programu všem Partnerům, kterým tento Zaměstnanec účast umožnil, a to ke konci kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Dohoda ukončena. Partnerům bude od následujícího dne poskytován základní balíček služeb MOBIL OD ČEZ, pokud se s Poskytovatelem nedohodne jinak. Partner má právo bez sankce Smlouvu ukončit ke dni nabytí účinnosti změny; o možnosti uplatnit právo na ukončení Smlouvy bude Poskytovatelem informován.

ii) Dohoda zaniká také v případě ukončení posledního pracovního vztahu Zaměstnance k některé společnosti ve Skupině ČEZ, a to ke konci druhého kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byl ukončen poslední pracovní vztah Zaměstnance. V případě zániku Dohody z důvodu uvedeného v předchozí větě bude poskytování Služeb v rámci Programu ukončeno všem Partnerům, kterým tento

Zaměstnanec účast umožnil, a to ke dni zániku Dohody. Partnerům bude od následujícího dne poskytován základní balíček služeb MOBIL OD ČEZ, pokud se s Poskytovatelem nedohodnou jinak. Partner má právo bez sankce Smlouvu ukončit ke dni nabytí účinnosti změny; o možnosti uplatnit právo na ukončení Smlouvy bude Poskytovatelem informován.

- 5) S odchodem Zaměstnance do starobního nebo invalidního důchodu není spojeno ukončení účasti v Programu.

## V. NĚKTERÉ TYPY SLUŽEB

### 1) Základní Služby

Poskytovatel poskytuje na území České republiky následující základní Služby:

- telefonní hovory,
- bezplatný přístup k tísňovým službám prostřednictvím tísňové komunikace s centrem tísňové komunikace na tísňových číslech, který nevyžaduje použití jakéhokoliv platebního prostředku (tísňová volání lze uskutečnit i bez SIM karty),
- přenos dat,
- krátké textové zprávy (SMS),
- multimediální zprávy (MMS).

### 2) Doplňkové Služby

Doplňkovými Službami jsou další Služby dle aktuální nabídky Poskytovatele uvedené v Ceníku.

### 3) Služby třetích stran

Službami třetích stran jsou služby subjektů odlišných od Poskytovatele, které lze užívat prostřednictvím Sítě. Podmínky využívání těchto služeb stanoví 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 [www.cez.cz](http://www.cez.cz).

- 4) Tísňovými čísly jsou jednotné evropské tísňové číslo 112 a národní tísňová čísla 150, 155, 158, popřípadě další čísla stanovená v číslovacím plánu. Tísňová čísla slouží k oznámení události v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek. Poskytovatel bezodkladně a bezplatně zpřístupní centru tísňové komunikace lokalizační údaje a jiné údaje, které umožňují lokalizaci a identifikaci účastníka tísňové komunikace, včetně údajů generovaných telekomunikačním koncovým zařízením. Jsou-li v souvislosti s tísňovou komunikací telekomunikačním koncovým zařízením, z něhož je komunikace uskutečněna, automaticky vytvářeny a centru tísňové komunikace odesílány informace obsahující údaje o tom, kde se účastník tísňové komunikace nachází, není k tomu třeba souhlasu osoby, již se údaje týkají.

- 5) Uskutečňuje-li Zákazník, popřípadě uživatel, zlomyslná volání nebo jinou zlomyslnou komunikaci na tísňová čísla, je podnikatel, v jehož síti byla tato komunikace započata, povinen na žádost subjektu, který provozuje centrum tísňové komunikace, znemožnit ve své síti přístup telekomunikačního koncového zařízení, ze kterého je tato komunikace uskutečňována, s výjimkou veřejných telefonních automatů, k veřejné komunikační síti. Taková žádost musí být učiněna v elektronické podobě. Centrum tísňové komunikace může dočasně odmítnout komunikaci uskutečňovanou prostřednictvím telekomunikačního koncového zařízení, ze kterého bylo uskutečňováno opakované zlomyslné volání nebo jiná zlomyslná komunikace.

O opětovném umožnění přístupu telekomunikačního koncového zařízení k veřejné komunikační síti rozhodne ČTÚ na žádost dotčeného účastníka. Při rozhodování ČTÚ přihledne k závažnosti jednání, zejména ke způsobu, rozsahu a následkům zlomyslného volání a jiné zlomyslné komunikace.

## VI. 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, a v internetové samoobsluze ČEZ ON-LINE poskytovat nástroje pro sledování využívání Služeb,
- 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 zařízení schváleném pro připojení ke koncovému bodu veřejné komunikační sítě určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací v souvislosti s používáním Služby („Telekomunikační koncové 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 nebo 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,
- ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Zákazníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Zákazník předložením Návrhu 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 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 ve výši uvedené v Ceníku a uplatňovat jejich příslušenství.

- 3) Uskutečňuje-li Zákazník, popřípadě uživatel, zlomyslná volání nebo jinou zlomyslnou komunikaci na tísňová čísla, je Poskytovatel povinen na žádost subjektu, který provozuje centrum tísňové komunikace, znemožnit přístup Telekomunikačního koncového zařízení, ze kterého je tato komunikace uskutečňována, k veřejné komunikační síti. Centrum tísňové komunikace může dočasně odmítnout komunikaci uskutečňovanou prostřednictvím Telekomunikačního koncového zařízení, ze kterého bylo uskutečňováno opakované zlomyslné volání nebo jiná zlomyslná komunikace. O opětovném umožnění přístupu Telekomunikačního koncového zařízení k veřejné komunikační síti rozhodne ČTÚ na žádost Zákazníka, přihledne přitom k závažnosti jednání, zejména ke způsobu, rozsahu a následkům zlomyslného volání a jiné zlomyslné komunikace. Zlomyslné volání nebo jinou zlomyslnou komunikaci na tísňová čísla se rozumí volání nebo jiná komunikace na tato čísla za jiným účelem, než je oznámení události v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek.
- 4) Poskytovatel je povinen bezplatně předávat dotčeným Zákazníkům v určité územní oblasti veřejné výstrahy týkající se bezprostředně hrozících nebo nastalých mimořádných událostí, krizových situací a jiných závažných událostí ohrožujících život a zdraví osob, a to alespoň prostřednictvím zaslání zpráv SMS. Pravidla pro aktivaci systému a rozsah předávaných informací stanoví platná právní úprava.

## VII. 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 telefonní číslo,
- obracet se na Poskytovatele s hlášením poruch a reklamací,
- bezplatně písemně nebo telefonicky nebo osobně v Kontaktních místech ohlašovat poruchy Služeb. Poskytovatel je oprávněn v odůvodněných případech požadovat písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy,
- požádat Poskytovatele prostřednictvím internetové samoobsluhy ČEZ ON-LINE, Kontaktních míst, Zákaznické linky nebo webových stránek [www.cez.cz](http://www.cez.cz) 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 zařízeních nezasahovat,

- b) užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou a s pokyny Poskytovatele a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítí či jakékoliv jejich částí nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám,
  - c) neumožnit užití Služeb třetí osobě za úplatku 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,
  - d) užívat Služeb pouze prostřednictvím Telekomunikačních koncových zařízení, popř. jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v sítích v České republice,
  - e) neužívat SIM kartu v zařízeních, která umožňují propojování sítí a hovorů (GSM brány), nezneužívat poskytované Služby na hromadné zaslání nevyžádaných SMS nebo MMS zpráv, e-mailových zpráv či jiné nevyžádané komunikace,
  - f) řádně a včas hradit ceny za poskytnuté Služby v souladu s VP, včetně cen za užití služeb třetích stran a další platby,
  - g) řídit se pokyny Poskytovatele a ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb se na písemnou výzvu Poskytovatele osobně dostavit k projednání věci,
  - h) nezasahovat do softwaru SIM karty ani jej nekopírovat,
  - i) seznámit třetí osobu, které umožní užití Služby, s podmínkami Smlouvy a jinými důležitými informacemi Poskytovatele. Zákazník odpovídá za jednání této osoby ve stejném rozsahu, jako kdyby jednal sám.
- 3) Při ukončení pracovního poměru k poslednímu zaměstnavateli Skupiny ČEZ je Zaměstnanec povinen nejpozději deset pracovních dnů před ukončením pracovního poměru oznámit takovou skutečnost Poskytovateli.

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

- 1) Ceny za poskytnuté Služby jsou účtovány ve výši dle platného Ceníku. Tyto ceny je Zákazník povinen řádně a včas hradit. Ceny za Služby jsou účtovány ode dne zahájení poskytování Služeb.
- 2) Vždy po skončení měsíčního Zúčtovacího období bude Zákazníkovi vystavena faktura („Vyúčtování“). Vyúčtování obsahuje cenu poskytnutých Služeb a případně jiné částky, na jejichž zaplacení má Poskytovatel nárok (např. zálohy či poplatky). Pokud nebude dohodnuto jinak, Vyúčtování bude vystaveno v elektronické podobě a odesláno na e-mailovou adresu sdělenou Zákazníkem nebo vystaveno v ČEZ ON-LINE. Zákazník má právo zvolit si Vyúčtování ceny za poskytnuté služby podle druhu služby nebo souhrnné Vyúčtování ceny za poskytnuté služby jednou položkou. Vyúčtování neobsahuje položky za volání nebo jiné Služby, které Zákazník neplatí, včetně volání na čísla pro přístup ke službám na účet volaného a rozpis využívání služby přístupu k internetu a využívání hlasové služby, které jsou zpoplatněny formou paušálního poplatku za určité časové období.
- 3) Vyúčtování bude Zákazníkovi odesláno bezprostředně po jeho vystavení, nejpozději 14 dnů ode dne ukončení příslušného Zúčtovacího období.
- 4) Poskytovatel na žádost Zákazníka za úplatku ve výši dle Ceníku zajistí podrobný rozpis cen za skutečně vyčerpané Služby. Bezplatně bude rozpis cen Zákazníkovi poskytnut v ČEZ ON-LINE.
- 5) Zákazník je povinen uhradit Vyúčtování do 14 (čtrnácti) kalendářních dnů od jeho vystavení. Zákazník si zvolí způsob hrazení Vyúčtování (inkaso nebo vlastní podnět). Pokud k volbě nedojde, provede úhradu na číslo účtu Poskytovatele uvedené ve Vyúčtování. Vlastním podnětem se rozumí například platební příkaz, platba poštovním poukázkou nebo úhrada na terminálech Sazky atd. V případě platby inkasem Zákazník souhlasí, že je Poskytovatel oprávněn účtovanou částku inkasovat kdykoliv 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 za uhrazenou okamžikem, kdy budou Poskytovateli sděleny údaje umožňující jednoznačnou identifikaci platby.
- 6) V případě, že Zákazník nezaplatí Vyúčtování ve lhůtě jeho splatnosti, Poskytovatel Zákazníka prokazatelně upozorní na neuhrazení Vyúčtování a stanoví Zákazníkovi náhradní lhůtu plnění. Za prokazatelně upozornění je považována písemná upozornění, SMS nebo e-mail. Náhradní lhůta k plnění nebude kratší než 1 týden ode dne doručení upozornění. Případné náklady takového upozornění jdou k tíži Zákazníka. Pokud Zákazník v náhradní lhůtě cenu za poskytnuté Služby neuhradí, Poskytovatel má právo omezit poskytování Služeb, s výjimkou přístupu k tišňovým službám prostřednictvím tišňové komunikace na tišňová čísla s centrem tišňové komunikace, a uplatňovat po Zákazníkovi vedle dlužného Vyúčtování též úrok z prodlení v zákonné výši.

## IX. REKLAMACE

- 1) Poskytovatel nese odpovědnost, pokud Služby nebyly Zákazníkovi poskytnuty v kvalitě a rozsahu dle uzavřené Smlouvy, případně nebyly poskytnuty v kvalitě a rozsahu odpovídajících požadavkům právních předpisů na kvalitu a rozsah těchto Služeb.
- 2) Poskytovatel odpovídá za to, že Vyúčtování bylo vystaveno v souladu se Smlouvou a s obecně závaznými právními předpisy.
- 3) Zákazník může uplatnit právo z odpovědnosti za vady („Reklamací“) vystaveného Vyúčtování nebo kterékoliv poskytnuté Služby ve lhůtě 2 měsíců od doručení Vyúčtování. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby Vyúčtování ceny dodáváno, je Zákazník oprávněn Reklamací uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání Reklamací nemá odkladný účinek na povinnost uhradit Vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Po uplynutí této lhůty právo reklamovat Vyúčtování nebo Službu zaniká.
- 4) Zákazník je oprávněn Reklamací uplatnit písemně nebo elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře Poskytovatele na adrese [www.cez.cz](http://www.cez.cz), ústně do reklamačního protokolu, prostřednictvím Zákaznické linky nebo prostřednictvím ČEZ ON-LINE.
- 5) Písemná Reklamací může být Poskytovateli doručena prostřednictvím poštovní nebo jiné přepravy, případně osobně, na adresu společnosti ČEZ Prodej, a.s.: ČEZ Prodej, a.s., Guldenerova 2577/19, 326 00 Plzeň. Ústně podanou Reklamací může Zákazník učinit osobně v Kontaktních místech. Se Zákazníkem bude v takovém případě sepsán reklamační protokol, který bude sloužit i jako potvrzení o přijetí Reklamací. Reklamací lze učinit rovněž prostřednictvím Zákaznické linky. Zákazník může být v takovém případě vyzván k písemnému nebo osobnímu doplnění své Reklamací.
- 6) Bez ohledu na způsob uplatnění Reklamací Zákazník vždy uvádí své osobní údaje – jméno, příjmení, adresu, zákaznické číslo nebo používané telefonní číslo, k němuž se Reklamacie vztahuje, přesný popis reklamované Služby nebo Vyúčtování 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 Reklamacie činěna v zastoupení Zákazníka, je zmocněnec povinen doložit písemnou plnou moc.
- 8) Poskytovatel Zákazníkovi vydá písemné potvrzení o přijetí Reklamací.
- 9) Poskytovatel je povinen vyřídit Reklamací bez zbytečného odkladu, nejpozději 1 měsíc ode dne doručení Reklamací. Vyžaduje-li vyřízení Reklamací projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen Reklamací vyřídit do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Oznámení o vyřízení Reklamací musí být Zákazníkovi doručeno prokazatelným způsobem. Bude-li na základě Reklamací zjištěno, že cena za Službu byla vyúčtována v neprospěch Zákazníka, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi rozdíl ceny do 1 měsíce od vyřízení Reklamací, a to buď formou vrácení přeplatku na účet Zákazníka na základě dobropisu vystaveného Poskytovatelem, nebo formou převedení přeplatku do dalšího Zúčtovacího období.
- 10) Pokud Službu bylo možno využít jen částečně anebo ji nebylo možno pro závalu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele využít vůbec, je Poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se Zákazníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem.
- 11) Nevyhoví-li Poskytovatel Reklamací, je Zákazník oprávněn v souladu s platnými právními předpisy podat u ČTÚ bez zbytečného odkladu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení Reklamací, nejpozději však 1 měsíc ode dne doručení vyřízení Reklamací nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku v souladu s platnými právními předpisy zanikne.
- 12) Vady datových služeb (internetu v mobilu) a odpovědnost za ně: Vadou datové služby je změna výkonu Služby spočívající v poklesu rychlosti stahování či odesílání pod 25 % uzpůsobené rychlosti, a to po souvislou dobu delší než 40 minut (velká trvající odchylka) nebo během jedné hodiny alespoň pětkrát po 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 Reklamací kvality datové služby, a to do 2 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 uplatnění práv Zákazníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu datové služby ohlásil poruchu na lince 800 810 820, aby Poskytovatel mohl provést včasné měření aktuálního výkonu datové služby. V případě, že Poskytovatel v rámci šetření Reklamací sledá 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, má Zákazník i Poskytovatel právo odstoupit od Smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně Smlouvy do 30 dnů od doručení oznámení o vyřízení Reklamací Zákazníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé straně Smlouvy.

## X. 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 zlomyslnou či obtěžující komunikaci, používá-li neschválená Telekomunikační koncová zařízení či jinak ohrožuje provoz Sítí, rozepisuje-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 nebo 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 závažné narušení bezpečnosti a integrity Sítí z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelních pohrom, nebo k němu dojde,
  - g) hrozí-li krizové stavy, živelní pohromy nebo ohrožení většího množství osob,
  - h) na základě zákona 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 tiskovým službám prostřednictvím tiskové komunikace na tisková čísla s centrem tiskové komunikace.
- 3) Právo Poskytovatele na zaplacení Vyúčtování za poskytnuté Služby, stejně jako právo na úhradu pravidelného měsíčního poplatku dle Ceníku, není omezením Služeb dotčeno.

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

- 1) Poskytovatel zpracovává identifikační a kontaktní údaje Zákazníka a některé další údaje, které mu Zákazník poskytl v souvislosti s uzavřením Smlouvy, aby mohl plnit své povinnosti ze Smlouvy a povinnosti uložené právními předpisy a chránit své oprávněné zájmy. Tyto údaje Poskytovatel zpracovává pro účely uzavření Smlouvy, poskytování plnění dle Smlouvy, k ukončení Smlouvy a uplatňování práv ze Smlouvy. 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, pro identifikaci zneužívání Sítí nebo Služeb (zneužíváním Sítí a Služeb se rozumí opakované prodlení se zaplacením ceny podle § 64 ZoEK nebo uskutečnění zlomyslné nebo obtěžující komunikace) nebo pro přístup k tiskovým službám prostřednictvím tiskové komunikace na tisková čísla s centrem tiskové komunikace.
- 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 a zpracovává je manuálně nebo automatizovanými prostředky.
- 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 morálce, telefonní a e-mailové spojení, identifikační číslo Zákazníka, bankovní spojení, čísla vygenerovaných/poskytnutých Tokenů a jiné údaje získané o Zákazníkovi v souladu se zákonem („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, způsob a objem využívání Služeb („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 („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 nepřístupí odposlech, ukládání zpráv nebo 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) Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Osobní údaje po dobu trvání Smlouvy a následně 5 let po jejím skončení, a to z důvodu oprávněných zájmů Poskytovatele nebo jako podklad pro případ reklamačního, soudního či správního řízení. Poskytovatel je dále oprávněn uchovávat Osobní údaje obsažené v daňových a účetních dokladech po dobu 11 let od skončení daného účetního období. Poskytovatel je povinen uchovávat Provozní údaje Služby poskytnuté Zákazníkovi do doby rozhodnutí sporu o Reklamací 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.
- 8) Poskytovatel je povinen na žádost osoby, která poskytuje veřejně dostupné informační služby o číslech nebo poskytuje účastnické seznamy, jí předat Osobní a identifikační údaje Zákazníků, kteří s uveřejněním vyslovili souhlas, a to v rozsahu, v jakém tyto Zákazníci dali souhlas s uveřejněním. Zákazník má vždy možnost stanovit, které Osobní údaje z následujícího rozsahu: jméno, popřípadě jména, příjmení, popřípadě pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo a adresa elektronické pošty mají být uvedeny ve veřejném seznamu. Účastnický 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. Poskytovatel u předávaných údajů vždy uvede, zda Zákazník výslovně uvedl, že si přeje být kontaktován za účelem marketingu. Není-li v účastnickém seznamu tato informace uvedena nebo v něm nejsou uvedeny žádné Osobní a identifikační údaje Zákazníka anebo tyto údaje nebyly předány, má se za to, že si Zákazník kontakt za účelem marketingu nepřeje. Účelem účastnického seznamu je zpravidla vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě dalších identifikačních prvků. Na základě smlouvy lze v seznamu uveřejnit i další údaje Zákazníka. Osobní a identifikační údaje o Zákaznících, kteří k jejich uveřejnění nedali souhlas, nesmí být uveřejněny. Neuveřejnění, oprava, ověření a odstraňování Osobních nebo identifikačních údajů z účastnického seznamu je pro dotčeného Zákazníka bezplatné.
- 9) 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 a přístupu k sítím, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání sítě a Služeb.
- 10) Za účelem zaznamenání projevu vůle Zákazníka a následně 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.
- 11) V případě jakékoliv změny Osobních údajů je Zákazník povinen takovou změnu Poskytovateli neprodleně oznámit.
- 12) Více informací o zpracování Osobních údajů Poskytovatelem včetně práv Zákazníků je uvedeno na [www.cez.cz/gdpr](http://www.cez.cz/gdpr) v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů.

## XII. 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. Služby lze využívat tam, kde je dostupný signál sítě. Mapa pokrytí v závislosti na použité technologii je dostupná na webové stránce [www.cez.cz](http://www.cez.cz).
- 2) Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za škodu, která vznikne zaviněným porušením povinností Poskytovatele stanovených Smlouvou nebo závaznými právními předpisy.
- 3) Poskytovatel není povinen nahradit Zákazníkovi nebo uživateli Služby škodu, která mu vznikne v důsledku omezení, přerušení nebo vadného poskytnutí Služby. 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 v každém jednotlivém případě do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za Služby.
- 5) Zákazník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli v důsledku:
  - a) porušení ustanovení Smlouvy nebo porušení platného právního předpisu Zákazníkem, 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.

## XIII. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 1) Případné spory vyplývající ze Smlouvy má pravomoc mimosoudně řešit ČTÚ (Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa: ČTÚ, poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025, [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)). 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](http://www.finarbitr.cz)).
- 2) Pro rozhodování sporů mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vyplývajících ze Smlouvy je příslušný obecný soud České republiky.
- 3) Pro oblast poskytování platebních služeb dle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, je orgánem dohledu Česká národní banka (Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)).

## XIV. PLATBY PŘES MOBIL OD ČEZ

- 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 („ZoPS“), které nejsou platebními službami dle tohoto zákona („Platby“). Platby lze využívat prostřednictvím Sítě zadáním příkazů k provedení převodů peněžních prostředků na platební účty partnerských subjektů, které mají s Poskytovatelem uzavřenou smlouvu o vedení takových účtů („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 [www.cez.cz](http://www.cez.cz). 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.
- 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 trvání Smlouvy, a ukončit tak poskytování Plateb ze strany Poskytovatele. Výpověď učiněnou analogicky dle čl. IV 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 poskytnuté Třetí stranou podle podmínek Smlouvy a speciálních podmínek stanovených Třetí stranou. Vyúčtování Plateb bude obsaženo ve Vyúčtování, které je Zákazníkovi vystavováno v souladu s čl. VIII 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 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, kdy Zákazník nezajistil ochranu svých personalizovaných bezpečnostních prvků, ve výši stanovené ZoPS.

## XV. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Smlouva a veškeré právní vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí právním řádem České republiky.
- 2) Ustanovení Smlouvy, z jejichž povahy vyplývá, že platí i po ukončení Smlouvy, jsou pro strany závazné do úplného vypořádání všech práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy.
- 3) Tyto VP nabývají účinnosti dne 1. ledna 2022.

ČEZ Prodej, a.s.