

**Všeobecné obchodní podmínky  
poskytování služeb elektronických  
komunikací společností Erbia  
Mobile s.r.o.**

*Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1.1.2025*

**Obsah:**

1 Úvodní ustanovení.....	4
2 Smluvní podmínky .....	4
2.1 Uzavření smlouvy.....	4
2.2 Obsah Účastnické smlouvy .....	5
2.3 Doba trvání Účastnické smlouvy .....	6
2.4 Změna Účastnické smlouvy .....	6
2.5 Ukončení Účastnické smlouvy.....	7
3 Poskytování Služeb .....	11
3.1 Základní práva a povinnosti stran Smlouvy .....	11
3.2 Způsob poskytování a využívání Služeb .....	12
3.3 Základní Služby .....	12
3.4 Doplnkové Služby .....	13
3.5 Služby třetích stran .....	13
3.6 Aktivace Služeb .....	13
4 Předplacená služba .....	14
4.1 Zvláštní podmínky poskytování předplacených služeb .....	14
5 Vyúčtování služeb a platební podmínky.....	15
5.1 Ceny a způsob účtování Služeb .....	15
5.2 Vyúčtování Služeb a jeho úhrada .....	16
5.3 Započtení a pořadí úhrady pohledávek .....	17
5.4 Zálohy.....	18
6 Omezení a přerušení poskytování Služeb a Dočasný převod .....	18

6.1	Důvody omezení, resp. přerušení poskytování Služeb .....	18
6.2	Převod na Předplacené služby na žádost Účastníka .....	20
6.3	Společná ustanovení.....	20
7	Síť a pokrytí.....	21
7.1	Podmínky provozování Služeb v Síti .....	21
8	Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb .....	21
8.1	Opatření proti zneužití Služeb .....	21
8.2	Odpovědnost za újmu .....	22
9	Reklamáce .....	23
9.1	Podmínky reklamace poskytnutých Služeb nebo Vyúčtování služeb .....	23
10	Smluvní pokuty a jiné úhrady.....	23
10.1	Smluvní pokuta za prodlení s platbami.....	23
10.2	Úhrada za předčasné ukončení smlouvy na dobu určitou .....	24
10.3	Porušení zákazu směřovat provoz prostřednictvím sítě Operátora .....	24
10.4	Společné ustanovení .....	24
11	Nakládání s osobními údaji.....	24
11.1	Souhlas Účastníka s nakládáním s osobními údaji.....	24
11.2	Nahrávání komunikace se Zákaznickým centrem.....	25
11.3	Provozní a lokalizační údaje a jejich ochrana .....	25
11.4	Obchodní sdělení .....	26
11.5	Společná ustanovení.....	26
12	Informace a komunikace Smluvních stran .....	26
12.1	Kontaktní místa .....	26

12.2 Komunikace .....	27
13 Změny Služeb a Všeobecných podmínek.....	28
14 Závěrečná ustanovení .....	28

## **1 Úvodní ustanovení**

Tyto všeobecné obchodní podmínky společnosti Erbia Mobile s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“) tvoří součást smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále rovněž jen „Smlouva“ anebo „Účastnická smlouva“) uzavřené mezi právnickou, nebo fyzickou osobou (dále jen „Účastník“) a společností Erbia Mobile s.r.o., se sídlem Pelhřimovská 302/10, Michle, 140 00 Praha 4, IČ: 24655821, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 163779 (dále jen „Operátor“). Operátor a Účastník dále rovněž „Smluvní strany“. Operátor je držitelem licence Českého telekomunikačního úřadu č. 3661.

Všeobecné podmínky upravují podmínky pro poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na území České republiky Operátorem a práva a povinnosti Smluvních stran při užívání a poskytování služeb telekomunikačních a souvisejících služeb (dále jen „Služby“), a to prostřednictvím níže popsané Sítě pod označením „Laudatio“.

## **2 Smluvní podmínky**

### **2.1 Uzavření smlouvy**

#### **2.1.1 Účastnická smlouva může být uzavřena:**

1. schválením formuláře Účastnické smlouvy a vyzněním Účastníka
2. vytvořením objednávky tarifu přes eshop operátora
3. Účastnická smlouva může být také uzavřena jiným úkonem (právním jednáním) Operátora, ze kterého jednoznačně vyplývá akceptace požadavku zaslání Účastníkem (např. zaslání SIM karty či jiný způsob akceptace objednávky Služeb).

**2.1.2** V případě uzavření smlouvy prostřednictvím formulář Účastnické smlouvy vyplňte a podepište formulář Operátora nazvaný „Účastnická smlouva“ a předložte jej Operátorovi. Jsou-li splněny podmínky nutné pro uzavření Účastnické smlouvy (zejména souhlasí-li Vaše totožnost s údaji na formuláři), Operátor přijme Vámi

předložený návrh a Účastnickou smlouvu s Vámi uzavře. Smlouva je účinná dnem aktivace SIM karty nebo čerpáním jiné Služby.

**2.1.3** V případě uzavření smlouvy vytvořením objednávky tarifu přes eshop operátora Účastnická smlouva nabývá platnosti a účinnosti aktivací nové SIM nebo přenesením telefonního čísla Účastníka do sítě Erbia mobile.

**2.1.4** V případě uzavření Účastnické smlouvy jiným úkonem (právním jednáním) Operátora, ze kterého jednoznačně vyplývá akceptace požadavku zasláného Účastníkem (např. zaslání SIM karty či jiný způsob akceptace objednávky Služeb), je smlouva účinná dnem aktivace SIM karty nebo čerpáním jiné Služby.

**2.1.5** Uzavřením Smlouvy Účastník prohlašuje, že byl před uzavřením Smlouvy řádně seznámen se Smlouvou, zejména s obsahem Všeobecných podmínek, Podmínek tarifů, jakož i dalších dokumentů tvořících obsah smlouvy (výslovně byl dále upozorněn na otázky plateb za Služby, způsobu poskytování Služeb, smluvními pokutami a dalšími důsledky porušení smluvních podmínek). Účastník výslovně potvrzuje, že pro něj žádné ustanovení Všeobecných ani Zvláštních podmínek není ustanovením překvapivým. Účastník zároveň prohlašuje, že byl seznámen se všemi podmínkami stanovenými právními předpisy, zejména zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

**2.1.6** Účastník se od uzavření Smlouvy zavazuje dodržovat její smluvní podmínky, rovněž příslušné návody SIM karty či jiného zařízení, které v souvislosti s poskytováním služeb od Operátora převezme.

**2.1.7** V případě, že Účastník nepřevzme, anebo odmítne převzít jím objednané zařízení do jednoho měsíce (zejména SIM karta, telefon, notebook, příslušenství či jiné zařízení) nacházející se u Operátora, zůstane toto zařízení ve vlastnictví Operátora. Tato skutečnost nemá vliv na platnost a účinnost Účastnické smlouvy.

## **2.2 Obsah Účastnické smlouvy**

**2.2.1** Obsah Účastnické smlouvy a smluvní podmínky sjednané mezi Smluvními stranami tvoří:

- (i) formulář „Účastnická smlouva“;
- (ii) platné podmínky a nabídka zvolených Služeb, jejichž součástí je i ceník Služeb poskytovaných Operátorem (dále rovněž „Zvláštní podmínky“); platné a účinné Všeobecné podmínky;

(iii) případně další dokumenty, na které Účastník bude upozorněn před uzavřením Účastnické smlouvy.

**2.2.2** V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty má přednost ten dokument, který je uveden v předchozím odstavci dříve než ten, se kterým je tento dokument v rozporu.

**2.2.3** Všeobecné podmínky a Podmínky tarifů, další dokumenty, kterými se řídí vztah Smluvních stran a případné změny jsou k dispozici na vyžádání na lince Zákaznického centra, případně na Internetových stránkách Operátora <http://laudatio.cz/>.

## **2.3 Doba trvání Účastnické smlouvy**

**2.3.1** Účastnická smlouva se uzavírá buď na dobu určitou, nebo na dobu neurčitou. Doba trvání Smlouvy je zvolena Účastníkem ve formuláři „Účastnická smlouva“. Smlouva na Předplacené služby se vždy uzavírá na dobu určitou

## **2.4 Změna Účastnické smlouvy**

**2.4.1** Návrh na změnu Účastnické smlouvy je Účastník oprávněn uskutečnit písemnou formou či telefonicky prostřednictvím zákaznického centra Operátora, Pelhřimovská 302/10, Praha 4, 140 00, tel. 800 44 88 88, zkrácená volba v síti Laudatio 4488, při volání ze zahraničí: +420 245 501 601, [info@laudatio.cz](mailto:info@laudatio.cz) (dále jen Zákaznické centrum). Operátor vynaloží přiměřené úsilí, aby vyhověl návrhu Účastníka, na přijetí návrhu na změnu Účastnické smlouvy však nemá Účastník vymahatelný právní nárok. Na dočasnou změnu z Paušálních služeb na Předplacené služby se uplatní ustanovení čl. 6.2 těchto Všeobecných podmínek.

**2.4.2** Budou-li splněny všechny podmínky (bude zaslán či ze strany Účastníka vznesen požadavek na Zákaznické centrum), Operátor změnu provede, budeli to technicky a procesně možné, a to v co nejkratším možném termínu. Nebudou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny, Operátor informuje Účastníka o podmínkách, při kterých návrh na změnu může přijmout, nebo návrh Účastníka na provedení změny odmítne (například z důvodu dluhu Účastníka vůči Operátorovi, při Dočasném převodu, v průběhu výpovědní doby, apod.).

**2.4.3** O změně údajů Účastníka uvedených v Účastnické smlouvě musí Účastník informovat Operátora vždy do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a v

případě požadavku ze strany Operátora ji také doložit dokladem, který změnu potvrzuje.

**2.4.4** Změna Účastnické smlouvy může podléhat platbě ceny za příslušnou změnu podle aktuálního ceníku Služeb. S výší a způsobem úhrady takové případné ceny Operátor Účastníka před provedením změny písemně seznámí (např. prostřednictvím SMS či e-mailu). Operátor je oprávněn vázat provedení změny na prokazatelné uhrazení příslušné ceny.

**2.4.5** Operátor je rovněž oprávněn měnit Všeobecné podmínky a Zvláštní podmínky v souladu s ustanovením 13.1.1 těchto Všeobecných podmínek.

## **2.5 Ukončení Účastnické smlouvy**

**2.5.1** Účastnická smlouva může zaniknout uplynutím doby, na kterou je uzavřena (jedná-li se o smlouvu na dobu určitou), dohodou Smluvních stran, výpovědí, odstoupením, smrtí Účastníka nebo zánikem některé ze smluvních stran bez právního nástupce a z dalších důvodů stanovených právními předpisy.

### ***Ukončení ze strany Operátora***

**2.5.2** Operátor může ukončit kteroukoliv Účastnickou smlouvu Účastníka písemnou výpovědí v následujících případech:

- (i) pokud Účastník úmyslně uvede v Účastnické smlouvě nesprávné osobní nebo identifikační údaje;
- (ii) pokud Účastník nezaplatí dvě po sobě jdoucí vyúčtování Služeb;
- (iii) nastane-li některá skutečnost uvedená v čl. 6.1.1 pod body (i) až (iv) níže;
- (iv) pokud je vůči Účastníkovi zahájeno insolvenční řízení nebo (v) je-li vůči Účastníkovi nařízena exekuce.

**2.5.3** Operátor v takovém případě doručuje písemnou výpověď na adresu uvedenou Účastníkem v souvislosti s uzavřením Smlouvy či poskytováním Služeb. Smlouva se považuje za ukončenou k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém došlo k doručení výpovědi.

**2.5.4** Operátor i Účastník mohou od Účastnické smlouvy odstoupit v případě, že to umožňují právní předpisy. Operátor je oprávněn od Smlouvy odstoupit rovněž v případě dojde-li k pravomocnému prohlášení konkursu na majetek Účastníka, či poruší-li Účastník podstatným způsobem Účastnickou smlouvu.

### ***Ukončení ze strany Účastníka***

- 2.5.5** Účastnickou smlouvu uzavřenou na dobu určitou nebo neurčitou může Účastník ukončit písemnou výpovědí. Účastník v takovém případě doručuje písemnou výpověď na adresu Zákaznického centra. Na základě žádosti Účastníka mu Operátor zašle formulář „Výpovědi“.
- 2.5.6** Po doručení výpovědi Operátorovi učiní Operátor nezbytné kroky vedoucí k ukončení poskytování Služeb (tj. např. k ukončení registrace čísla v Síti, odportování čísla apod.) ke konci příslušného kalendářního měsíce. Ukončení smlouvy však nemusí být ke konci kalendářního měsíce proveditelné (zejména při podání výpovědi v druhé polovině měsíce). V případě, že technické nebo jiné důvody brání ukončení poskytování Služeb ke konci kalendářního měsíce, považuje se Smlouva za ukončenou až v průběhu kalendářního měsíce následujícího. Operátor v takovém případě písemně (např. formou SMS) Účastníkovi oznámí, že z technických či jiných důvodů nelze Smlouvu ukončit ke konci kalendářního měsíce a zároveň mu oznámí datum ukončení Smlouvy. Účastník je povinen uhradit Vyúčtování služeb i za kalendářní měsíc, ve kterém došlo k ukončení Smlouvy.
- 2.5.7** V případě výpovědi Účastnické smlouvy na dobu určitou má Účastník povinnost uhradit pokutu dle čl. 10.2. Smluvní pokuty a jiné úhrady. Bez ohledu na výše uvedené je Účastník rovněž oprávněn písemně vypovědět Účastnickou smlouvu bez sankce, vyplývá-li takové právo ze zákona; v takovém případě musí Účastník doručit výpověď Operátorovi nejpozději 10 dnů přede dnem účinnosti změny, která zakládá zákonné právo Účastníka vypovědět Účastnickou smlouvu.
- 2.5.8** V případě, že Smlouva byla uzavřena prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, je Účastník oprávněn od Smlouvy odstoupit do 14 dnů od uzavření Smlouvy. Účastník však výslovně žádá Operátora o zahájení poskytování Služeb ještě před uplynutím této 14 denní lhůty pro odstoupení. Za poskytnuté Služby Účastníkovi bude účtována cena i v případě, že se rozhodne od Smlouvy odstoupit. Náklady na zaslání odstoupení nese Účastník a Operátor tyto náklady nehradí.
- 2.5.9** Účastník je rovněž oprávněn vypovědět Smlouvu v případě změny smluvních podmínek ze strany Operátora v souladu s ustanovením čl. 13.1.1 těchto Všeobecných podmínek. Ustanovení odstavce 2.5.6 se použije obdobně. Účastník je povinen uhradit Vyúčtování služeb i za kalendářní měsíc, ve kterém došlo k ukončení Smlouvy.
- 2.5.10** V každém z výše uvedených případů, kdy je Účastnická smlouva ukončena ze strany Účastníka, je stanovena maximální doba výpovědi na jeden měsíc od jejího obdržení Operátorem.



## **Přenesení čísla**

**2.5.11** Účastnická smlouva končí přenesením telefonního čísla v případě, že v souladu s Všeobecnými podmínkami Účastník požádá Operátora o přenesení svého telefonního čísla do jiné sítě. Při přenesení čísla je Účastník povinen uhradit veškeré Služby do konce zúčtovacího období, ve kterém požádal o přenesení čísla. Pokud z důvodů technických či jiných nedojde k přenosu čísla ve stejném zúčtovacím období, je Účastník povinen hradit Vyúčtování služeb za celé období následující. Přenositelnost telefonního čísla nesmí být v rozporu s podmínkami opatření obecné povahy, vydaného Českým telekomunikačním úřadem.

**2.5.12** Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 Zákona č. 127/2005 Sb.) a výběr poskytovatele služeb (§ 70 Zákona) zajišťuje příslušný provozovatel sítě elektronických komunikací, ke které je koncové zařízení Účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy. Požádá-li Účastník o přenos telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb do sítě Operátora, je Operátor povinen v souladu s právními předpisy přenos zajistit. K přenosu čísla do sítě jiného poskytovatele slouží číslo OKU nebo ČVOP. Operátor poskytne číslo OKU uživateli v momentu nabytí platnosti této smlouvy aktivací SIM nebo přenesením čísla do sítě erbia mobile. Účastník může poskytovatele požádat o číslo ČVOP. Operátor poskytne Účastníkovi tzv. číslo výpovědi opouštěného poskytovatele (ČVOP) následující pracovní den po zaslání žádosti o sdělení čísla ČVOP. V případě, že Účastník přenáší telefonní číslo od Operátora do sítě elektronických komunikací jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací a Účastnická smlouva nebo jednotlivá Služba uzavřená s Operátorem nebyla ze strany Účastníka ukončena, bude Účastnická smlouva

nebo jednotlivá Služba ukončena na základě přejímacím poskytovatelem zaslání formuláře „Výpovědi“ ke dni přenosu telefonního čísla.

## **Společná ustanovení**

**2.5.13** I po ukončení Účastnické smlouvy nadále přetrvávají práva a povinnosti, u nichž je zřejmé, že nemají ukončením Účastnické smlouvy zaniknout, například povinnost zaplatit dlužné částky včetně případných smluvních pokut, a úhrady či ujednání o volbě práva a rozhodování sporů.

**2.5.14** V případě ukončení Účastnické smlouvy převede Operátor SIM kartu do režimu Předplacených služeb, pokud se s Operátorem Účastník nedohodne při ukončení Účastnické smlouvy jinak.

**2.5.15** Při ukončení Účastnické smlouvy je Účastník povinen vrátit bez zbytečného prodlení Operátorovi vše, co mu bylo Operátorem v souvislosti s poskytováním Služeb poskytnuto pouze dočasně a k čemu má Operátor vlastnické právo.

### **3 Poskytování Služeb**

#### **3.1 Základní práva a povinnosti stran Smlouvy**

- 3.1.1** Operátor se zavazuje poskytovat Účastníkovi Služby v souladu s platnými právními předpisy a Účastnickou smlouvou (včetně těchto Všeobecných podmínek a Účastník se je zavazuje užívat v souladu s Účastnickou smlouvou. Účastník je povinen se vždy seznámit s aktuálními podmínkami Služeb, Podmínkami tarifů, Všeobecnými podmínkami a oznámeními, která v souvislosti s nimi Operátor Účastníkovi poskytuje. Operátor Služby poskytuje zejména ve formě tarifů (služeb) s paušálním měsíčním vyúčtováním (dále rovněž „Paušální služby“ nebo v režimu předplácení služeb formou kreditu (dále rovněž „Předplacené služby“).
- 3.1.2** Účastník má zejména právo v souladu se Smlouvou užívat poskytované Služby, požadovat zřízení, změny a zrušení Služeb, reklamovat poskytnuté Služby, požadovat sdělení informací týkajících se Služeb, jejich nastavení a vyúčtování, či požádat o blokaci poskytování Služeb či blokaci SIM karty.
- 3.1.3** Účastník je zejména povinen řádně a včas hradit vyúčtované ceny Služeb (včetně služeb třetích stran), chránit poskytnutou SIM kartu před zneužitím (zejména prostřednictvím kódů PIN a PUK), užívat Služby pouze prostřednictvím zařízení homologovaných v ČR, neprovádět změny a zásahy do zařízení (včetně SIM karty), neumožnit využívání Služeb v souvislosti s podnikatelskou činností bez předchozího souhlasu Operátora, poskytnout potřebnou součinnost Operátorovi v případě odstraňování nedostatků v poskytování Služeb podle Smlouvy, či informovat Operátora bezodkladně o ztrátě, odcizení či zneužití SIM karty a ochranných prvků (PIN, PUK) s případnou žádostí o zablokování poskytování Služeb. Bez smlouvy o propojení nesmíte směřovat provoz do sítě Poskytovatele (např. směřování hovorů přes GSM brány).
- 3.1.4** Operátor má zejména právo přerušit hovor Účastníka po uplynutí 60 minut, stanovit limity využívání Služeb Účastníkem včetně finančních, datových a podobných limitů zpravidla ke stanovenému období, měnit Všeobecné podmínky a Zvláštní podmínky v souladu se Smlouvou, změnit telefonní číslo Účastníka (o takové změně Operátor Účastníka vyrozumí bez zbytečného odkladu), či jinak regulovat provoz v Síti a poskytování Služeb v zájmu zachování kvality provozu Služeb.
- 3.1.5** Operátor je povinen zejména zřídit a poskytovat Služby v oblasti pokryté signálem Síte v souladu se Smlouvou, odstraňovat v přiměřených lhůtách závady vzniklé při poskytování Služeb v rámci Síte, je-li to v možnostech

Operátora, ve spolupráci s vlastníkem Sítě udržovat poskytované Služby v obvyklé kvalitě stanovené aplikovatelnými předpisy a normami, umožnit Účastníkovi podávat reklamace Služeb a jejich vyúčtování, či zveřejňovat v souladu s opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu normy kvality Služeb.

**3.1.6** Další práva a povinnosti Smluvních stran vyplývají z ostatních ustanovení Smlouvy.

## **3.2 Způsob poskytování a využívání Služeb**

**3.2.1** Veškeré Služby poskytuje Operátor prostřednictvím veřejné mobilní sítě elektronických komunikací provozované společností T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „Sítě“). Dostupnost a kvalita poskytovaných Služeb je podmíněna pokrytím území Sítí, technickými a dalšími možnostmi Sítě a souvisejícími externími vlivy, které kvalitu poskytování Služeb mohou ovlivnit. Operátor nezaručuje, že Účastník vždy dosáhne připojení k Síti.

**3.2.2** Služby je Účastník oprávněn užívat pouze prostřednictvím zařízení, která jsou schválena pro užití v České republice, a k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy a Účastnickou smlouvou. Vlastníkem práv k software na SIM kartě je Operátor. Bez předchozího souhlasu operátora není Účastník oprávněn zasahovat do softwaru SIM karty či jiných zařízení Operátora.

**3.2.3** Pokud není mezi Smluvními stranami písemně dohodnuto jinak, není Účastník oprávněn umožnit užívání jakékoliv Služby za úplaty třetím osobám ani poskytovat Účastníkem využívané Služby třetím osobám s využitím Služeb Operátora.

**3.2.4** Účastník bere na vědomí, že oprávněným držitelem číselných přidělů telefonních čísel, jejichž prostřednictvím jsou Služby podle Smlouvy poskytovány, zůstává vždy Operátor, přičemž jiným subjektům je využívání uvedených čísel pro poskytování vlastních služeb elektronických komunikací zakázáno, není-li ujednáno jinak.

## **3.3 Základní Služby**

**3.3.1** Operátor poskytuje na území České republiky prostřednictvím přidělené SIM karty a telefonního čísla Účastníka následující základní Služby:

- (i) hlasové služby (běžné odchozí telefonní hovory a přijímání telefonních hovorů);
- (ii) bezplatná tísňová volání (tísňová volání lze uskutečnit i bez SIM karty, včetně lokalizace);
- (iii) přenos dat (včetně volání prostřednictvím internetu);

(iv) krátké textové zprávy (SMS); a (v) multimediální zprávy (MMS).

### **3.4 Doplnkové Služby**

**3.4.1** Doplnkovými službami se rozumí další Služby dle aktuální nabídky Operátora, které jsou uvedeny ve Zvláštních podmínkách.

### **3.5 Služby třetích stran**

**3.5.1** Některé Služby, které lze využívat prostřednictvím Operátora, neposkytuje Účastníkovi Operátor, ale jiné subjekty, a to za podmínek, které si s těmito subjekty Účastník sjedná. O tom, že jde o službu třetí strany, má třetí strana povinnost Účastníka informovat nejpozději v okamžiku užití služby.

**3.5.2** Tyto služby zahrnují služby dostupné prostřednictvím speciálních telefonních čísel (ve formě zpráv nebo volání). Část z těchto služeb třetích stran (např. tzv. DMS) zahrnuje platební služby ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku v platném znění. V případě těchto platebních služeb není Operátor v postavení poskytovatele služeb, tím je příslušná třetí strana.

**3.5.3** Operátor Účastníka tímto společně s poskytovateli Služeb třetích stran informuje, že veškeré pohledávky, které vzniknou třetí straně vůči Účastníkovi v případě, že využije Službu třetí strany, příslušná třetí strana postupuje vždy Operátorovi, který je může Účastníkovi vyúčtovat a v případě, že je Účastník neuhradí, může je po Účastníkovi vlastním jménem a na vlastní účet vymáhat.

### **3.6 Aktivace Služeb**

**3.6.1** Operátor Účastníkovi aktivuje jím požadované Služby v co nejkratší lhůtě, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Neaktivuje-li Operátor požadovanou Službu do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy Účastník o aktivaci Služby požádal a převzal potřebné technické zařízení (např. SIM kartu), má se za to, že Operátor od Účastnické smlouvy odstoupil. Obdobně to platí v případě přechodu z Předplacené Služby na Paušální služby. Důvody odstoupení od Účastnické smlouvy je Operátor povinen Účastníkovi na vyžádání sdělit.

**3.6.2** Pokud není ve smlouvě výslovně sjednáno jinak, poskytovatel je oprávněn v případě, že při zřízení a/nebo v průběhu platnosti služby Pevného DSL internetu pomocí kabelového vedení Cetin dojde k nemožnosti poskytování služby z důvodu nezajištění potřebného povolení státního orgánu nebo nezajištění souhlasu majitele objektu účastníkem, je poskytovatel oprávněn od zřízení služby Pevného DSL internetu pomocí kabelového vedení Cetin odstoupit a

uplatnit vůči účastníkovi nárok na kompenzaci ve výši prokazatelných, marně vynaložených nákladů za zřízení služby.

**3.6.3** Na startovacím balíčku se SIM kartou může být stanovená lhůta, do kdy je nutné provést aktivaci. Tato lhůta může být stanovena i ve smluvní dokumentaci (např. ve formuláři „Účastnická smlouva“). Není-li do uplynutí této lhůty aktivace provedena, není Operátor povinen Služby Účastníkovi poskytovat.

## **4 Předplacená služba**

### **4.1 Zvláštní podmínky poskytování předplacených služeb**

**4.1.1** Při používání Předplacených služeb pro Účastníka platí ustanovení Všeobecných podmínek od okamžiku prvního úspěšně uskutečněného hovoru nebo odesláním SMS.

**4.1.2** Pro Předplacenou službu se neuplatní ustanovení Všeobecných podmínek, která nelze s ohledem na povahu těchto Služeb použít, a ustanovení, která jsou v rozporu s podmínkami uvedenými v tomto článku.

**4.1.3** Má se za to, že Smlouva na Předplacenou službu je vždy uzavřena na dobu určitou odpovídající vždy lhůtě 6 měsíců od dobití kreditu SIM karty, dalším dobitím se vždy platnost Smlouvy prodlouží na 6 měsíců.

**4.1.4** Anonymní Předplacenou službu můžete převést na jinou osobu bez souhlasu Operátora, musíte však tuto osobu seznámit s náležitostmi Účastnické smlouvy o Předplacené službě a předat jí nosič obsahující bezpečnostní kódy a SIM kartu. Tato třetí osoba se stane Účastníkem okamžikem převzetí této SIM karty. Operátor je oprávněn považovat za Účastníka osobu, která se prokáže Průvodním dopisem, resp. nosičem SIM karty s bezpečnostními kódy.

**4.1.5** Chce-li Účastník využít Předplacené služby, musí nejprve složit finanční částku určenou k čerpání Služeb (dále rovněž „Dobití SIM karty“). Základní způsoby Dobití SIM karty jsou uvedeny na [www.laudatio.cz](http://www.laudatio.cz) ([me.laudatio.cz](mailto:me.laudatio.cz) → Dobíjení kreditu). Operátor následně provede navýšení kreditu Předplacené služby Účastníka o Účastníkem složenou finanční částku. Účastník musí kredit využít nejpozději do 3 měsíců od Dobití SIM karty, není-li ujednáno jinak. Nebude-li kredit v příslušné době platnosti kreditu vyčerpán a v této době nedojde k opětovnému navýšení kreditu, nevyčerpaný kredit propadá. Vykáže-li Účastníkem užívaná Předplacená služba záporný kredit, dojde k zablokování poskytování Služeb (vyjma bezplatných tísňových volání). Účastník je v takovém případě povinen bezodkladně provést Dobití SIM karty a dluh v podobě záporného kreditu vyrovnat.

- 4.1.6** V případě Předplacených služeb není Operátorem vystavováno vyúčtování Služeb. Rozpis čerpaných Služeb vystaví Operátor na žádost Účastníka. Za tento úkon je Operátor oprávněn účtovat úplatu podle aktuálního ceníku Služeb.
- 4.1.7** Poskytne-li Operátor Účastníkovi kredit převyšující Účastníkem uhrazenou finanční částku (tzv. bonusový kredit), Účastník jej může využít pouze k běžnému čerpání základních Služeb, nemá však nárok na jeho proplacení. Stejně se postupuje, pokud Operátor umožnil Účastníkovi převedení nevyčerpaného tarifního kreditu z Paušálních služeb na Předplacenou službu.
- 4.1.8** Účastnická smlouva na Předplacenou službu zaniká z důvodů uvedených v čl. 2.5 a rovněž (i) nevyužitím žádné Služby do data expirace SIM karty, které je uvedeno na obalu SIM karty, a (ii) neprovedete-li Účastník Dobití SIM karty v době 6 měsíců ode dne posledního Dobití SIM karty. Dojde-li k ukončení Smlouvy, nemá Účastník nárok na jakoukoliv náhradu za nevyčerpaný kredit a ten propadá.

## **5 Vyúčtování služeb a platební podmínky**

### **5.1 Ceny a způsob účtování Služeb**

- 5.1.1** Ceny za poskytnuté Služby Operátor účtuje Účastníkovi na měsíční bázi v souladu s článkem 5.2 a Účastník je povinen řádně a včas hradit dlužné částky dle vyúčtování těchto Služeb (dále jen „Vyúčtování služeb“). V případě Předplacených služeb platba probíhá formou srážek kreditu v souladu s článkem 0 a k vyúčtování Služeb nedochází.
- 5.1.2** Platné cenové podmínky a ceny za Služby jsou uvedeny v ceníku ve Zvláštních podmínkách. V případě využití služby neuvedené ve Zvláštních podmínkách bude za službu účtována cena obvyklá.
- 5.1.3** Ceny za Služby se uplatní ode dne aktivace zvolené Služby (při zahájení poskytování Služeb dnem aktivace SIM karty). Ceny za Služby třetích stran Operátor účtuje Účastníkovi dle podmínek stanovených pro příslušnou Službu třetí strany.
- 5.1.4** Poskytovatel je oprávněn z důvodu inflace každoročně navýšit cenu služeb poskytovaných dle smlouvy. Navýšení cen o inflaci se bude vždy týkat výhradně cen služeb/položek sjednaných v Cenících služby, a to podle způsobu zasmuvnění ceny pro každou sjednanou službu. Navýšení cen jednotlivých služeb/položek je poskytovatel oprávněn provést automaticky vždy na podkladě a ve výši míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (vyjadřuje procentní změnu průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců proti průměru 12 předchozích měsíců) zveřejněné

Českým statistickým úřadem (ČSÚ) vždy v měsíci lednu každého kalendářního roku. Smluvní strany sjednávají, že k navýšení cen o inflaci dle tohoto ustanovení dojde pouze v případě, kdy zveřejněná míra inflace činí 2 % a více; nižší míra inflace se nebude aplikovat. Navýšení ceny jednotlivých služeb/položek o inflaci se aplikuje na cenu účtovanou po všech příp. slevách (prioritně na cenu individuálně sjednanou), přičemž zaokrouhlování cen po úpravě bude probíhat matematicky na dvě desetinná místa. Navýšení cen z důvodu inflace se poprvé aplikuje na vyúčtování vystavená za plnění poskytnutá účastníkovi vždy nejpozději do 3 měsíců ode dne zveřejnění míry inflace ze strany ČSÚ, přičemž před doručením konkrétního vyúčtování, ve kterém se inflace projeví, a o konkrétním zohlednění inflace do sjednaných cen služeb/položek bude poskytovatel účastníka informovat (zpravidla elektronicky). Cena služby/ položky navýšená o inflaci se vždy stává základem pro zohlednění inflace zveřejněné v následujících letech.

## **5.2 Vyúčtování Služeb a jeho úhrada**

**5.2.1** K 8. dni v měsíci po skončení zúčtovacího období Operátor vystaví Účastníkovi Vyúčtování služeb s náležitostmi daňového dokladu, které obsahuje cenu poskytnutých Služeb, popř. jiné částky, na jejichž proplacení má Operátor nárok (např. smluvní pokuty).

**5.2.2** Není-li ujednáno jinak, vystaví Operátor Vyúčtování služeb v elektronické podobě a odešle mu jej na e-mailovou adresu, kterou Účastník Operátorovi sdělil či používá pro účely komunikace. Vystavení a zasílání tištěného (papírového) Vyúčtování služeb může být zpoplatněno podle aktuálního ceníku Služeb.

**5.2.3** Vyúčtované částky je Účastník povinen uhradit v českých korunách (CZK) na bankovní účet Operátora (číslo účtu: 24210133/2010, vedený u FIO banky), uvedený na Vyúčtování služeb, a to do 14 dnů ode dne vystavení Vyúčtování služeb, není-li na Vyúčtování služeb uvedena jiná lhůta splatnosti. Dlužná částka podle Vyúčtování služeb se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky označené variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování služeb na bankovní účet Operátora. Neoznačí-li Účastník platbu řádně variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování služeb, považuje se platba za uhrazenou až okamžikem, kdy bude platba ze strany Operátora dohledána na základě údajů sdělených Účastníkem umožňujících jednoznačnou identifikaci příslušné platby.

**5.2.4** Účastník může Vyúčtování služeb hradit prostřednictvím inkasa z účtu. Za tímto účelem může Účastník zřídit souhlas k inkasu ve prospěch Operátora. V takovém případě je Operátor oprávněn vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení Vyúčtování služeb. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na



straně Účastníka či peněžního ústavu, není tím dotčena povinnost Účastníka uhradit Vyúčtování služeb ve lhůtě splatnosti.

- 5.2.5** Operátor upozorní Účastníka v případě, že neuhradí dlužnou částku dle Vyúčtování služeb řádně a včas, a stanoví Účastníkovi náhradní lhůtu k úhradě dlužné částky, přičemž za prokazatelné upozornění o nezaplacení Vyúčtování služeb je považována také SMS nebo e-mail, s čímž Účastník výslovně souhlasí. Pokud bude Účastník v prodlení déle než 3 dny, zašle Operátor Účastníkovi upomínku o prodlení s platbou Vyúčtování služeb, v rámci které jej upozorní na povinnost úhrady smluvní pokuty (platbou za upomínku) podle článku 10.1 těchto Všeobecných podmínek, kterou se Účastník zavazuje uhradit.
- 5.2.6** Pokud některou z poskytnutých Služeb není možné vyúčtovat ve Vyúčtování služeb vystaveném za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, Operátor Službu vyúčtuje Účastníkovi v nejbližším možném následujícím Vyúčtování služeb.
- 5.2.7** Pokud Účastník neobdržel Vyúčtování služeb ani více než po 40 dnech od dodání posledního Vyúčtování služeb nebo ode dne aktivace SIM karty či Služby, je Účastník povinen tuto skutečnost neprodleně ohlásit Zákaznickému centru. Nedoručení Vyúčtování služeb nemá vliv na povinnost Účastníka řádně a včas hradit ceny za poskytnuté Služby.
- 5.2.8** Podrobný výpis vyčerpaných Služeb je Účastníkovi k dispozici v elektronické podobě na <http://me.laudatio.cz>. Na základě žádosti Účastníka vyhotoví Operátor papírovou podobu výpisu vyčerpaných Služeb. Vystavení tohoto výpisu může být zpoplatněno podle aktuálního ceníku Služeb.

### **5.3 Započtení a pořadí úhrady pohledávek**

- 5.3.1** Operátor použije jakoukoliv částku uhrazenou Účastníkem Operátorovi z jakéhokoliv titulu (zejména zálohy) nejprve na úhradu splatných smluvních pokut, poté na úhradu pohledávek za Služby třetích stran, následně na úhradu nejstaršího splatného závazku, a to nejprve na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky, na úroky z prodlení a poté na úhradu jistiny.
- 5.3.2** Stejným způsobem je Operátor oprávněn použít Účastníkem složenou zálohu, přeplatek nebo jakoukoliv jinou finanční částku poukázanou Účastníkem na účet Operátora. Není-li třeba tuto částku takto použít a není-li ujednáno jinak, Operátor vrátí Účastníkovi takovou finanční částku formou snížení částky k úhradě v rámci následujícího Vyúčtování služeb za předpokladu, že Operátor neeviduje žádné pohledávky na odběratelském účtu klienta z předchozích období.

**5.3.3** Proti pohledávkám Operátora může Účastník jednostranně započíst pouze své pravomocně přiznané pohledávky.

**5.3.4** Operátor je oprávněn zmocnit třetí osoby k vymáhání pohledávek po splatnosti a požadovat po Účastníkovi náhradu nákladů spojených s vymáháním těchto pohledávek.

## **5.4 Zálohy**

**5.4.1** Operátor je oprávněn žádat složení zálohy na úhradu plateb spojených s poskytováním Služeb v případech hrozícího finančního rizika nebo z jiného vážného důvodu. V případě neuhrazení požadované zálohy je Operátor oprávněn odmítnout uzavření Účastnické smlouvy, odstoupit od Účastnické smlouvy, neprovést navrženou změnu Účastnické smlouvy či omezit nebo přerušit poskytování Služeb Účastníkovi.

**5.4.2** Operátor může vybírat následující zálohy: (i) na Služby; (ii) na roaming (iii) mimořádnou zálohu, nastane-li některá ze skutečností uvedených v čl. 6.1 bodech (i) až (vi), přičemž maximální výše mimořádné zálohy činí zpravidla čtyřnásobek výše obvyklého Vyúčtování služeb Účastníka.

**5.4.3** Pokud Účastník řádně a včas provádí úhrady Služeb podle Vyúčtování služeb a nehrozí žádné finanční riziko, Operátor Účastníkovi zálohy vrátí snížením částky k úhradě:

- do v pořadí čtvrtého Vyúčtování služeb od data vybrání mimořádné zálohy v případě skutečností uvedených v čl. 6.1.1 ad (i) nebo (iii)
- do sedmého vystaveného Vyúčtování služeb od data vybrání mimořádné zálohy v případě skutečností uvedených v čl. 6.1.1 ad (ii) nebo (v),
- do bezprostředně následujícího Vyúčtování služeb bez zbytečného odkladu po zaplacení všech Vyúčtování služeb, ve kterých se projeví události, jež byly důvodem mimořádné zálohy v případě skutečností uvedených v čl. 6.1.1 ad (vi)

## **6 Omezení a přerušení poskytování Služeb a Dočasný převod**

### **6.1 Důvody omezení, resp. přerušení poskytování Služeb**

**6.1.1** Operátor je oprávněn okamžitě omezit či přerušit poskytování Služeb Účastníkovi v následujících případech:

- (i) neuhradí-li Účastník řádně a včas Vyúčtování služeb, a to ani v náhradní lhůtě, kterou stanoví Operátor dle čl. 5.2.5 těchto podmínek;
  - (ii) pokud se Operátorovi nepodařilo doručit Účastníkovi korespondenci zaslanou doporučeně nebo pokud Účastník její převzetí odmítl – toto však neplatí v případě, že se Operátor o nedoručení dozvěděl na základě oznámení Účastníka;
  - (iii) vznikne-li důvodné podezření, že Účastník uzavřel Účastnickou smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo že zneužívá Služby;
  - (iv) porušuje-li Účastník podstatně podmínky Účastnické smlouvy (zejména užívání neschválená zařízení či jinak ohrožuje provoz sítě, uskutečňuje-li zlomyslná či obtěžující volání, rozesílá-li nevyžádané či reklamní zprávy atp.);
  - (v) nejsou-li splněny podmínky nezbytné pro to, aby Operátor mohl poskytovat Služby Účastníkovi (např. z důvodu selhání Sítě);
  - (vi) dojde-li k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu zúčtovacího období průměrné výše Vyúčtování služeb konkrétního Účastníka, nebo k neobvyklému typu provozu (např. hovory do exotických destinací nebo na audiotexová čísla, ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo); o této skutečnosti Operátor informuje Účastníka SMS zprávou či jiným vhodným způsobem. Tímto způsobem se Operátor snaží chránit Účastníka před možným zneužitím jeho SIM karty;
  - (vii) nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení;
  - (viii) nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu;
  - (ix) na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu; (x) na základě provádění opravy nebo údržby Sítě dle čl. 7.
  - (xi) v případě překročení finančního či jiného limitu stanoveného Operátorem v souladu s čl. 3.1.4.
- 6.1.2** Operátor obnoví poskytování Služeb, pomine-li závadný stav nebo je-li tento stav odstraněn Účastníkem (např. zaplacení Vyúčtování služeb, včetně dalších dluhů Účastníka vůči Operátorovi).

**6.1.3** Operátor je rovněž oprávněn na základě souhlasu ČTÚ nepřipojit anebo odpojit přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození Sítě nebo jinak narušuje její funkčnost. Za mimořádných okolností je Operátor oprávněn přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu Sítě.

## **6.2 Převod na Předplacené služby na žádost Účastníka**

**6.2.1** Účastník může písemně požádat o dočasné převedení svého telefonního čísla z režimu Paušálních služeb do režimu Předplacených služeb (dále rovněž „Dočasný převod“). Formulář žádosti poskytne Operátor Účastníkovi na jeho žádost prostřednictvím Zákaznického centra. Operátor vyhoví žádosti o Dočasný převod pouze v případě, že Účastník nemá žádné dluhy po splatnosti vůči Operátorovi. V žádosti o Dočasný převod Účastník uvede od kdy a do kdy žádá o Dočasný převod – tento je možný pouze na celé kalendářní měsíce. Pokud Účastník uvede, že má zájem o Dočasný převod „do odvolání“, dojde k převodu zpět na režim Paušálních služeb k následující žádosti účastníka o převod zpět (tato žádost pak může být zaslána i prostřednictvím prostředků elektronické komunikace Zákaznickému centru).

**6.2.2** K žádosti účastníka doručené Operátorovi alespoň 5 pracovních dnů před koncem kalendářního měsíce provede Operátor Dočasný převod od počátku následujícího kalendářního měsíce. Pokud je žádost Účastníka doručena v průběhu posledních 5 pracovních dnů v kalendářním měsíci, je Operátor oprávněn Dočasný převod provést až od druhého kalendářního měsíce od doručení žádosti namísto toho následujícího, v takovém případě Operátor uvědomí Účastníka. Stejně lhůty a oprávnění se uplatní v případě zpětného převodu na Paušální služby v případě Dočasného převodu „do odvolání“.

**6.2.3** V případě Dočasného převodu se na Smlouvu neuplatní úprava uvedená v čl. 4.1.3 a 4.1.8 bod (ii). Ostatní úprava Předplacených služeb podle čl. 4.1 se na Účastníka v době Dočasného převodu uplatní. Po ukončení Dočasného převodu se režim Paušálních služeb obnoví dle aktuálních Smluvních podmínek, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

## **6.3 Společná ustanovení**

**6.3.1** Operátor je oprávněn změnit způsob poskytování Služeb z Paušálních služeb na Předplacené služby, a to i v době suspendace SIM karty.

**6.3.2** V případě omezení či přerušení poskytování Služeb dle článku 6.1 bodu (vi) se toto přerušení či omezení poskytování Služeb může vztahovat i na jiné Služby a SIM karty než na ty, u nichž se neobvykle vysoký provoz projevil.

**6.3.3** Právo Operátora na úhradu dlužných Vyúčtování služeb za poskytnuté Služby (včetně měsíčních paušálů) není omezením Služeb dotčeno.

**6.3.4** Pro obnovení poskytování služeb může být ze strany Operátora požadováno složení mimořádné zálohy na budoucí Vyúčtování služeb.

## **7 Sít' a pokrytí**

### **7.1 Podmínky provozování Služeb v Síti**

**7.1.1** Operátor se zavazuje provádět opravy a úpravy svého systému virtuálního mobilního operátora (MVNO) a jeho údržbu tak, aby byly provedeny rychle a efektivně, v co nejkratším čase s ohledem na technické a procesní možnosti a druh závady, úpravy či údržby. Provádění těchto činností se může výjimečně projevit dočasným snížením dostupnosti Služeb, o čemž bude Operátor přiměřeným způsobem a bez zbytečného odkladu informovat své účastníky. **7.1.2** Dostupnost a kvalita poskytovaných Služeb je podmíněna pokrytím území Síti, technickými a dalšími možnostmi Síti a souvisejícími externími vlivy, které kvalitu poskytování Služeb mohou ovlivnit (viz shora).

**7.1.3** Nepokrytí některých částí území České republiky signálem není vadou plnění na straně Operátora a nezakládá právo Účastníka na odstoupení od Účastnické smlouvy.

## **8 Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb**

### **8.1 Opatření proti zneužití Služeb**

**8.1.1** Účastník musí přijmout veškerá potřebná opatření k ochraně svých bezpečnostních prvků (zejména hesel či bezpečnostních kódů). V případě důvodného podezření na jejich prozrazení je neprodleně musí změnit.

**8.1.2** Účastník se zavazuje zejména chránit SIM kartu trvalým zapojením PIN kódem a zabezpečit kódy PIN a PUK před jejich zneužitím třetí osobou. Účastník bere na vědomí, že je-li PIN kód zadán 3x za sebou chybně, je SIM karta zablokována a odblokovat ji lze PUK kódem; je-li kód PUK zadán 10x za sebou chybně, dojde k trvalému zablokování SIM karty.

**8.1.3** V případě, že Účastník zjistí ztrátu, odcizení či zneužití své SIM karty nebo kterékoliv své Služby nebo svých bezpečnostních prvků, neprodleně o této skutečnosti musí informovat Operátora prostřednictvím Zákaznického centra, které nejpozději do dvou hodin po přijetí oznámení Účastníka učiní opatření k zamezení oznámeného zneužití SIM karty, bezpečnostních prvků nebo Služby. **8.1.4** Operátor je oprávněn

provést změnu nastavení SIM karty Účastníka, bezpečnostních prvků (zejména hesel či bezpečnostních kódů), e-mailové adresy či jiných nastavení Služeb i bez souhlasu Účastníka v případě, že je toto opatření ve prospěch Účastníka nebo je nutné k řádnému poskytování Služeb (např. je-li to nutné k zajištění funkčnosti Služeb či v případě důvodného podezření na zneužití Služby). O takové změně Operátor uvědomí Účastníka v nejkratší možné době.

## **8.2 Odpovědnost za újmu**

**8.2.1** Účastník musí mít na paměti, že odpovídá za jednání jakýchkoliv třetích osob, kterým Účastník umožnil užívat Služby. Odpovídá rovněž za nedostatečnou ochranu svých bezpečnostních prvků či zneužití Služeb v případě, že Účastník nevyužil opatření uvedených v článku 8.1. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Operátorovi v důsledku použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz sítě, neoprávněného zásahu do koncového bodu sítě nebo SIM karty, či poškození sítě nebo zařízení, a to ve všech případech včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám. Účastník rovněž odpovídá za škodu vzniklou Operátorovi porušením jiného ustanovení Smlouvy.

**8.2.2** Operátor neodpovídá za kvalitu hovorů uskutečněných prostřednictvím počítačové sítě Internet, za plnění třetích stran ani za data Účastníka uložená na SIM kartě či v jiných zařízeních, která Účastník užívá při využívání Služeb. **8.2.3** Pokud Účastník mohl Službu využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Operátora nebo z důvodu nedodržení kvality Služeb, je Operátor povinen přiměřeně snížit cenu Služby, nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. To neplatí, nemohl-li Operátor nedostatkům a závadám předejít. V případě závad zajistí Operátor rovněž odstranění závady.

V těchto případech Účastník nemá právo na náhradu újmy.

**8.2.4** Smluvní strany se dohodly, že úhrnná újma, která by mohla vzniknout Účastníkovi jako následek porušení povinností Operátora vyplývajících ze Smlouvy a poskytování Služeb, může činit maximálně částku 1.000,- Kč a nahrazuje se vždy v penězích. Právo na náhradu újmy Operátor uspokojí snížením částky k úhradě v následujících Vyúčtováních služeb, je-li to možné. Právo Účastníka na náhradu újmy Operátor vyhoví pouze na základě písemné výzvy ze strany Účastníka. Operátor není povinen nahradit Účastníkovi újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Účastnické smlouvy rozumně předvídat.

## **9 Reklamace**

### **9.1 Podmínky reklamace poskytnutých Služeb nebo Vyúčtování služeb**

**9.1.1** Reklamaci vystaveného Vyúčtování služeb Účastník může uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od doručení Vyúčtování služeb a reklamaci poskytnuté Služby nejpozději do 2 měsíců od poskytnutí Služby, a to písemně prostřednictvím odeslání reklamačního formuláře, který Účastníkovi na vyžádání zašle Operátor prostřednictvím Zákaznického centra. I v případě, že Účastník reklamuje Vyúčtování služeb či poskytnutí Služby, musí své závazky vůči Operátorovi uhradit do data splatnosti podle příslušného Vyúčtování služeb, není-li sjednáno jinak.

**9.1.2** Operátor podanou reklamaci vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději však informuje Účastníka o výsledku reklamace do jednoho měsíce ode dne jejího doručení Operátorovi. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, obdrží Účastník vyjádření až po projednání reklamace s tímto zahraničním provozovatelem. Operátor vynaloží přiměřené úsilí, aby v takovém případě Účastník obdržel vyjádření k reklamaci do 2 měsíců ode dne doručení reklamace Operátorovi.

**9.1.3** Pokud Účastník s řešením reklamace nebude souhlasit, může do 1 měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu.

## **10 Smluvní pokuty a jiné úhrady**

### **10.1 Smluvní pokuta za prodlení s platbami**

**10.1.1** V případě, že se Účastník dostane do prodlení s úhradou jakékoliv dlužné částky podle Vyúčtování služeb po dobu delší než 7 dní, je Účastník povinen Operátorovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 121 Kč (Smluvní pokuty jsou uvedeny výše včetně DPH, pokud se uplatní). Ohledně této své povinnosti k úhradě této smluvní pokuty je Účastník vyrozuměn prostřednictvím upomínky zasílané prostřednictvím e-mailu.

**10.1.2** V případě, že Účastník bude v prodlení s úhradou Vyúčtování služeb více než 7 dní a ani po odeslání upomínky podle odstavce 10.1.1 Operátorem neuhradí upomínané dlužné částky společně s příslušnou smluvní pokutou podle odstavce 10.1.1, je Operátor oprávněn Účastníkovi zcela zablokovat poskytování Služeb. Účastník je v takovém případě povinen Operátorovi zaplatit náklady spojené s blokací služeb a vymáháním dlužné částky, ve výši dle aktuálně platného ceníku Služeb, pokud není uvedeno v ceníku, jde o částku ve

výši minimálně 100 Kč. Opětovné odblokování je možné až po úhradě veškerých dlužných částek. Případné dlužné částky bude Operátor vymáhat.

## **10.2 Úhrada za předčasné ukončení smlouvy na dobu určitou**

**10.2.1** Pokud Účastnická smlouva sjednaná na dobu určitou (vyjma Předplacených služeb) skončí před uplynutím sjednané doby z důvodu neležících na straně Operátora, je Účastník povinen Operátorovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 5 % součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby jejího trvání při ukončení smlouvy ve lhůtě kratší než 3 měsíce po uzavření (rozhodující je přitom základní cena měsíčního paušálu s DPH naposledy vyúčtovaného ve Vyúčtování služeb, která je uvedena v aktuálním ceníku Služeb). Má za to, že tato platba představuje paušální odškodné náležející Operátorovi za předčasné ukončení Účastnické smlouvy, která byla mezi smluvními stranami původně sjednána na dobu určitou.

## **10.3 Porušení zákazu směřovat provoz prostřednictvím sítě Operátora**

**10.3.1** Bez smlouvy o propojení nesmíte směřovat provoz do sítě Operátora (např. směřování hovorů přes GSM brány) – viz odst. 3.1.3 těchto Všeobecných podmínek. Pokud Účastník poruší zákaz směřovat provoz do sítě Operátora, bude to Operátor považovat za podstatné porušení Účastnické smlouvy a Účastník je povinen zaplatit Operátorovi smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každou SIM kartu, kterou má aktivní v den, kdy je takové směřování poprvé prokázáno.

## **10.4 Společné ustanovení**

**10.4.1** Smluvní pokuty jsou účtovány bez DPH. Smluvní pokuty mohou být uplatněny souběžně. Zaplacení smluvních pokut Účastníka nezproštuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo Operátora domáhat se náhrady újmy není zaplacením smluvních pokut dotčeno, není-li výslovně ujednáno jinak.

## **11 Nakládání s osobními údaji**

### **11.1 Souhlas Účastníka s nakládáním s osobními údaji**

**11.1.1** Pro případnou možnost pozdější identifikace Účastníka, dává Účastník podpisem formuláře „Účastnická smlouva“ souhlas k okopírování nebo opisování a archivování jeho dokladů a uchovávání jeho osobních údajů (v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů). Osobními



údaji se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresa, jedinečný číselný identifikátor klienta, datum narození, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, čísla předložených dokladů, telefonní číslo, email, které Účastník Operátorovi sdělí. Operátor rovněž eviduje případnou vazbu Účastníka na jiného Účastníka, jakožto „rodinného příslušníka“.

**11.1.2** Účastník v případě změny těchto údajů doloží tuto změnu Operátorovi. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že jeho údaje mohou být v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů zpracovávány a sdíleny s třetími subjekty za účelem zajištění technické a administrativní podpory pro poskytování Služeb, pro zajištění plnění práv a povinností vyplývajících z Účastnické smlouvy, pro účely identifikace Účastníka a dále pro marketingové účely. Operátor zpracovává osobní údaje Účastníka v souladu s právem Účastníků na ochranu jejich soukromí a osobního života.

## **11.2 Nahrávání komunikace se Zákaznickým centrem**

**11.2.1** Účastník bere na vědomí, že komunikace a s ní spojené údaje, které si vyměňuje nebo přenáší s Operátorem (zejména prostřednictvím Zákaznického centra) mohou být ze strany Operátora monitorovány, a to výhradně za účelem zajištění důkazu o uskutečněné transakci, vnitřní kontroly poskytovaných Služeb a dále též nezbytné ochrany práv Operátora ve vztahu k zaznamenávaným skutečnostem. Monitorováním se rozumí zejména záznam hovorové či datové korespondence.

## **11.3 Provozní a lokalizační údaje a jejich ochrana**

**11.3.1** Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací o telefonických hovorech, datových přenosech, krátkých textových zprávách a dalších Službách poskytnutých ze strany Operátora, zejména telefonní číslo volajícího, telefonní číslo volaného, adresa datového spojení, datum a čas trvání přenosu, druh a cena poskytnuté Služby, údaje o využívání Služeb atd. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracované v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení Účastníka, zejména číslo, název a umístění koncového bodu Sítě apod. Operátor zpracovává provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb a nakládá s nimi pouze v souladu se Smlouvou a zákonem o elektronických komunikacích. Provozní a lokalizační údaje jsou zpracovávány po dobu stanovenou právními předpisy.

## **11.4 Obchodní sdělení**

**11.4.1** Účastník souhlasí s tím, aby jej Operátor informoval o svých Službách a produktech, popř. o službách a produktech dalších subjektů, zpravidla s označením jako obchodní sdělení, a to využitím jeho poštovní adresy, e-mailu, telefonního čísla, prostřednictvím automatických volacích zařízení, faxem či jiným obdobným způsobem včetně telemarketingu.

## **11.5 Společná ustanovení**

**11.5.1** Účastník je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním jeho osobních údajů podle odst. 11.1 až 11.4, a to např. formou doporučeného dopisu nebo telefonátu na Zákaznické centrum. Operátor však upozorňuje, že zpracování osobních údajů, které Operátor provádí na základě zákona nelze Účastníkem odmítnout (týká se zejména provozních a lokalizačních údajů).

**11.5.2** Účastník má právo na informace o tom, jaké osobní údaje Operátor zpracovává, případně právo na jejich opravu za podmínek stanovených zákonem o ochraně osobních údajů. Zjistí-li Účastník, že Operátor zpracovává jeho osobní údaje v rozporu se zákonem, má Účastník právo požádat Operátora o vysvětlení, případně o odstranění takového stavu. V případě, že Operátor žádosti nevyhoví, má Účastník právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů. Další práva Účastníka mohou vyplývat z dalších právních předpisů (zejména zákon o elektronických komunikacích).

## **12 Informace a komunikace Smluvních stran**

### **12.1 Kontaktní místa**

**12.1.1** Pro komunikaci s Operátorem může Účastník využívat sekci webové stránky <http://me.laudatio.cz>, umístěnou na adrese [www.laudatio.cz](http://www.laudatio.cz), Zákaznické centrum na telefonním čísle +420 840 44 88 88, případně ze sítě Operátora 4488 a e-mailovou adresu [info@laudatio.cz](mailto:info@laudatio.cz). Písemnou komunikaci může Účastník směřovat na adresu Zákaznické centrum Erbia Mobile s.r.o., Pelhřimovská 302/10, 140 00 Praha 4 – Michle. Není-li stanoveno jinak, je Účastník prostřednictvím kteréhokoliv výše uvedeného kontaktního místa oprávněn předkládat návrhy, připomínky a žádosti, požadovat změnu telefonního čísla (za poplatek dle aktuálně platného ceníku Služeb), oznamovat závady v rámci sítě, získávat informace o cenách a Službách a využívat možnosti servisních služeb (např. základní nastavení telefonu či jiného zařízení pro využívání Služeb, výměny SIM karty atd.) a zákaznické podpory či činit jakékoliv jiné úkony související s Účastnickou smlouvou a Službami.

## **12.2 Komunikace**

**12.2.1** Pro komunikaci Účastníka s Operátorem slouží heslo, které Účastníkovi umožní získávat informace o Službách, výši částek k úhradě, jednotlivých spojeních apod. a na jehož základě je rovněž oprávněn měnit nastavení některých Služeb.

V případě ztráty či zapomenutí hesla může Operátor využít alternativní způsob autorizace Účastníka (např. dotazem na osobní údaje Účastníka). S tímto způsobem ověření Účastník výslovně souhlasí.

**12.2.2** K provedení některých úkonů může Operátor požadovat po Účastníkovi autorizaci prostřednictvím hesla či prokázání totožnosti a je oprávněn v případě, že nebude autorizace řádně provedena, odmítnout provedení úkonu. Operátor je rovněž oprávněn odmítnout provést požadovaný úkon v případě důvodného podezření, že došlo ke zneužití identifikačních prostředků.

**12.2.3** Operátor může kontaktovat Účastníka prostřednictvím provozovatele poštovních, doručovacích nebo zásilkových služeb (dále jen „Pošta“), elektronickou poštou na e-mailovou adresu, poskytnutou Účastníkem, telefonicky, SMS či MMS na telefonní číslo Účastníka. Za písemné se považují i právní úkony Operátora učiněné elektronickou poštou, SMS, MMS, či doručením do datové schránky. Za písemné úkony Účastníka se považují Účastníkem vlastnoručně podepsané listiny či elektronické dokumenty Účastníka odeslané z jeho e-mailové adresy uvedené na Účastnické smlouvě.

**12.2.4** Operátor primárně kontaktuje elektronicky na e-mailové adrese uvedené v Účastnické smlouvě. V případě potřeby však Operátor může písemnost zaslat i na jinou adresu Účastníka, která je mu známa, a to včetně e-mailové adresy Účastníka.

**12.2.5** Písemnost zasílaná Operátorem prostřednictvím Pošty se považuje za doručenou jejím dodáním na adresu Účastníka, případně marným uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, případně dnem, kdy se písemnost vrátila Operátorovi, podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Doručení je účinné i tehdy, když se Účastník na adrese nezdržuje.

**12.2.6** Písemnost zasílaná Operátorem prostřednictvím elektronické pošty, SMS či MMS se považuje za doručenou nejpozději dnem následujícím po odeslání zprávy na telefonní číslo Účastníka nebo e-mailovou adresu Účastníka.

**12.2.7** Pokud Účastník hodlá používat SIM kartu v zařízení, které neumožňuje přijímání SMS či MMS, musí tuto skutečnost předem oznámit Operátorovi a dohodnout

si s ním náhradní způsob komunikace, jinak Operátor neodpovídá za případnou újmu tímto způsobenou.

### **13 Změny Služeb a Všeobecných podmínek**

**13.1.1** Operátor je oprávněn v přiměřeném rozsahu měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Operátora nebo na trhu poskytování Služeb, jakož i z důvodu změny právních předpisů na národní, evropské nebo mezinárodní úrovni. Změny Smluvních podmínek mohou vyplývat rovněž ze změn v Síti, způsobených osobou odlišnou od Operátora, včetně změny nákladů na provoz. V důsledku těchto změn může dojít rovněž k omezení nebo zastavení poskytování vybraných Služeb nebo k jejich nahrazení Službami jinými. Změnu Operátor zveřejní na webových stránkách [www.laudatio.cz](http://www.laudatio.cz) nejméně jeden měsíc dopředu před účinností změny, o zveřejnění změny na stránkách Operátora bude Účastník informován rovněž prostřednictvím e-mailu anebo SMS. V případě, že Účastník s navrhovanou změnou nesouhlasí, má právo Smlouvu před účinností změny vypovědět. Výpovědní lhůta v takovém případě končí dnem účinnosti navržené změny smluvních podmínek. Pokud Účastník Smlouvu nevypoví, má se za to, že s danou změnou Smluvních podmínek souhlasí.

**13.1.2** V případě, že změna Všeobecných podmínek či dalších dokumentů upravující vztah Operátora a Účastníka není vyvolána legislativní změnou či změnou založenou na základě rozhodnutí ČTÚ, má Účastník možnost ukončit smlouvu k datu účinnosti změny, a to bez jakýchkoliv sankcí.

### **14 Závěrečná ustanovení**

**14.1.1** Tyto Všeobecné podmínky jsou závazné pro Smluvní strany od okamžiku uzavření Smlouvy a Účastníci jsou povinni se jimi řídit nejpozději od obdržení telefonního čísla (SIM karty) Operátora Účastníkem nebo od převedení telefonního čísla Účastníka do sítě Operátora.

**14.1.2** Při jednání o Smlouvě mají obě strany právo nechat se zastoupit zástupcem na základě plné moci. Smluvními stranami udělená plná moc musí být vždy opatřena úředně ověřeným podpisem.

**14.1.3** První písemně Účastníkem uzavřená Účastnická smlouva je automaticky smlouvou řídicí pro všechny případné další Účastnické smlouvy, které s Operátorem uzavře. Pro každou další Smlouvu platí ujednání o smluvních pokutách z řídicí Účastnické smlouvy.

- 14.1.4** Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem. Smlouva je uzavřena podle občanského zákoníku v platném znění.
- 14.1.5** O sporech mezi Účastníkem a Operátorem rozhoduje příslušný soud s výjimkou případů, kdy je dána pravomoc Českému telekomunikačnímu úřadu. Spory týkající se Smlouvy nelze řešit mimo soudní nebo správní řízení s výjimkou případů, kdy o vypořádání sporu mezi Operátorem a Účastníkem byla uzavřena písemná dohoda. Soudem příslušným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud České republiky místně příslušný podle sídla Operátora.
- 14.1.6** Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2025 a v plném rozsahu nahrazují předchozí Všeobecné podmínky.