

Všeobecné obchodní podmínky společnosti Erbia Mobile s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

Všeobecné obchodní podmínky společnosti Erbia Mobile s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“) tvoří součást Účastnické smlouvy (dále jen „Smlouva“) uzavřené mezi právnickou nebo fyzickou osobou (dále jen - Účastník) a společností Erbia Mobile s.r.o. (dále jen „Operátor“).

Všeobecné podmínky upravují veškerá práva a povinnosti obou zúčastněných stran při užívání a poskytování služeb telekomunikačních a souvisejících služeb (dále jen „Služby“), a to prostřednictvím mobilní sítě Operátora (dále jen „Mobilní služby“) či pevné sítě Operátora (dále jen „Pevné služby“).

Tyto Všeobecné podmínky platí pro všechny Účastníky Operátora po obdržení telefonního čísla Operátora nebo po převedení telefonního čísla Účastníka do sítě Operátora.

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.

2. Smluvní podmínky

Máte-li zájem o uzavření Účastnické smlouvy, vyplňte a podepište formulář Operátora Účastnická smlouva a předložte jej Operátorovi společně s dokumenty potřebnými k ověření Vaší totožnosti. 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.

Účastnická smlouva je uzavřena připojením podpisu Operátora na formulář Účastnická smlouva nebo jiným úkonem (právním jednáním) Operátora, ze kterého jednoznačně vyplývá přijetí Vámi předloženého návrhu (například aktivací SIM karty či Služby).

Pro případnou možnost pozdější identifikace Účastníka, dává Účastník podpisem Účastnické smlouvy souhlas k okopírování nebo opisování a archivování jeho dokladů (v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů). Obdobné platí v případě, že dokládáte změnu těchto údajů. 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.

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.

V případě, že Účastník odmítne převzít jim objednané zařízení do 30 dnů (zejména telefon, notebook, příslušenství či jiné zařízení) nacházející se u Operátora, přechází tak toto zařízení na Operátora. Tato skutečnost nemá vliv na platnost a účinnost Účastnické smlouvy.

2.1 Obsah Účastnické smlouvy

Obsah Účastnické smlouvy tvoří ustanovení uvedená v:

- (i) formuláři „Účastnická smlouva“ nebo obsah hovoru při telefonickém uzavření Účastnické smlouvy;
- (ii) podmínkách zvolených Služeb ze strany Účastníka;
- (iii) platném ceníku služeb (dále jen „Ceník“);
- (iv) platných Všeobecných obchodních podmínkách;
- (v) případně v dalších dokumentech, na které Účastník bude upozorněn(a) před uzavřením Účastnické smlouvy.

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 Aktivace služby

Operátor Vám aktivuje Službu v co nejkratší lhůtě, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné, a to pokud se s Účastníkem nedohodne Operátor jinak.

2.3 Doba trvání Účastnické smlouvy

Účastnická smlouva se uzavírá buď na dobu určitou nebo neurčitou, tak jak je to uvedené v Účastnické smlouvě.

2.4 Změna Účastnické smlouvy

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 (dále jen Zákaznické centrum).

Budou-li splněny všechny podmínky (bude doručen vyplněný formulář o změně smlouvy nebo za účelem provedení změny dojde ke sdělení PUK1 telefonicky), Operátor změnu provede, bude-li 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 suspendaci, v průběhu výpovědní doby, apod.). O změně údajů Účastníka uvedených v Účastnické smlouvě musí Účastník informovat Operátora vždy do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a současně ji doložit dokladem, který změnu dokládá.

2.5 Ukončení Účastnické smlouvy

Účastnickou smlouvu lze ukončit dohodou, výpovědí, odstoupením, smrtí Účastníka nebo zánikem některé ze smluvních stran bez právního nástupce.

2.5.1 Ukončení ze strany Operátora

Operátor může ukončit kteroukoliv Účastnickou smlouvu Účastníka písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne jejího doručení na Vámi uvedenou adresu v následujících případech:

(i) pokud jste úmyslně uvedl v Účastnické smlouvě nesprávné osobní nebo identifikační údaje,

(ii) pokud jste nezaplatil tři po sobě jdoucích vyúčtování,

(iii) nastane-li některá skutečnost uvedená v čl. 5 Omezení a přerušení poskytování Služeb (i) až (iv) níže,

(iv) pokud je vůči Účastníkovi vedeno insolvenční řízení nebo

(v) je-li vůči Účastníkovi nařízena exekuce, Operátor může od Účastnické smlouvy odstoupit v případě, že dojde k pravomocnému prohlášení konkursu na majetek Účastníka, či poruší-li Účastník podstatným způsobem Účastnickou smlouvu.

2.5.2 Výpověď Účastnické smlouvy ze strany Účastníka

Účastnickou smlouvu uzavřenou na dobu určitou nebo neurčitou může Účastník ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů plynoucí ode dne doručení výpovědi Operátorovi.

V případě výpovědi Účastnické smlouvy na dobu určitou má Účastník povinnost uhradit pokutu dle čl. 9.3. 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.

Výpovědi adresujte v písemné podobě na Zákaznické centrum.

2.5.3 Přenesení čísla

Účastnická smlouva končí přenesením telefonního čísla v případě, že v souladu s Obchodními podmínkami přenesení čísla požádáte Operátora o přenesení svého telefonního čísla do jiné sítě. V případě ukončení Účastnické smlouvy na dobu určitou z důvodu přenesení čísla je Účastník povinen zaplatit úhradu dle čl. 9.3.

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 telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací je nutné Operátorovi doručit Účastníkem řádně podepsaný formulář – Účastnická smlouva s vyplněným ČVOP.

Přenesení telefonního čísla v souladu s předchozím ustanovením lze objednat v rámci zřízení nebo změny veřejně dostupné telefonní služby, přičemž podrobné podmínky přenesení telefonního čísla Účastníka do sítě elektronických komunikací Operátora jsou stanoveny v Účastnické smlouvě, dalších Smluvních dokumentech a formuláři „výpovědi“.

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 přijímacím poskytovatelem zaslání formuláře - „Výpovědi“ ke dni přenosu telefonního čísla.

Přenositelnost telefonního čísla nesmí být v rozporu s podmínkami “Opatření obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12”, vydanými Českým telekomunikačním úřadem dne 30 října 2012.

2.5.4 Společná ustanovení

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.

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

Při ukončení Účastnické smlouvy je Účastník povinen vrátit bez zbytečného prodlení Operátorovi vše, co je jeho vlastnictvím.

3. Poskytování Služeb

Operátor se zavazuje poskytovat Účastníkovi Služby v souladu s platnými právními předpisy, Všeobecnými obchodními podmínkami a Účastnickou smlouvou a Účastník se je takto (v souladu s platnými právními předpisy a Účastnickou smlouvou) zavazuje užívat. Účastník je povinen se vždy seznámit s aktuálními podmínkami Služeb, Ceníkem, Všeobecnými podmínkami a oznámeními, která v souvislosti s nimi Operátor Účastníkovi poskytuje. Operátor Služby poskytuje zejména ve formě Tarifů (služeb) s měsíčním vyúčtováním nebo v režimu Předplacených služeb.

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.

Bez speciální písemné smlouvy uzavřené s Operátorem není Účastník oprávněn umožnit užívání jakékoliv Služby za úplatu třetím osobám ani poskytovat Účastníkem využívané Služby třetím osobám s využitím sítě či Služeb Operátora.

Účastník bere na vědomí, že oprávněným držitelem číselných přidělů telefonních čísel, jejichž prostřednictvím jsou Služby podle těchto Všeobecných podmínek poskytovány, zůstává vždy Operátor, přičemž jiným subjektům je využívání uvedených čísel pro poskytování vlastních služeb elektronických komunikací bez uzavřené na to Smlouvy zakázáno.

Operátor je oprávněn stanovit pro poskytování Služeb finanční a případně i jiné limity, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období.

3.1 Základní Služby

Operátor poskytuje na území České republiky 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;
- (iv) krátké textové zprávy (SMS);
- (v) multimediální zprávy (MMS);
- (vi) volání prostřednictvím internetu VoIP (Voice over Internet Protocol).

3.2 Doplnkové Služby

Doplnkovými službami se rozumí další Služby dle aktuální nabídky Operátora, které jsou uvedeny v Ceníku.

3.3 Služby třetích stran

Některé Služby, které lze využívat prostřednictvím sítě 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.

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.

3.4 Předplacená Služba

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

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.

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.

Chcete-li využít Předplacené Služby, musíte nejprve složit finanční částku určenou k čerpání Služeb (dále jen „Dobití SIM karty“). Základní způsoby Dobití SIM karty jsou uvedeny na www.Laudatio.cz (navigace v menu www stránek: Volání → Předplacené služby → Dobijte si kredit). Operátor následně provede navýšení kreditu Předplacené Služby Účastníka o Účastníkem složenou finanční částku. Na startovacím balíčku se SIM kartou může být stanovená lhůta, do kdy je nutné provést aktivaci. Po uplynutí této lhůty není Operátor povinen Služby zřídit. Účastník musí kredit využít v době 3 měsíců od Dobití SIM karty, není-li v jiném ujednání s Účastníkem uvedeno jinak. Nebude-li Kredit v příslušné době platnosti uvedený na obalu SIM karty vyčerpán a v této době nedojde k opětovnému navýšení kreditu, nevyčerpaný kredit propadá. Vykáže-li Účastníkem užívaná Předplacená služba záporný kredit (dojde k zablokování služby) Účastník je povinen bezodkladně provést Dobití SIM karty a dluh vyrovnat.

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 Tarifu s vyúčtováním na Předplacenou Službu.

Účastnická smlouva na Předplacenou Službu zaniká z důvodů uvedených v čl. 2.5 a rovněž (i) nevyužitím žádné Služby do data expirace SIM karty, která je uvedena na obalu SIM karty, a (ii) neprovedete-li Dobití SIM karty v době 3 měsíců ode dne posledního Dobití SIM karty.

3.5 Aktivace Služeb

Operátor Účastníkovi aktivuje jím požadované Služby v co nejkratší lhůtě, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné. 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 Tarif s vyúčtováním. Důvody odstoupení od Účastnické smlouvy je Operátor povinen Účastníkovi sdělit.

4. Vyúčtování Služeb a platební podmínky

4.1 Ceny, způsob účtování Služeb

Ceny za poskytnuté Služby Operátor účtuje dle platného Ceníku a Účastník je povinen řádně a včas hradit Vyúčtování těchto Služeb (dále jen „Vyúčtování služeb“).

Ceník obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby je dostupný na www.Laudatio.cz.

Ceny za Služby Operátor začne účtovat Účastníkovi dnem aktivace zvolené Služby (při zahájení poskytování Mobilních služeb dnem aktivace SIM karty). Ceny za Služby třetích stran Operátor účtuje Účastníkovi dle podmínek stanovených pro příslušnou Službu třetí strany.

4.2 Vyúčtování Služeb a jeho úhrada

K 5. 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 účtování má Operátor nárok (např. smluvní pokuty).

U některých poskytovaných Služeb, zejména veřejně dostupných telefonních služeb, je Účastník povinen hradit cenu za užívání Služby (hovorné), nejméně však částku 10 Kč včetně DPH. To znamená, že nedojde-li u konkrétního účtu Účastníka k měsíčnímu plnění 10 Kč včetně DPH, bude měsíční vyúčtování přičteno k dalšímu. V případě, že vyúčtování za příslušnou Službu v zúčtovacím období nedosáhne hodnoty 10,- Kč, je Poskytovatel oprávněn prodloužit zúčtovacím období a to až na 90 dnů.

Pokud se s Operátorem nedohodne Účastník jinak, vystaví Účastníkovi Vyúčtování v elektronické podobě, které bude Účastníkovi odesláno na e-mailovou adresu. Vystavení a zasílání tištěného Vyúčtování může být zpoplatněno dle Ceníku.

Vyúčtování Účastníkovi bude k dispozici do 14 dnů ode dne ukončení předmětného zúčtovacího období. V případě tištěného Vyúčtování, pokud bude z data jeho odeslání zřejmé, že bude Vyúčtování doručeno Účastníkovi během posledních 3 dnů uvedené lhůty, prodlouží Operátor přiměřeně lhůtu splatnosti Vyúčtování.

Vyúčtované částky je Účastník povinen uhradit na bankovní účet Operátora (číslo účtu: 24210133/5500 v Kč, vedený u Raiffeisen Bank uvedený na Vyúčtování, a to do 10 dnů ode dne vystavení Vyúčtování (není-li na Vyúčtování uvedena jiná lhůta). Vyúčtování je uhrazeno okamžikem připsání příslušné částky (označené variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování) na bankovní účet Operátora. Neoznačí-li Účastník platbu řádně variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování, považuje se platba za uhrazenou až okamžikem, kdy bude platba ze strany Operátora dohledána na základě sdělení údajů Účastníkem umožňujících jednoznačnou identifikaci příslušné platby. Operátor upozorní Účastníka v případě, že neuhradí Vyúčtování řádně a včas, a stanoví Účastníkovi náhradní lhůtu k úhradě Vyúčtování, přičemž za prokazatelné upozornění o nezaplacení Vyúčtování je považována také SMS nebo e-mail.

Za dobu přerušení poskytování Služeb a omezení poskytování Služeb s převedením na Předplacené Služby nebudou Účastníkovi Vyúčtování vystavována.

Pokud některou z poskytnutých Služeb není možné vyúčtovat ve Vyúčtování vystaveném za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, Operátor Službu vyúčtuje Účastníkovi v nejbližším možném následujícím Vyúčtování.

Pokud Účastník neobdržel Vyúčtování ani více než po 40 dnech od dodání posledního Vyúčtování nebo ode dne aktivace SIM karty či Služby, je Účastník povinen tuto skutečnost neprodleně ohlásit Zákaznickému centru. Nedoručení Vyúčtování nemá vliv na povinnost Účastníka řádně a včas hradit ceny za poskytnuté Služby.

Podrobný výpis skutečně 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 dle Ceníku.

4.3 Započtení a pořadí úhrady pohledávek

Operátor použije uhrazenou částku nejprve na úhradu smluvních pokut, poté na úhradu Služeb třetích stran, následně na úhradu nejstaršího splatného závazku, a to nejprve na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky, úroky z prodlení a poté na úhradu jistiny.

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, Operátor vrátí Účastníkovi takovou finanční částku formou snížení částky k úhradě v následujícím Vyúčtování.

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

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

4.4 Zálohy

Operátor je oprávněn žádat složení zálohy 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.

Operátor může vybírat následující zálohy: (i) na Služby; (ii) na roaming (iii) mimořádnou zálohu, nastane-li některá ze skutečností uvedených v čl. 5.1. bodech (i) až (vi), přičemž maximální výše mimořádné zálohy činí zpravidla čtyřnásobek výše obvyklého Vyúčtování Účastníka.

Pokud Účastník řádně a včas platí Vyúčtování a nehrozí žádné finanční riziko, Operátor Účastníkovi zálohy vrátí snížením částky k úhradě:

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

5. Omezení a přerušení poskytování Služeb

5.1 Důvody omezení, resp. přerušení poskytování Služeb

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

- (i) neuhradí-li Účastník řádně a včas Vyúčtování, a to ani v náhradní lhůtě, kterou stanoví Operátor dle čl. Vyúčtování a jeho úhrada;

- (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 podezření, že Účastník uzavřel Účastnickou smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo že zneužívá Služby;
- (iv) porušuje-li Účastník podstatně podmínky Účastnické smlouvy (zejména užívá-li 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;
- (vi) dojde-li k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu zúčtovacího období průměrné výše Vyúčtování 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. 6.
- (xi) překročení finančního limitu dle čl. 3.

5.2 Společná ustanovení

Operátor je oprávněn změnit způsob poskytování Služeb Účastníkovi za Služby z Paušálního tarifu na Předplacenou službu, a to i v době suspendace SIM karty. Přerušování či omezení poskytování Služeb se může v případě omezení či přerušování poskytování Služeb dle bodu 5.1 (vi) vztahovat i na jiné Služby a SIM karty než na ty, u nichž se problém objevil.

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

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

6. Síť a pokrytí

Operátor se zavazuje provádět opravy a úpravy systému 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.

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

7. Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb

7.1 Opatření proti zneužití Služeb

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.

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.

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.

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). Uvědomění o tom dostane Účastník v nejkratší možné době.

7.2 Odpovědnost za újmu

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 bodě 7.1. 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, SIM karty;

poškození sítě nebo zařízení včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám.

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.

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. V případě závad zajistí Operátor rovněž odstranění závady. V těchto případech Účastník nemá právo na náhradu újmy.

Úhrnná újma, která by mohla vzniknout Účastníkovi jako následek porušení povinností Operátora, může činit maximálně částku 1 000 Kč. Právo na náhradu újmy Operátor uspokojí snížením částky k úhradě v následujících Vyúčtováních. Právo Účastníka na náhradu škody Operátor vyhoví pouze na základě písemné výzvy ze strany Účastníka. Nedohodne-li se Operátor s Účastníkem jinak, nahrazuje se veškerá újma způsobená v souvislosti s plněním dle Smlouvy v penězích. Vylučuje se povinnost Operátora nahradit Účastníkovi újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Účastnické smlouvy rozumně předvídat.

8. Reklamace

Reklamaci vystaveného Vyúčtování Účastník může uplatnit do 2 měsíců od doručení Vyúčtování a reklamaci poskytnuté Služby do 2 měsíců od poskytnutí Služby, a to písemně prostřednictvím odeslání Reklamačního formuláře, který je k dispozici ke stažení na www.laudatio.cz, na adresu Zákaznického centra, nebo e-mailem na adresu info@laudatio.cz. I v případě, že Účastník podá reklamaci, však musí řádně uhradit vystavené (reklamované) Vyúčtování, pokud není s Operátorem domluveno jinak.

Operátor podanou reklamaci vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději však Účastníka o výsledku reklamace informuje do 30 dnů ode dne jejího doručení Erbia Mobile. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, obdrží Účastník vyjádření k reklamaci do 2 měsíců ode dne doručení reklamace Erbia Mobile.

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

9. Smluvní pokuty a jiné úhrady

9.1. V případě, že Účastník bude v prodlení s úhradou Vyúčtování tři dny, je Operátor oprávněn Účastníkovi účtovat smluvní pokutu ve výši 150 Kč. V případě, že Účastník bude v prodlení s úhradou Vyúčtování 30 dnů, je Operátor oprávněn Účastníkovi

zablokovat služby a zaúčtovat náklady spojené s blokadou služeb a vymáháním dlužné částky.

9.2. Pokud Účastnická smlouva sjednaná na dobu určitou skončí před uplynutím sjednané doby z důvodu neležících na straně Erbia Mobile, je Účastník povinen Operátorovi zaplatit pokutu ve výši 20% součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby jejího trvání (rozhodující je přitom základní cena měsíčního paušálu s DPH naposledy vyúčtovaného ve Vyúčtování, která je uvedena v Ceníku). Přičemž v této části úhrady se má za to, že tato představuje paušální odškodné náležející Erbia Mobile za předčasné ukončení Účastnické smlouvy, která byla mezi smluvními stranami původně sjednána na dobu určitou.

9.3. 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 směrování poprvé prokázáno.

9.4. Smluvní pokuty jsou účtovány bez DPH. Smluvní pokuty mohou být uplatněny souběžně. Zaplacení smluvních pokut Účastníka nezprošťuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo Operátora domáhat se náhrady újmy není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

10. Informace a komunikace Smluvních stran

10.1. Kontaktní místa

Pro komunikaci s Operátorem může Účastník využívat sekci <http://me.laudatio.cz>, umístěnou na adrese 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. Písemnou komunikaci může směřovat na adresu Zákaznické centrum Erbia Mobile s.r.o., Pelhřimovská 302/10, 140 00 Praha 4. 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 Ceníku), 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, ...) a zákaznické podpory či činit jakékoliv jiné úkony související s Účastnickou smlouvou a Službami.

10.2. Komunikace

Pro komunikaci s Operátorem Účastník má heslo, které mu umožní získávat informace o jeho Službách, výši částek k úhradě, jednotlivých spojeních apod. a na jehož základě je rovněž možno měnit nastavení některých Služeb. V případě ztráty či zapomenutí hesla může Operátor využít alternativní způsob autorizace Účastníka (např. dotazem na osobní údaje Účastníka).

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.

Operátor může kontaktovat Účastníka prostřednictvím provozovatele poštovních 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 opatřené zaručeným elektronickým podpisem.

Operátor primárně kontaktuje Účastníka písemně na korespondenční 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.

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.

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.

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.

11. Změny Služeb a Všeobecných podmínek

Operátor se zavazuje zveřejňovat obecné informace o změnách Všeobecných podmínek a o změnách či ukončení Služeb zejména prostřednictvím internetových stránek, oznámení, tiskových zpráv a informačních materiálů.

Operátor je oprávněn měnit podmínky poskytování Služeb, případně ukončit poskytování Služeb z důvodu inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě či vývoje nových technologií.

12. Závěrečná ustanovení

Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem. Smlouva je uzavřena podle občanského zákoníku v platném znění.

O sporech mezi Účastníkem a Laudatio rozhoduje 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 Laudatio a Účastníkem byla uzavřena písemná dohoda mezi těmito smluvními stranami.

Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.12.2015 a v plném rozsahu nahrazují předchozí Všeobecné podmínky.