

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO MOBILNÍ TELEFONNÍ SLUŽBY

podle § 63, zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZEK“) společnosti BOHEMIA TELEKOM s.r.o., se sídlem Na Poříčí 1046-1047/24-26, 110 00 Praha 1, IČ: 25732048, DIČ: CZ25732048, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 65204 (dále jen „Bohemia Telekom“)

## 1. PŘEDMĚT VŠEOBECNÝCH PODMÍNEK

**1.1.** Tyto Všeobecné podmínky stanovují způsob uzavření Smlouvy a podmínky, na základě kterých bude Bohemia Telekom poskytovat a zprostředkovávat veřejně dostupné služby elektronických komunikací (viz základní služby v bodu 1.2.1.) ve formě tarifů s měsíčním Vyúčtováním.

**1.2.1.** Základními službami jsou: telefonní hovory (odchozí, přijímaní hovory), bezplatná tísňová volání (tísňová volání lze uskutečnit bez SIM karty), služba přenosu dat (internet v mobilu), služba SMS, služba MMS (dále jen „Služba“ nebo „Služby“). **Internet** v závislosti na max. rychlosti zařízení a lokalitě: 

Technologie	Stahování dat	Odesílání dat
připojení přes 2G	0,2 Mb/s	0,1 Mb/s
připojení přes 3G	42 Mb/s	5,76 Mb/s
připojení přes LTE	300 Mb/s	50 Mb/s
připojení přes 5G	500 Mb/s	80 Mb/s

**1.2.2.** Doplnkovými Službami se rozumí další Služby podle aktuální nabídky Bohemia Telekom, které jsou uvedeny v ceníku služeb.

**1.2.3.** Služby třetích stran: Bohemia Telekom umožňuje Účastníkovi prostřednictvím sítě užívat služby třetích stran (např. audiotextové služby, Premium SMS apod.). Poskytovatelem těchto služeb není Bohemia Telekom, ale třetí strana za podmínek, které si Účastník s třetí stranou ujedná. O tom, že jde o službu třetí strany, má třetí strana povinnost informovat Účastníka nejpozději v okamžiku užití služby. Seznam služeb třetích stran a jejich poskytovatelů je uveden na <http://www.platmobilem.cz>. V případě reklamaci či dotazů ke konkrétním službám třetích stran je třeba se obracet na poskytovatele těchto služeb. Cena za služby třetích stran bude Účastníkovi účtována ze strany Bohemia Telekom podle podmínek stanovených pro příslušnou službu třetí strany, a to zpravidla ve vyúčtování služeb po skončení zúčtovacího období, ve kterém byla služba třetí strany poskytnuta.

**1.2.4.** Platební služby: Je-li s Bohemia Telekom ujednáno poskytování platebních služeb, je smlouva o platebních službách uzavřena okamžikem prvního užití platebních služeb. Platebními službami se rozumí např. koupě elektronického obsahu, vstupenek, zboží a služeb a rovněž služba DMS (poskytnutí peněžitého daru odesláním příslušné SMS na stanovené přístupové číslo). Platba bude Účastníkovi účtována ze strany Bohemia Telekom zpravidla ve vyúčtování služeb po skončení zúčtovacího období, ve kterém byla platební služba poskytnuta, a to včetně případného poplatku za provedení platební transakce ve výši podle aktuálního ceníku služeb.

**1.3.** Účastník je oprávněn Služby užívat pouze prostřednictvím zařízení, která jsou schválena pro užití v České republice, a k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou (bližší informace viz např.: <http://www.ctu.cz/ctu-informuje/> posuzovani-shody/informace-pro-uzivatelezarizeni.html).

## 2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

**2.1.** Zájemce o poskytování Služeb (dále jen „Zájemce“) vyplní Smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouvu“). Smlouva se považuje za převzatou po převzetí oprávněným zástupcem společnosti Bohemia Telekom.

**2.1.1.** Bohemia Telekom je oprávněna přijmout návrh na uzavření Smlouvy též jiným jednáním než je podpis návrhu Smlouvy. Na základě poskytnutých údajů vyplněnou a podepsanou Smlouvou je Zájemce povinen doručit Bohemia Telekom nejpozději ve lhůtě 14 dnů od doručení SIM karty.

**2.2.** Zájemce bude požádán o předložení dokumentů potřebných k ověření totožnosti. Jsou-li splněny podmínky nutné pro uzavření Smlouvy (např. souhlasí-li totožnost zájemce s údaji na formuláři Smlouva nebo je složena záloha, je-li požadována, je předložen originál nebo úředně ověřená kopie živnostenského listu (nebo jiného oprávnění k podnikatelské činnosti), je-li

Zájemcem fyzická osoba podnikatel, je předložen stejnopis nebo úředně ověřená kopie výpisu z obchodního nebo jiného veřejného rejstříku, je-li Zájemcem právnická osoba), bude předložen návrh přijat a Smlouva uzavřena. Při jednání o Smlouvě se Zájemce může nechat zastoupit zástupcem na základě plné moci, která musí být vždy opatřena úředně ověřeným podpisem Zájemce nebo osoby oprávněné za něj jednat.

**2.2.1.** V případě převodu účastnického čísla je Zájemce povinen předložit Bohemia Telekom podklady nutné k převodu tohoto čísla (např. ICCID SIM karty).

**2.2.2.** Při označení způsobu platby vyúčtování formou inkasa z účtu je Zájemce povinen bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy dodat Bohemia Telekom kopii souhlasu s inkasem.

**2.2.3.** Účastníkem se může stát každá fyzická osoba plně svéprávná nebo právnická osoba, která o službu požádá, souhlasí s těmito Všeobecnými podmínkami a se kterou byla uzavřena Smlouva. Bohemia Telekom je oprávněna ověřovat a hodnotit bonitu a platební morálku Účastníka prostřednictvím registru dlužníků či jiných registrů jak při vzniku smluvního vztahu, tak kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy, je-li to třeba. Na základě získaných informací je Bohemia Telekom oprávněna odmítnout uzavření Smlouvy.

**2.3.** Smlouva bude podpisem písemně potvrzena ze strany Bohemia Telekom a Zájemce. Na základě písemně potvrzené Smlouvy se Zájemce stává Účastníkem.

**2.4.** Po přijetí Smlouvy vydá Bohemia Telekom Účastníkovi SIM kartu (resp. doručí na adresu podle bodu 3.1.2.) v případě přenesení čísla (portace) nebo žádosti o nové číslo (novou SIM kartu), případně informuje účastníka o datu aktivace SIM karty v Bohemia Telekom.

**2.5.** Smlouva se uzavírá na dobu, kterou si Zájemce a Bohemia Telekom ujednají (na dobu určitou nebo na dobu neurčitou). Tato doba je zpravidla uvedena ve formuláři Smlouva a v uzavřených Dodatcích ke Smlouvě. Doba trvání Smlouvy začíná běžet dnem aktivace Služby.

**2.6.** Přenos čísla od jiného operátora (portace): Při žádosti o přenos telefonního čísla do sítě elektronických komunikací, v rámci níž Bohemia Telekom umožňuje přístup ke Službám, je Zájemce povinen bezodkladně uvést CVOP nebo OKU od svého současného operátora.

**2.7.** Po celou dobu trvání smlouvy zůstává SIM karta ve vlastnictví Bohemia Telekom.

## 3. PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

**3.1.** Účastník je oprávněn:

**3.1.1.** Účastník je oprávněn využívat základní (bod 1.2.1), doplňkové a další služby (viz bod 1.2.2., 1.2.3. a 1.2.4.), k nimž Bohemia Telekom umožňuje přístup.

**3.1.2.** Zvolit si adresu v České republice pro zaslání Vyúčtování a jiných písemností (doručovací adresa).

**3.1.3.** Zvolit si heslo pro blokování a komunikaci (čtyřmístný číselný kód), na jehož základě je Bohemia Telekom oprávněna sdělovat informace týkající se smluvního vztahu. Z bezpečnostních důvodů nelze použít tyto kombinace: 0000, 1234, 4321, 1111, 2222, 3333, 4444, 5555, 6666, 7777, 8888 a 9999.

**3.1.4.** Požadovat informace o bezpečnostních kódech nezbytných k užívání služeb, zejména o kódech PUK.

**3.1.5.** Požadovat informace o Službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši peněžitých dluhů či informace týkající se konkrétních spojení apod. za podmínek v bodu 6.5.

**3.1.6.** Požadovat za úhradu změnu telefonního čísla.

**3.1.7.** Předkládat návrhy, připomínky, žádosti na adresu sídla Bohemia Telekom.

**3.2.** Účastník se zavazuje:

**3.2.1.** Užívat služeb Bohemia Telekom takovým způsobem, který není v rozporu s uzavřenou Smlouvou a Všeobecnými podmínkami.

**3.2.2.** Písemně informovat Bohemia Telekom o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě.

**3.2.3.** Řádně a včas hradit ceny Služeb ve výši dle Ceníku služeb platného v době poskytnutí služeb (dále jen „Ceník“).

**3.2.4.** Písemností adresovanou Bohemia Telekom zasílat výhradně na adresu jejího sídla.

## 4. CENY SLUŽEB

**4.1.** Aktuální Ceník obsahuje ceny za služby poskytované Bohemia Telekom. Je k nahlédnutí v sídle Bohemia Telekom a je dostupný i na internetových stránkách Bohemia Telekom. Dále jsou k dispozici i aktuální ceníky služeb neuvedených v ceníku Bohemia Telekom, k nimž Bohemia Telekom umožňuje přístup (roaming, internet, mezinárodní hovory a mezinárodní SMS, MMS, volání na barevné a informační linky apod.). Veškeré ceny jsou uvedeny bez DPH, není-li výslovně uvedeno jinak.

**4.2.** Distribuce objednaného zboží (telefon, modem apod.) na dobírku je zpoplatněna cenami České pošty aktuálními v době předání zásilky k převáru.

**4.3.** Bohemia Telekom se zavazuje Účastníkovi poskytnout volné jednotky podle Ceníku. Nevyužití volných jednotek nemá vliv na povinnost Účastníka zaplatit měsíční paušál. Nevyužití volné jednotky se neprevádí do dalšího období.

## 5. PLATEBNÍ PODMÍNKY, SMLUVNÍ POKUTY A FINANČNÍ VYPOŘÁDÁNÍ

**5.1.** Ceny za služby a související služby se začínají účtovat dnem aktivace SIM karty.

**5.2.** Bohemia Telekom je oprávněna požadovat od Účastníka mimořádné zálohy nebo depozitum ve výši průměrné měsíční platby vypočtené z celkových plateb za předchozí tři měsíce, a to v následujících případech:

a) na základě uzavření Smlouvy,  
b) při prodloužení Účastníka se zaplacením Vyúčtování, pokud již toto prodloužení mělo za následek omezení nebo přerušování poskytování služeb ve smyslu těchto Všeobecných podmínek.

**5.3.** Zúčtovacím obdobím za poskytování Služeb je jeden kalendářní měsíc. Vždy po skončení zúčtovacího období Bohemia Telekom, nejpozději do 15 dnů od ukončení předmětného zúčtovacího období, vystaví Vyúčtování s náležitostmi daňového dokladu (dále jen „Vyúčtování“ či „Faktura“), které obsahuje cenu poskytnutých Služeb a jiné částky, na které má Bohemia Telekom nárok (např. zálohy či smluvní pokuty). Pokud některou ze služeb nelze Účastníkovi vyúčtovat ve Vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla poskytnuta (např. roaming), bude tato vyúčtována v nejbližším možném zúčtovacím období. Bez zbytečného odkladu po vystavení Vyúčtování jej Bohemia Telekom odešle Účastníkovi. Neujedná-li Zájemce a Bohemia Telekom jinak, bude Vyúčtování vystaveno v elektronické podobě. Vystavení tištěného Vyúčtování je zpoplatněno podle Ceníku. Podrobný výpis vyčerpaných Služeb Bohemia Telekom za úplat vyhotoví na základě žádosti Účastníka. Dodatečný výpis Služeb lze objednat pouze 2 měsíce zpětně, a to za úplatu.

**5.3.1.** Pokud Účastník Vyúčtování neobdržel, je povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit Bohemia Telekom. Nedoručení Vyúčtování služeb nemá vliv na povinnost Účastníka řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté služby. Povinnost Účastníka uhradit vyúčtované částky je splněna okamžikem připsání příslušné částky označené variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování na bankovní účet Bohemia Telekom. Není-li platba řádně označena variabilním symbolem, dochází ke splnění až okamžikem, kdy Účastník oznámí Bohemia Telekom údaje umožňující identifikaci platby.

**5.3.2.** Vyúčtované částky je Účastník povinen uhradit na bankovní účet Bohemia Telekom uvedený ve Vyúčtování. Splatnost Vyúčtování služeb je 14 dnů od data vystavení Faktury.

**5.3.3.** Vyúčtování služeb, které nedosáhne v částce „k úhradě“ včetně DPH výše 36,00 Kč, nebude odesláno Účastníkovi, protože náklady s tím spojené by byly nepřiměřené. Tato částka včetně DPH bude přičtena k Vyúčtování za zúčtovací období nejbližší následující.

**5.4.** Poruší-li Účastník svoji smluvní povinnost zaplatit řádně a ve stanoveném termínu Vyúčtování za poskytnuté služby, je Bohemia Telekom oprávněna poslat Účastníkovi upozornění o nezaplacení, přičemž za prokazatelné upozornění o nezaplacení ceny je považována také SMS nebo e-mail.

**5.4.1.** V případě prodloužení Účastníka s úhradou Vyúčtování je Bohemia Telekom oprávněna účtovat za zaslání každé písemné upozornění poplatek ve výši 150 Kč včetně DPH.

**5.4.2.** Bohemia Telekom použije uhrazenou částku nejprve na úhradu nejstaršího splatného peněžitého

dluhu, a to nejprve na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky, poté na úhradu služeb třetích stran, dále na úhradu ujednaných splátek za zařízení, následně smluvních pokut a poté na úhradu zbytku nejstaršího splatného peněžitého dluhu Účastníka vůči Bohemia Telekom. Stejným způsobem je Bohemia Telekom oprávněna použít Účastníkem složenou zálohu, přeplatek Účastníka nebo jakoukoliv jinou finanční částku. Není-li třeba tuto částku takto použít, vrátí Účastníkovi Bohemia Telekom takovou finanční částku snížením částky k úhradě v následujícím Vyúčtování.

**5.4.3.** Bez souhlasu Bohemia Telekom není Účastník oprávněn započíst svoji pohledávku vůči pohledávce Bohemia Telekom.

**5.4.4.** Nezaplátí-li účastník ani po upomenutí, je Bohemia Telekom oprávněna omezit poskytování všech služeb zamezením aktivního přístupu ke každé službě, která je předmětem daného vyúčtování. Omezení se netýká volání na čísla tísňového volání. Pokud nedojde k úhradě ani po omezení služeb, je Bohemia Telekom oprávněna službu přerušit.

**5.5.** Nezaplátí-li Účastník tři po sobě jdoucí Vyúčtování nebo bude-li v prodloužení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého dluhu vůči Bohemia Telekom déle než 90 dnů je povinen zaplatit Bohemia Telekom smluvní pokutu. Od 1. 4. 2020 ve smlouvě uzavřené se spotřebitelem či fyzickou osobou - podnikatelem sjednané finanční vypořádání při předčasném ukončení Účastnicke smlouvy ve výši 5% z měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy v případě, je-li smlouva ukončována v průběhu prvních tří měsíců jejího trvání, po uplynutí této doby pak 0% ze zbytku měsíčních paušálů. Pro určení výše smluvní pokuty je rozhodující základní ceníková cena s DPH měsíčního paušálu, který Účastník podle Smlouvy užívá. Nárok na tuto smluvní pokutu nevzniká v případě Smlouvy uzavřených na dobu neurčitou.

**5.5.1.** Bohemia Telekom je oprávněna vyúčtovat smluvní pokutu v samostatném Vyúčtování nebo Vyúčtování s poskytovatelskými službami.

**5.6.** Zaplacením smluvních pokut není dotčena povinnost Účastníka uhradit jiné dlužné částky ani právo Bohemia Telekom na náhradu újmy.

**5.7.** Bohemia Telekom je oprávněna zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem.

## 6. ZMĚNA SMLOUVY

**6.1.** O změnu smlouvy může Účastník požádat písemně (zasláním podepsané žádosti na adresu sídla Bohemia Telekom) a doložit ji dokladem, který změnu osvědčuje (viz bod 2.2.).

**6.2.** Bohemia Telekom je oprávněna požadovanou změnu neprovést např. z důvodu Účastníkovra dluhu, při omezení nebo přerušování poskytování služeb (viz bod 9.) apod.

**6.3.** K provedení změny dojde nejpozději prvního dne zúčtovacího období nejbližší následujícího po přijetí žádosti Účastníka.

**6.4.** Nebude-li návrhu Účastníka na provedení změny ze strany Bohemia Telekom vyhověno, oznámí Bohemia Telekom tuto skutečnost Účastníkovi bez zbytečného odkladu.

**6.5.** Bohemia Telekom je oprávněna požadovat při kontaktu s Účastníkem autorizací prostřednictvím hesla či prokázání totožnosti, případně i zmocnění (viz bod 2.2. a 3.1.3.). V případě, že identifikace není řádně provedena, je Bohemia Telekom oprávněna neprovést požadovaný úkon (zejména bod 3.1.4. a 3.1.5.).

**6.6.** Změna tarifu je prováděna jednou za měsíc k prvnímu dni příštího zúčtovacího období.

**6.7.** Účastník na sebe přebírá nebezpečí změny okolností a ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“), a vylučuje aplikaci ustanovení § 1765 odst. 1 a § 1766 NOZ na smluvní vztah založený Smlouvou.

## 7. OCHRANA A ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

**7.1.** Účastník má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu a právo žádat o informaci o zpracování svých osobních údajů, včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. Účastník má rovněž právo svůj souhlas se zpracováním osobních údajů

kdykoli písemně odvolat. Osobní údaje Účastníka jsou uchovávané v souladu s obecně závaznými právními předpisy České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů (zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, a v platném znění) a nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) známým jako GDPR. Veškeré údaje získané od Účastníků nejsou poskytovány třetím osobám, s výjimkou příslušného Prodávajícího nebo poskytovatele služby.

**7.2.** Účastník souhlasí s tím, aby jeho osobní údaje byly zpracovány Bohemia Telekom pro účely:

a) využití těchto informací osobami spolupracujícími s Bohemia Telekom v rámci plnění úkolů pro Bohemia Telekom nebo poskytování služeb pro Bohemia Telekom; b) vymáhání nebo jiného uplatnění pohledávek za Účastníkem v řízení před soudem, rozhodcem, správním úřadem nebo v jiném řízení.

**7.3.** Osobní údaje o Účastníkovi zpracovává Bohemia Telekom v rozsahu, v jakém je Účastník poskytl v souvislosti se žádostí o smluvní vztah. Takto shromážděné osobní údaje Bohemia Telekom zpracovává za následujícími účely:

a) účely obsažené v rámci souhlasu Účastníka, b) jednání o smluvním vztahu, c) plnění Smlouvy, d) ochrany práv a právem chráněných zájmů Bohemia Telekom.

**7.4.** Pokud právní předpis nestanoví jinak, platí, že Účastník výslovně souhlasí s tím, aby Bohemia Telekom pořizovala kopie jím předložených dokumentů (včetně průkazů totožnosti) za účelem jednání o smluvním vztahu a plnění Smlouvy. Obdobně platí v případě, že Účastník doloží změnu svých osobních údajů.

**7.5.** Bohemia Telekom je oprávněna sdělit třetí osobě osobní údaje Účastníka pouze z jeho předchozím souhlasem, kromě případů, kdy povinnost případně oprávněně sdělit takový údaj vyplývá z právních předpisů anebo ze Smlouvy.

## 8. UŽITÍ POSKYTNUTÉ TELEFONNÍ SLUŽBY

**8.1.** Účastníci služeb poskytnutých společností Bohemia Telekom jsou oprávněni užívat poskytnuté služby v souladu s podmínkami ujednáními ve Smlouvě a těchto Všeobecných podmínkách.

**8.2.** Bohemia Telekom je oprávněna poskytovat různým účastníkům různé ceny, nabídky, úrovně služeb, a to v závislosti na splnění objektivních kritérií, např. objem poskytnutých služeb, počet účastnických smluv apod.

## 9. OMEZENÍ A PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

**9.1.** Bohemia Telekom je oprávněna okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb Účastníkovi v následujících případech:

a) jestliže Účastník neuhradí řádně a včas Vyúčtování a nezjedná nápravu ani v průběhu náhradní lhůty, kterou mu Bohemia Telekom stanoví; b) pokud se Bohemia Telekom nepodařilo doručit Účastníkovi jakoukoliv písemnost nebo pokud Účastník její převzetí odmítá (s výjimkou případů, kdy se Bohemia Telekom o nedoručení dozvěděla na základě oznámení Účastníka); c) vznikne-li podezření, že Smlouva byla uzavřena na základě nepravdivých údajů nebo že Služby jsou zneužívány; d) jsou-li podstatně porušovány podmínky Smlouvy (užíváním neschválených zařízení či jiným ohrožením provozu sítě, uskutečňováním zlomyslných či obtěžujících volání, rozesíláním nevyžádané či reklamní zprávy atp.); e) nejsou-li splněny podmínky nezbytné pro to, aby Bohemia Telekom mohla Účastníkovi poskytovat Služby; f) dojde-li k neobvyklému vysokému provozu, který přesáhne v průběhu zúčtovacího období průměrnou výši Vyúčtování, nebo k neobvyklému typu provozu (např. hovory do exotických destinací nebo na audiotelefonní čísla, ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo); tímto opatřením se Bohemia Telekom snaží chránit Účastníka před možným zneužitím Služby; g) na základě zákona nebo soudního či správního rozhodnutí, nastane-li krizový stav (zejména v případě branné pohotovosti státu, živelní pohromy nebo ohrožení bezpečnosti státu) nebo nastanou-li závažné technické či provozní důvody; h) pokud je vůči Účastníkovi vedeno insolvenční řízení, vstoupí-li Účastník do likvidace, je-li na Účastníka uva-

lena nucená správa nebo je-li vůči Účastníkovi nařízen výkon rozhodnutí nebo exekuce.

**9.2.** Bohemia Telekom je oprávněna Účastníkovi omezit nebo přerušit poskytování všech služeb zamezením aktivního přístupu ke každé službě (s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání), a to i v jiných SIM karet než těch, u nichž nastane skutečnost uvedená v písm. a) až h) tohoto bodu Všeobecných podmínek. Bohemia Telekom neodpovídá za újmu Účastníkovi tím vzniklé.

**9.3.** Právo Bohemia Telekom na úhradu paušálů není omezením nebo přerušením poskytování Služeb Účastníkovi dotčeno.

**9.4. Omezení nebo přerušení poskytování služeb (suspendace) může být zpoplatněno podle Ceníku.**

**9.5.** Bohemia Telekom je oprávněna požadovat od Účastníka mimořádnou zálohu či depozitum, nastane-li některá ze skutečností uvedených v bodě 9.1. nebo v případě hrozícího finančního rizika. V případě, že Účastník složí mimořádnou zálohu či depozitum nebo uhradí dlužné Faktury, bude poskytování Služeb na suspendované SIM kartě obnoveno.

## 10. REKLAMACE

**10.1.** Účastník má právo uplatnit reklamaci na vystavené Vyúčtování do 2 měsíců od doručení Vyúčtování a reklamaci poskytnuté Služby do 2 měsíců od poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

**10.2.** Reklamaci je třeba uplatnit písemně na adresu sídla Bohemia Telekom. Účastník je povinen v reklamaci uvést své identifikační údaje, telefonní číslo a jasně a srozumitelně vylíčit, v čem spatřuje vadu vyúčtování ceny nebo poskytnuté služby.

**10.3.** Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči povinnosti Účastníka uhradit vyúčtovanou cenu, ledaže jej přízná Český telekomunikační úřad na žádost Účastníka.

**10.4.** Bohemia Telekom vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, Bohemia Telekom reklamaci vyřídí nejpozději do 2 měsíců.

**10.5.** V případě kladného vyřízení reklamace Bohemia Telekom vrátí Účastníkovi zaplacené částky za reklamované služby nebo částky chybně vyúčtované, a to snížením částek k úhradě v následujících Vyúčtováních, jinak podle výslovného určení Účastníka.

**10.6.** V případech nesouhlasu s vyřízením reklamace je Účastník oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu ve lhůtě 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo ode dne marného uplatnění lhůty k vyřízení reklamace.

## 11. STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNKY ÚČASTNÍKŮ

**11.1.** Stížnosti a připomínky Účastníka vztahující se k poskytování služeb podle Smlouvy vyřizuje Bohemia Telekom v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

**11.2.** Oblasti pokrytí rádiovým signálem pro poskytování služeb prostřednictvím veřejné mobilní komunikační sítě se řídí Všeobecnými podmínkami společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., IČ 64949681, se sídlem Tomičkova 2144/1, 149 00 Praha 4 (dále jen „T-Mobile“). Nepokrytí některých částí území České republiky signálem není vadou plnění na straně Bohemia Telekom (resp. T-Mobile). Nepokrytí některých území České republiky signálem nezakládá právo Účastníka odstoupit od smlouvy.

## 12. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

**12.1.** Smlouva nabývá platnosti dnem doručení a převzetí písemného znění Smlouvy na straně Bohemia Telekom. Smlouva nabývá účinnosti dnem aktivace služeb pro účastnické číslo. Smluvní závazek se vztahuje na každé účastnické číslo zvlášť. Smlouva se uzavírá na dobu ujednanou smluvními stranami. Změnit ujednanou dobu trvání Smlouvy z doby neurčité na dobu určitou či prodloužit dobu trvání Smlouvy na dobu určitou lze písemně podle aktuálně platných podmínek podpisem Dodatku ke Smlouvě. Doba trvání Smlouvy se mění na dobu určitou s účinností ode dne aktivace Služeb.

**12.2.** Uplynutím ujednané doby trvání Smlouva na dobu určitou nezaniká a doba jejího trvání se automaticky mění na dobu neurčitou, ledaže Účastník nejpozději ve lhůtě 15 dnů před uplynutím ujednané doby trvání Smlouvy písemně oznámí Bohemia Telekom, že požaduje ukončení Smlouvy k datu, kdy uplyne ujednaná doba jejího trvání.

**12.3.** Bohemia Telekom je oprávněna Účastníka kontaktovat prostřednictvím provozovatele poštovních služeb (dále jen „pošta“), faxem, elektronickou poštou, telefonicky, SMS či MMS. Za písemné se považují i právní jednání Bohemia Telekom učiněná faxem, elektronickou poštou, SMS, MMS a doručením do datové schránky. Za písemné jednání Účastníka se považují Účastníkem vlastnoručně podepsané listiny či elektronické dokumenty opatřené zaručením elektronickým podpisem Účastníka. Písemně je Účastník ze strany Bohemia Telekom kontaktován nejprve na korespondenční adresu uvedenou ve Smlouvě. V případě potřeby je však Bohemia Telekom oprávněna písemnost zaslat i na jinou známou adresu Účastníka, a to včetně e-mailové adresy Účastníka. Písemnost zaslaná z Bohemia Telekom prostřednictvím pošty se považuje za doručenu jejím dodáním na poslední známou 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 Bohemia Telekom, podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Doručení je účinné i tehdy, když se Účastník na adrese nezdržuje. Písemnost zaslaná Bohemia Telekom prostřednictvím faxu, elektronické pošty, SMS či MMS se považuje za doručenu nejpozději dnem následujícím po odeslání písemnosti na telefonní číslo nebo e-mailovou adresu Účastníka. Pokud má Účastník zájem používat SIM kartu v zařízení, které neumožňuje přijímat SMS či MMS, je povinen tuto skutečnost předem oznámit Bohemia Telekom a dohodnout si s ní náhradní způsob komunikace, jinak Bohemia Telekom neodpovídá za případně vzniklou újmu.

## 13. UKONČENÍ SMLOUVY

**13.1.** Bohemia Telekom je oprávněna od Smlouvy písemně odstoupit v případě, že je na majetek Účastníka prohlášen konkurs nebo porušil-li Účastník podstatným způsobem Smlouvu.

**13.2.** Bohemia Telekom je oprávněna Smlouvou písemně vypovědět s výpovědní lhůtou 30 dní ode dne doručení výpovědi Účastníkovi z následujících důvodů:

a) V případě, že Účastník soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil Vyúčtování služeb, a to i přes jeho prokazatelné upozornění ze strany Bohemia Telekom. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích Vyúčtování služeb po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených Vyúčtování služeb.

b) Nastane-li některá skutečnost uvedená v bodu 9.1. písm. c), d), e), nebo h) těchto Všeobecných podmínek.

13.3. Současně s odesláním výpovědi či odstoupení je Bohemia Telekom oprávněna omezit nebo přerušit poskytování Služeb či změnit Účastníkovi poskytovanou Službu na předplacenou Službu, a to i bez předchozího upozornění.

13.4. Účastník je oprávněn písemně vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 30 dní ode dne doručení výpovědi na adresu sídla Bohemia Telekom.

13.4.1. Ve výpovědi je třeba uvést způsob ukončení telefonního čísla (převod na paušál T-Mobile, převod do režimu předplacených služeb, (portace). Neobsahuje-li výpověď žádný způsob ukončení telefonního čísla, je číslo převáděno do režimu předplacených služeb.

13.4.2. Přenos čísla do jiné mobilní sítě podrobně upravuje telekomunikační zákon. Účastníkovi při podání výpovědi bude zaslán formou SMS OKU nový identifikátor (Ověřovací kód účastníka). Přenesení čísla do jiné sítě je Smlouva s Bohemia Telekom ukončena.

13.4.3. Od 1. 4. 2020 lze ve smlouvě uzavřené se spotřebitelem či fyzickou osobou - podnikatelem sjednat finanční vypořádání při předčasném ukončení Účastnické smlouvy ve výši 5% z měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy v případě, je-li smlouva ukončována v průběhu prvních tří měsíců jejího trvání, po uplynutí této doby pak 0% ze zbytku měsíčních paušálů.

13.4.4. Bez ohledu na ujednanou dobu trvání je Účastník oprávněn bez sankce písemně vypovědět Smlouvu ke dni nabytí účinnosti změn smluvních podmínek uvedených v bodě 15.2.2. těchto Všeobecných podmínek. Pokud ke změně smluvních podmínek dojde na základě změny právní úpravy nebo rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu podle § 63 odst. 5 ZEK, nelze z tohoto důvodu Smlouvu vypovědět.

13.5. I po ukončení Smlouvy nadále přetrvávají práva a povinnosti, u nichž je zřejmé, že nemají ukončením Smlouvy zaniknout, například povinnost zaplatit dlužné částky včetně smluvních pokut.

## 14. ODPOVĚDNOST ZA ÚJMU A NÁHRADA ÚJMY

**14.1.** Bohemia Telekom odpovídá pouze za újmu, která vznikla porušením povinností plynoucích z těchto Všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí Bohemia Telekom, jejich zaměstnance nebo obchodního zástupce.

**14.2.** V případě neposkytnutí či přerušení poskytování služeb podle Smlouvy je odpovědnost Bohemia Telekom vůči Účastníkovi omezena na povinnost neprodleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky, popř. vrátit poměrnou část neoprávněně účtovaných pravidelných měsíčních poplatků (tzv. paušálů).

**14.3.** Bohemia Telekom neodpovídá za:

a) újmu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity použitých sítí, poruch nebo závady v důsledku oprav nebo údržby zařízení a jeho součástí, b) ušlý zisk, c) plnění třetích stran, d) data Účastníka uložená na SIM kartě.

**14.4.** Účastník bere na vědomí, že odpovídá za jednání jakýchkoliv třetích osob, kterými umožní užívat Služby.

**14.5.** Bohemia Telekom neodpovídá za újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy předvídat. Úhrn předvídatelná újma, která by mohla Účastníkovi vzniknout jako následek porušení povinnosti Bohemia Telekom, odpovídá trojnásobku průměrného měsíčního Vyúčtování, a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.

**14.6.** Nedohodnou-li se Účastník a Bohemia Telekom jinak, nahrazuje se újma v penězích. Právo Účastníka na náhradu újmy vůči Bohemia Telekom se uspokojí snížením částek k úhradě v následujících Vyúčtováních, ledaže Účastník určí jinak v písemné výzvě doručené na adresu sídla Bohemia Telekom.

## 15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

**15.1.** Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí právním řádem České republiky. Smlouva je uzavřena podle občanského zákoníku v platném znění.

**15.2.** Bohemia Telekom je oprávněna jednostranně měnit Všeobecné podmínky a Ceník v celém rozsahu.

**15.2.1.** Informace o změně Všeobecných podmínek a Ceníku bude uveřejněna v sídle Bohemia a dále na internetových stránkách Bohemia Telekom, a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti takových změn.

**15.2.2.** Jedná-li se o změnu podstatných náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až q) ZEK nebo o změnu jiných ustanovení, která vedou ke zhoršení postavení Účastníka, bude Bohemia Telekom Účastníka o těchto změnách informovat také způsobem pro doručování Vyúčtování, a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti takových změn.

**15.3.** Na smluvní vztah založený na základě Smlouvy se vylučuje uplatnění ustanovení § 1798 a násl. NOZ o adhezích smlouvách, ledaže Účastníkem je spotřebitel.

**15.3.1.** Je-li Účastníkem spotřebitel, má v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze Smlouvy. Včetně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219 Praha 9 (www.ctu.cz).

**15.4.** Tyto Všeobecné podmínky jsou součástí Smlouvy. Nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2021 a v plném rozsahu nahrazují předchozí Všeobecné podmínky.

Bohemia Telekom s.r.o.  
Ing. Milan Růžička, jednatel společnosti

Datum: .....

Podpis Závjemce: .....