

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

### pro poskytování služeb elektronických komunikací koncovým Účastníkům

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) vydává společnost KlokanMobil, s.r.o., se sídlem Starokolínská 306, Újezd nad Lesy, 190 16 Praha 9. IČ: 03118932 (dále jen Poskytovatel), zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 398120 jako Poskytovatel virtuálních mobilních služeb elektronických komunikací (MVNO). Společnost je registrována u Českého telekomunikačního úřadu pod číslem 3804 (tzv. Osvědčení).

Tyto VOP, včetně navazujících dokumentů uvedených v části 7, jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavíranou s koncovým Účastníkem.

#### 1. Poskytované služby

Poskytovatel nabízí mobilní služby elektronických komunikací s jednotnou administrací a vyúčtováním jak pro soukromé osoby, tak i pro firemní Účastníky, tj. poskytuje jim

- a) volání do všech sítí,
- b) SMS a MMS,
- c) mobilní data / mobilní internet

Služby jsou podrobně specifikovány na webu Poskytovatele [www.klokanmobil.cz](http://www.klokanmobil.cz).

#### 2. Účastnická smlouva

##### 2.1 Uzavření a trvání smlouvy

- a) Účastnická smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem je platná dnem podpisu návrhu smlouvy zveřejněného na webu Poskytovatele oběma smluvními stranami. Smlouva pak nabývá účinnosti dnem aktivace SIM karty, zahájením čerpání služeb Účastníkem nebo dnem převodu SIM do sítě Klokanmobil.
- b) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 1 měsíc po datu doručení výpovědi druhé straně. Obě strany mohou kdykoliv jednostranně tuto smlouvu vypovědět.
- c) Pokud byla smlouva s Účastníkem (spotřebitelem) uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku nebo s pověřeným prodejcem Poskytovatele mimo prostory určené k podnikání, má Účastník právo od uzavření smlouvy odstoupit během 14 dnů od jejího uzavření. Pokud však bylo Účastníkovi mezitím poskytnuto plnění zpoplatněné podle ceníku služeb, je Účastník povinen uhradit poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy.
- d) Uzavřením smlouvy Účastník přistupuje na tyto VOP a navazující dokumenty Poskytovatele citované v části 7. Účastník rovněž potvrzuje, že mu byly poskytnuty předmluvní informace včetně informací vyplývajících ze zákonných předpisů o ochraně Účastníka jako spotřebitele.
- e) Po uzavření smlouvy Poskytovatel vyvine veškeré úsilí, aby zahájil poskytování služeb v co nejkratším termínu, pokud není s Účastníkem dohodnut termín pozdější.

##### 2.2 Práva a povinnosti Poskytovatele

- a) Poskytovatel je povinen u mobilních služeb zajistit ve spolupráci s vybranými zahraničními operátory jejich využívání i v zahraničí (viz aktualizovaný Seznam zahraničních partnerů pro služby roamingu na webu Poskytovatele).
- b) Poskytovatel služeb je povinen poskytnout slevu úměrnou době nefunkčnosti služby, pokud nefunkčnost trvá déle než 12 hodin a je způsobena závadou technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele; Poskytovatel však neodpovídá za poruchy způsobené třetími osobami nebo vyšší mocí.
- c) Poskytovatel služeb je povinen zajišťovat provoz internetového rozhraní pro servisní služby a služby zákaznické podpory. Zákaznická samoobsluha („Web Selfcare“), která umožňuje mimo jiné upravovat vybrané parametry používaných služeb a zobrazovat vybraná provozní data.
- d) Poskytovatel služeb je povinen na vyžádání poskytnout informaci o stavu zřízení objednané služby.
- e) Poskytovatel služeb je povinen provádět vyúčtování čerpaných služeb v souladu s částí 3 těchto VOP.
- f) Poskytovatel služeb je povinen vyřizovat reklamace Účastníků v souladu s částí 5 těchto VOP.
- g) Poskytovatel služeb je povinen zajišťovat na požadavek Účastníka ve spolupráci s dalšími operátory přenositelnost telefonních čísel jak při příchodu, tak při odchodu Účastníka.
- h) Poskytovatel služeb je povinen při ochraně osobních údajů Účastníků postupovat podle části 6 těchto VOP.
- i) Poskytovatel služeb je povinen na základě plné moci od Účastníka jednat jeho jménem o převodu služeb od ostatních poskytovatelů k Poskytovateli.

- j) Poskytovatel služeb je oprávněn při realizaci požadavku na aktivaci telefonní služby přidělit Účastníkovi telefonní číslo podle svého číslovacího plánu; tím však není dotčeno právo Účastníka na přenesení svého dosavadního čísla od jiného operátora.
- k) Poskytovatel služeb je oprávněn dočasně omezit nebo přerušit Účastníkovi poskytování některé služby v případě závažných provozně-technických důvodů, z rozhodnutí příslušných státních orgánů, v období krizových stavů nebo z naléhavého obecného zájmu; o takovém omezení provozu Poskytovatel informuje na svých internetových stránkách v nejbližším možném termínu.
- l) Poskytovatel služeb je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb v případě závažného porušení smluvních podmínek Účastníkem, zejména v případě, že Účastník svým koncovým zařízením či svým chováním narušuje integritu a bezpečnost provozu v síti, je v prodlení s úhradou za poskytnuté služby překročí bez dohody s Poskytovatelem nastavený limit měsíčního účtu, znovuoobnovení služby je v takovém případě spojeno s úhradou manipulačního poplatku dle Ceníku služeb.
- m) Poskytovatel služeb je oprávněn přerušit poskytování služby, má-li důvodné podezření, že službu využívá nestandardně, tj. v rozporu se smlouvou, zákonem nebo dobrými mravy.
- n) Poskytovatel služeb je oprávněn, pokud dojde k přeplatku ze strany Účastníka, zahrnout přebytek platby do nejbližších následujících měsíčních vyúčtování.
- o) Poskytovatel služeb je oprávněn požadovat po Účastníkovi náhradu škody v prokázané výši.
- p) Poskytovatel služeb je oprávněn před aktivací jakékoli služby požadovat od Účastníka nastavení nebo úpravu limitu pro maximální výši měsíčního účtu Účastníka za dodané služby nebo jiné plnění; Poskytovatel však smí z účtu Účastníka čerpat jen takové částky, které odpovídají aktuálnímu měsíčnímu vyúčtování, má však právo při překročení limitu služby Účastníkovi omezit a doúčtovat spotřebované služby.

### 2.3 Práva a povinnosti Účastníka

- a) Po dobu platnosti smlouvy je Účastník povinen při zřízení služby předat Poskytovateli osobní údaje nezbytné pro poskytování služeb; pokud dojde ke změně některého předaného údaje, tuto změnu sdělit Poskytovateli nejpozději do 30 dnů od okamžiku, kdy nastala.
- b) Účastník je povinen jako součást předaných údajů uvést závaznou kontaktní adresu (zpravidla adresu elektronické pošty), na kterou bude doručována veškerá korespondence od Poskytovatele; pokud Účastník nesouhlasí s elektronickým doručováním, bere na vědomí, že doručování bude zpoplatňováno dle Ceníku.
- c) Účastník je povinen akceptovat celkový limit měsíčního účtu, který je standardně nastaven ve výši vypočtené Poskytovatelem; individuálně lze s Poskytovatelem dohodnout nastavení jiného celkového limitu, který reálně odpovídá maximální měsíční ceně za poskytované služby. Celkový limit tak představuje maximální částku, kterou může Poskytovatel inkasovat za jedno účetní období.
- d) Účastník je povinen akceptovat rovněž dílčí limity spotřeby jednotlivých dílčích služeb ve výši uvedené v Ceníku služeb; i v tomto případě může Účastník požádat o úpravu některých dílčích limitů, pokud by to omezovalo jeho potřeby; hlavním účelem dílčích limitů je ochrana Účastníka například při krádeži mobilního telefonu.
- e) Účastník je povinen hradit včas platby za využívané služby na základě vyúčtování Poskytovatele, které je Účastníkovi předáváno zpravidla elektronicky (jiné doručování účtů je zpoplatněno); v případě nesouhlasu s účtovanou částkou může Účastník podat reklamaci podle části 5 těchto podmínek, reklamacie však nemá odkladný účinek.
- f) Účastník je povinen zajišťovat v dostatečném předstihu, aby nebyla přerušena možnost čerpání plateb za služby Poskytovatelem, například z důvodů nedostatečného kreditu, vypršení platnosti platební karty nebo aktuálního nedostatku hotovosti.
- g) Účastník je povinen zdržet se jednání, které je v rozporu se zákonnými předpisy a těmito VOP, například využívat poskytované služby bez souhlasu Poskytovatele k dalšímu prodeji.
- h) Účastník má právo dohodnout s Poskytovatelem termín aktivace požadované dílčí služby, pokud je takový termín technicky realizovatelný.
- i) Účastník má právo využívat všech funkcionalit Zákaznické samoobsluhy pro rychlé nastavování parametrů služeb a získávání informací o jejich čerpání.
- j) Účastník má právo podílet se na akčních nabídkách vyhledávaných Poskytovatelem.
- k) Účastník má právo při aktivaci mobilní telefonní služby požadovat přenesení svého dosavadního telefonního čísla, pokud od opouštěného operátora zajistí číslo výpovědi opouštěného operátora („ČVOP“) nebo ověřovací kód účastníka („OKU“).

- l) Účastník má právo požadovat součinnost od Poskytovatele v případě převedení svého telefonního čísla k jinému operátorovi.
- m) Účastník má právo uplatňovat reklamace v souladu s částí 5 těchto VOP a v případě nesouhlasu s vyřízením podané reklamace se odvolat k Českému telekomunikačnímu úřadu.

## 2.4 Přenos služeb mezi operátory

- a) Účastník má právo přejít jednoduše se svými mobilními službami k jinému Poskytovateli.
- b) Zákonem stanovené podmínky přenosu jsou zakotveny v § 34 a § 34a zákona 127/2005 o elektronických komunikacích v platném znění, včetně lhůt pro přenos služby a minimální přípustnou dobu přerušení poskytování služby Účastníkovi.
- c) Maximální doba přerušení poskytované služby je 1 kalendářní den. Podrobně je postup přenosu služeb mezi operátory popsán v příloze, která je součástí těchto VOP, viz dokument Přenos čísel mezi operátory.
- d) Podmínky přenosu služeb a nárok Účastníka na tzv. paušální náhrady a jejich výši, dojde-li při přenosu ke zpoždění, zneužití nebo nedodržení termínu instalace nebo opravy jsou stanoveny Vyhláškou 529/2021 Sb.
- e) Právo na paušální náhrady může Účastník uplatnit jako reklamaci podle Reklamačního řádu Poskytovatele.

## 2.5 Změny smluvních podmínek

- a) Účastník může kdykoli iniciovat změnu smlouvy tím, že změní nebo doplní využívané služby prostřednictvím Zákaznické samoobsluhy nebo přímou dohodou se Zákaznickým centrem Poskytovatele. Taková změna je účinná a zpoplatňovaná dnem aktivace nové služby, případně provedením změny nastavení přístupu ke službám. Poskytovatel akceptuje pouze jeden požadavek Účastníka na změnu podmínek služby v kalendářním měsíci. Odmítne-li Poskytovatel požadavek na změnu smlouvy, Účastníka o tom bezodkladně vyrozumí.
- b) Poskytovatel může jednostranně změnit podmínky smlouvy z technických nebo provozně-ekonomických důvodů nebo tím, že do své nabídky zahrne další nové služby. O takovém kroku informuje všechny Účastníky, kterých se změna smlouvy může týkat, nejméně 1 měsíc před účinností změny. Pokud by taková změna smlouvy znamenala zhoršení podmínek poskytování služeb nebo právního postavení Účastníka, umožní Účastníkovi smluvní vztah ukončit.

## 2.6 Ukončení smlouvy

- a) U smluv sjednaných na dobu neurčitou může Účastník smluvní vztah ukončit výpovědí řádně podanou Účastníkem nejméně 1 měsíc před požadovaným termínem ukončení smlouvy. Na termín ukončení smlouvy Poskytovatel Účastníka vyrozumí s předstihem minimálně 1 měsíc na jeho kontaktní adresu.
- b) V případě, že Poskytovatel jednostranně zhorší technické parametry služeb, zvýší ceny poskytovaných služeb nebo provede jinou změnu smluvních podmínek v neprospěch Účastníka, má Účastník právo od smlouvy odstoupit ke dni, kdy taková změna vstoupí v platnost. Pokud však změnu smlouvy Poskytovatel provedl jako důsledek změny zákona nebo na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu či jiného obecně závazného předpisu, tento postup nelze použít.
- c) Poskytovatel může svým jednostranným rozhodnutím smlouvu ukončit také v případě, že Účastník zásadně porušil smluvní podmínky, o porušení smlouvy s upozorněním na její zásadní porušení byl Poskytovatelem informován na zvolenou kontaktní adresu a nezjednal nápravu ani v náhradní lhůtě, která nesmí být kratší než 2 týdny. Ke dni ukončení smlouvy Poskytovatel ukončí Účastníkovi přístup ke všem službám elektronických komunikací.
- d) Ukončení smlouvy nezbavuje Účastníka povinnosti řádně vypořádat své veškeré závazky vůči Poskytovateli včetně zaplacení všech dlužných částek za poskytnuté služby a za prokázané škody.

## 3. Cena a vyúčtování

### 3.1. Měsíční cenu za využívané služby tvoří:

- a) stálé měsíční platby za přístup k aktivovaným službám, které u některých položek zahrnují i určitý počet volných jednotek; nespotebované jednotky se do dalšího zúčtovacího období nepřevádějí,
- b) spotřebované jednotky služeb nezahrnuté do měsíčních plateb,
- c) u některých nově zřizovaných služeb jednorázový zřizovací poplatek podle Ceníku služeb,
- d) manipulační poplatky, např. za doručování kromě elektronického, případný poplatek za reaktivaci služby, jejíž poskytování bylo přerušeno z důvodů na straně Účastníka,
- e) platby za služby třetích stran,

- f) případné doplatky z předcházejících účetních období,
- g) daň z přidané hodnoty v platné výši.

3.2. Všechny položky pro stanovení měsíční ceny a jednorázové ceny obsahuje Ceník služeb. Ceník může být Poskytovatelem aktualizován a Poskytovatel může vytvářet dočasné akční nabídky se sníženými cenami.

3.3. U paušálního tarifu

- a) Poskytovatel každý měsíc provede vyúčtování mobilních služeb za uplynulý kalendářní měsíc se splatností faktury 14 dní. Celková částka za vyúčtování služeb bude Účastníkovi zaslána prostřednictvím SMS zprávy a současně bude vyúčtování zpřístupněno v Zákaznické samoobsluze na stránkách [www.klokanmobil.cz](http://www.klokanmobil.cz).
- b) V případě, že Účastník neuhradí svoje závazky nejpozději do 10 dnů od data splatnosti, má Poskytovatel právo požadovat úroky z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. V tomto případě si Poskytovatel vyhrazuje také právo zablokovat všechny odchozí hovory a SMS na všech telefonních číslech Účastníka.
- c) Poskytovatel za dodané služby účtuje v maloobchodních cenách podle aktuálně platného Ceníku služeb.
- d) Délka zúčtovacího období je jeden kalendářní měsíc a začíná vždy 1. dne v měsíci.
- e) Vyúčtované služby musí být uhrazeny do dne splatnosti, tj. do 14. dne od vystavení faktury.
- f) Služby jsou uhrazeny připsáním celé částky na účet Poskytovatele.
- g) Zaslání upomínky může být zpoplatněno.

3.4. Předplacené služby

- a) jsou hrazeny snížením dobitého kreditu. Minimální částka dobítí kreditu je 200 Kč. Platnost kreditu není časově omezena.
- b) Poskytovatel má právo účtovat měsíční poplatky snížením kreditu podle aktuálně platného Ceníku.
- c) V případě, že dojde k ukončení poskytování služeb, může uživatel požádat o vrácení nevyčerpaného kreditu. Poskytovatel je oprávněn v tomto případě vyúčtovat administrativní náklady dle Ceníku.
- d) U předplacených služeb může dojít k zápornému zůstatku kreditu z důvodu uplatnění paušálních měsíčních poplatků. Pokud uživatel nejpozději do 30 dnů neuhradí tento záporný zůstatek, má Poskytovatel právo zcela ukončit poskytování služeb na SIM kartě účastníka.

3.5. Pro výběr plateb za tarifní služby nebo pro dobíjení kreditu u předplacených služeb Poskytovatel využívá:

- a) Bankovní převod na určený bankovní účet Poskytovatele, jako variabilní symbol použije Účastník mobilní číslo telefonu,
- b) Automatická úhrada faktury nebo dobítí kreditu (Autoplatba) prostřednictvím služby „Mobilní tankování“ dle instrukcí uvedených v zákaznické samoobsluze na webu Poskytovatele.

3.6. Podrobné vyúčtování je dostupné v Zákaznické samoobsluze a může být na požadavek Účastníka zasláno elektronicky na jeho kontaktní adresu.

3.7. Inkaso u Autoplatby se realizuje po zpřístupnění měsíčního vyúčtování Účastníkovi. Pokud z důvodů na straně Účastníka nedojde k automatickému inkasu účtované částky, je splatnost této částky náhradním způsobem stanovena na 20 dnů od odeslání vyrozumění o neprovedené platbě Účastníkovi. Po této lhůtě může být Účastníkovi přístup ke službám deaktivován. Za reaktivaci služeb je účtován poplatek podle Ceníku služeb.

3.8. Dočasné omezení přístupu ke službám z důvodů na straně Účastníka nemá vliv na účtování stálých měsíčních plateb za dobu platnosti účastnické smlouvy.

## 4. Technická specifikace mobilních datových služeb

4.1. Služba zahrnuje mobilní přístup k internetu a možnost uskutečňovat datové přenosy (mobilní datové služby). Nezahrnuje služby poskytované prostřednictvím sítí zahraničních operátorů (roaming), pokud není stanoveno jinak. Služba je poskytována prostřednictvím SIM karty a telefonního čísla.

4.2. Služba je poskytována prostřednictvím technologií uvedených v dokumentu Technická specifikace Služby, který je součástí VOP jako navazující dokument na webu Poskytovatele. V dokumentu jsou uvedeny i odhadované a realisticky dosažitelné maximální rychlost stahování (Download) a odesílání (Upload) s ohledem na konkrétní službu v dané lokalitě, v reálných provozních podmínkách, v místě s dostatečnou úrovní signálu vně budov.

4.3. Nedílnou součástí VOP je dokument Technická specifikace Služby.

## 5. Reklamacce

5.1. Účastník může podat reklamaci

- a) vůči dostupnosti a kvalitě poskytované dílčí služby,
- b) vůči vyúčtování měsíční ceny.

5.2. Reklamaci je nutné podat bez zbytečného prodlení, nejpozději však do 2 měsíců od doby, kdy se o reklamované skutečnosti dozvěděl nebo mohl dozvědět. Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit do 1 měsíce od jejího obdržení na kontaktní adrese Poskytovatele, ve zvláště složitých případech do 3 měsíců od obdržení reklamacce. Odvolacím místem pro vyřizování reklamací je Český telekomunikační úřad.

5.3. Podrobnosti k vyřizování reklamací stanoví na tyto VOP navazující **Reklamační řád** Poskytovatele.

## 6. Ochrana osobních údajů

6.1. Osobními údaji zájemce o konvergované služby Poskytovatele jsou

- a) jméno a příjmení Účastníka, resp. název právnické osoby a pověřená osoba,
- b) adresa bydliště nebo sídla firmy,
- c) datum narození Účastníka, resp. identifikační číslo organizace,
- d) bankovní spojení pro bezhotovostní platby,
- e) telefonní číslo Účastníka a jeho veřejná IP adresa,

6.2. Poskytovatel dále shromažďuje provozní a lokalizační údaje o poskytovaných službách.

6.3. Tyto údaje Poskytovatel pořizuje a zpracovává po dobu platnosti smluvního vztahu se Účastníkem v souladu s platnými právními předpisy výhradně pro zabezpečení řádného poskytování služeb a zajišťuje jejich ochranu.

6.4. Účastník souhlasí s tím, že Poskytovatel sdělí nezbytné údaje jiným provozovatelům sítí či poskytovatelům služeb elektronických komunikací, pokud je to nezbytné pro řádné zajištění poskytovaných služeb. Účastník má právo si vyžádat informace o osobních údajích, které o něm Poskytovatel shromažďuje a požadovat jejich případnou aktualizaci. Pokud Poskytovatel takové žádosti nevyhoví bez řádného zdůvodnění, může se Účastník obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

6.5. Při uzavírání smlouvy Účastník uvede, zda souhlasí s uveřejněním předaných údajů v telefonních seznamech. Účastník souhlasí s tím, aby jej Poskytovatel informoval o svých službách a aktuálních nabídkách.

## 7. Navazující dokumenty

Součástí těchto VOP jsou:

- a) Ceník služeb
- b) Reklamační řád
- c) Technická specifikace Služby
- d) Přenos čísel mezi operátory
- e) Seznam zahraničních partnerů pro služby roamingu

## 8. Platnost dokumentu

Tyto VOP včetně navazujících dokumentů vstupují v platnost dnem 1. 11. 2024.