



# Provozní ŘÁD společnosti Nej.cz s.r.o. pro poskytování hlasových služeb Nej MOBIL

1/4

## 1 Definice použitých pojmů

- 1.1. Provozní řád – provozní a technické podmínky pro poskytování služby Nej MOBIL (dále jen „Provozní řád“).
- 1.2. Všeobecné podmínky – podmínky společnosti Nej.cz s.r.o. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.3. Zákazník – konečný příjemce Služby (dále jen „Zákazník“).
- 1.4. Poskytovatel – společnost Nej.cz s.r.o. se sídlem Francouzská 75/4, 120 00 Praha 2, IČ: 03213595, zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 228799. Kontaktní adresa pro každou lokalitu, ve které je služba poskytována, je uvedena v seznamu Poboček (obchodní místa) poskytovatele (dále jen „Poskytovatel“).
- 1.5. Hlasová služba Nej MOBIL - veřejně dostupná telefonní služba, umožňující prostřednictvím SIM karty, které je přiděleno telefonní číslo, provádět hlasová volání do pevných a mobilních sítí a přijímat telefonické hovory, a dále realizovat bezplatná volání na čísla tísňového volání (dále jen „Služba“).
- 1.6. Datová služba Nej MOBIL – mobilní datová služba spočívající ve zprostředkování přístupu Zákazníka k širokopásmovým službám sítě Internet na základě přiděleného telefonního čísla (dále jen „INTERNET“); služba je určena k využití v mobilním telefonu.
- 1.7. Datovou a Hlasovou službu Nej MOBIL poskytovatel zabezpečí pro zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Poskytovatele.
- 1.8. Služba Nej MOBIL je strukturovaná v tarifech uvedených v Ceníku mobilního volání. Typy hovorů (volání v síti poskytovatele, mobilní, pevné a mezinárodní) a struktura nabídky včetně cenových relací jsou zveřejněné na internetové adrese Poskytovatele [www.nej.cz](http://www.nej.cz) nebo vtištěné podobě na Zákaznickém Centru. Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Poskytovatele.
- 1.9. Objednávka Zákazníka – dokument v listinné či elektronické podobě, případně ústní formě po telefonu, na základě které je Zákazníkovi provedena aktivace nebo změna Služby, (dále jen „Objednávka“).

## 2 Obecný popis služby

- 2.1. Poskytování hlasové a datové mobilní služby Nej.cz zajišťuje společnost T-Mobile Czech Republic a.s. na základě MVNE platformě. Služba jako taková doplňuje portfolio poskytovaných fixních služeb (kabelové televize, NET TV, internetového připojení a pevného volání) a nabízí Zákazníkovi možnost využít zvýhodněný mobilní tarif společnosti Nej.cz, která je na základě smlouvy plnohodnotným virtuálním operátorem. Zákazník tak uzavírá smluvní vztah přímo se společností Nej.cz s.r.o.
- 2.2. V případě oprav či údržby Sítě na straně Poskytovatele mobilních služeb, může dojít k omezení poskytování Služby.

## 3 Podmínky poskytované služby

- 3.1. Služba je Zákazníkovi poskytována na základě Smlouvy o poskytování služeb dle Všeobecných podmínek.
- 3.2. Služba je zřízena okamžikem prvního přihlášení SIM karty do Sítě.
- 3.3. Zákazník zodpovídá za řádné užívání SIM karty.
- 3.4. Poskytovatel neodpovídá za data uložená na SIM kartě Zákazníkem.

- 3.5. Poskytovatel zajišťuje službu přenositelnosti telefonního čísla v souladu s příslušnými ustanoveními opatření obecné povahy vydaného Českým telekomunikačním úřadem dle § 34 odst. 4 zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění.
- 3.6. Volání na telefonní čísla se zvýšenou cenou (90x xxx xxx) je při zahájení poskytování Služby Poskytovatelem Zákazníkovi zablokováno. V případě, že Zákazník chce telefonní čísla se zvýšenou cenou zpřístupnit, požádá Poskytovatele o zpřístupnění tohoto rozsahu telefonních čísel písemně, telefonicky nebo emailem. Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost Zákazníka. Poskytovatel provede první zpřístupnění telefonních čísel se zvýšenou cenou zdarma.
- 3.7. Služba je určena výhradně pro běžné použití Zákazníkem. Není určena pro telemarketing, automatické vytáčení, nepřetržité nebo převažující přesměrování hovorů.
- 3.8. Tísňové volání je bezplatné volání na jednotné evropské číslo tísňového volání (112) a národní číslo tísňového volání stanovené v číslovacím plánu. Čísla tísňového volání slouží k oznámení události v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek a při volání na tato čísla jsou pracoviště tísňového volání poskytovány lokalizační údaje volajícího. Evropská harmonizovaná čísla jsou čísla určená číslovacími plány v rozsahu 116... Evropská harmonizovaná čísla slouží ke kontaktu s poskytovateli služeb se sociální hodnotou, např. v případech pohřešovaných dětí, pomoci obětem násilí, linky důvěry. Tísňové volání a volání na evropská harmonizovaná čísla je uskutečňováno bezplatně.
- 3.9. Poskytovatel Zákazníkovi umožní přístup k detailnímu výpisu telefonních hovorů.

## 4 Práva a povinnosti

- 4.1. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není poruchou.
- 4.2. Poskytovatel je oprávněn poskytovat doplňkovou službu INTERNET s uplatněním pravidel limitace datového toku FUP. Objemové limity FUP jsou uvedeny v dokumentu Datové limity.
- 4.3. Poskytovatel je oprávněn měnit typologii Sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby, pokud budou dodrženy parametry Služby dle Smlouvy.
- 4.4. Poskytovatel je oprávněn měnit identifikační čísla Smlouvy, a to i bez souhlasu Zákazníka, má-li Poskytovatel důvodné podezření, že došlo, nebo dochází k využívání Služeb v rozporu se Všeobecnými podmínkami, nebo pokud je to nutné k zajištění řádného chodu Služby.
- 4.5. Poskytovatel je dále před uzavřením Smlouvy i po dobu jejího trvání oprávněn požadovat od Zákazníka složení další kauce v případech hrozícího finančního rizika, zejména v následujících případech:
  - sídlo nebo trvalé bydliště Zákazníka se nachází mimo území České republiky;
  - u fyzických osob, členů statutárních orgánů a právnických osob, nejsou-li tyto občané České republiky bez ohledu na jejich trvalý pobyt v ČR;
  - Smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Zákazníkovi;

- Zákazník opakovaně nedodrží platební podmínky;
  - při zahájení insolvenčního řízení na Zákazníka, nebo při vstupu Zákazníka do likvidace;
  - na majetek Zákazníka je či v minulosti byla vedena exekuce;
  - Zákazník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost;
  - pokud dojde k neobvyklému nárůstu plateb za poskytované Služby;
  - v případě, že existují pochybnosti o identifikačních údajích zadaných Zákazníkem;
  - v případech obtížné komunikace se Zákazníkem.
  - v případě objednání Služeb nad rámec výchozího nastavení SIM karty, přičemž základním nastavením je myšleno volání na telefonní čísla s běžnou nezvýšenou cenou a zaslání SMS zpráv. Nad rámec výchozího nastavení jsou považovány audiotextové služby, premium SMS, MMS, roaming a INTERNET.
- 4.6. Výše kauce se stanoví s ohledem na aktuální či předpokládané využívání Služeb Zákazníkem zpravidla, aby pokryla alespoň čtyři následující měsíční platby. Poskyvatel je oprávněn vzhledem k okolnostem případu výši kauce upravit, případně požadovat složení dodatečné kauce.
- 4.7. Poskyvatel může účtovat některé platby (zvláště platby vyplývající z roamingových služeb) až se zpožděním 2 měsíců oproti standardu.
- 4.8. Poskyvatel je povinen umožnit Zákazníkovi užívat telefonní Službu bezplatného volání na čísla tísňového volání a na evropská harmonizovaná čísla s výjimkou případů stanových zákonem.
- 4.9. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo Sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.
- 4.10. Zákazník nesmí využívat neoprávněně data, systémy a Síť, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo Síti.
- 4.11. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo Síti.
- 4.12. Zákazník nesmí zasahovat do Služeb poskytovaných jiným Zákazníkům, hostitelským systémům nebo Sítím (např. formou přetížení, zahlcení daty "callbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy).
- 4.13. Zákazník je povinen učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou nebo osobami, pokud k tomu není Zákazník oprávněn příslušnou telekomunikační licenci, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele.
- 4.14. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby.
- 4.15. Poskyvatel neodpovídá za obsah informací přenášených v rámci Služby, ani v případě porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci Služby, není-li zákonem stanoveno jinak.
- 4.16. Zákazník je povinen užívat Službu tak, aby nebyl porušován nebo obcházen zákon, nepůsobit škody třetím osobám, nebo neužívat Službu v rozporu s dobrými mravy.
- 4.17. Po uzavření smlouvy bude SIM karta Zákazníka aktivována bez zbytečného prodlení, a to nejpozději do 7 dnů od podpisu Smlouvy.
- 4.18. Poskyvatel je oprávněn stanovit pro jednotlivé poskytované Služby limity, při jejichž překročení je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby.
- 4.19. Poskyvatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služby na nezbytně nutnou dobu ze závažných důvodů uvedených níže v tomto Provozním řádu.
- 4.20. Zákazník je povinen:
- nezneužívat připojení k Síti poskytovatele, zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům;
  - neumožnit využívání poskytovaných Služeb třetím osobám a neposkytovat Služby třetím osobám s využitím Síti či Služeb Poskytovatele, pokud není mezi Poskytovatelem a Zákazníkem písemně sjednáno jinak. Zákazník odpovídá za zneužití Služby, SIM karty, kódů nebo telekomunikačního koncového zařízení, jakož i za přepsání kódu IMEI koncového zařízení a za škodu tím způsobenou Poskytovateli. Zákazník je povinen v takovém případě zaplatit cenu poskytnutých Služeb až do doby, kdy bude Poskytovateli doručeno Zákazníkovo písemné oznámení o zneužití nebo zneužití či odcizení koncového nebo jiného zařízení.
- V případě škody, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob ke Službě, a to i bez vědomí Zákazníka, zejména zneužitím přístupu třetích osob ke Službě, především zneužitím přístupového účastnického jména a hesla, nese Zákazník plnou odpovědnost.
- neumožnit užití poskytovaných Služeb v souvislosti se svojí podnikatelskou činností, pokud není mezi Poskytovatelem a Zákazníkem písemně sjednáno jinak;
  - nevyužívat telefonní čísla přidělená Poskytovateli pro své vlastní služby;
  - nevydávat služby Poskytovatele za své vlastní služby;
  - neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby;
- 4.21. V případě překročení stanoveného limitu má Poskyvatel právo limitovat rychlost přenášeného datového provozu, případně omezit službu datového přenosu. Při překročení stanoveného limitu mimo Síť Poskytovatele (při využívání služeb roaming) má Poskyvatel právo účtovat cenu dle Ceníku Poskytovatele.
- 4.22. Zákazník je povinen užívat Služby pouze prostřednictvím SIM karty, kterou mu poskytl Poskyvatel.
- 4.23. Zákazník není oprávněn kopírovat či žádným způsobem zasahovat do softwaru na SIM kartě nebo do jiných zařízení Poskytovatele.
- 4.24. Povinností zákazníka po zjištění ztráty, odcizení, zneužití či jiného narušení práva k užití SIM karty nebo Služby je neprodleně o této skutečnosti informovat Poskytovatele, který bez zbytečného odkladu, nejpozději do 4 hodin v pracovních dnech od 8.00 h do 17.00 h učiní opatření k zabránění zneužití SIM karty nebo Služby.
- 4.25. Za přijetí opatření k zabránění zneužití SIM karty nebo Služby je Poskyvatel oprávněn účtovat poplatek dle Ceníku Služeb. Totéž platí v případě podezření Zákazníka na zneužití hesel a bezpečnostních kódů. Zákazník odpovídá až do přijetí opatření k zabránění zneužití SIM karty, Služby, hesel či bezpečnostních kódů za úhradu všech Služeb, které byly uskutečněny a je povinen uhradit cenu zneužití Služeb.
- 4.26. Zákazník je povinen učinit odpovídající opatření k řádnému zabezpečení a ochraně PIN kódu a PUK kódu před zneužitím. Zákazník je povinen uchovávat PIN a PUK pod svou výhradní osobní kontrolou. V případě podezření, že se s PUK kódem

seznámila neoprávněná osoba, je Zákazník povinen požádat Poskytovatele o výměnu SIM karty, která mu bude vyměněna za poplatek dle Ceníku Služeb.

4.27. Zákazník může znovu požádat o aktivování Služby žádostí na Zákaznickém centru. Poskytovatel je oprávněn účtovat poplatek dle Ceníku Služeb.

## 5 Přenesení čísla

5.1. Zákazník žádající o přenos čísla ke společnosti Nej.cz s.r.o. musí požádat svého stávajícího Poskytovatele o vygenerování ČVOP (na jedno nebo více telefonních čísel).

5.2. Zákazník předá ČVOP Poskytovateli, který s ním uzavře Smlouvu a obdrží od něj SIM kartu s přenášeným telefonním číslem.

5.3. Zákazník obdrží informaci o datu a času přenesení telefonního čísla k Poskytovateli formou SMS, telefonicky nebo emailem.

5.4. Zákazník žádající o přenos čísla od společnosti Nej.cz s.r.o. musí požádat Poskytovatele o vygenerování ČVOP (na jedno nebo více telefonních čísel).

5.5. Poskytovatel předá ČVOP Zákazníkovi formou SMS po vyrovnání stávajících závazků vůči Poskytovateli.

## 6 Způsoby zadání příkazu:

6.1. Zákazník je oprávněn zadávat příkazy k Platebním transakcím: Zákazník je vedle užívání Služeb elektronických komunikací oprávněn zadávat prostřednictvím Sítě a technicky způsobilého koncového zařízení (elektronického komunikačního zařízení) příkazy k provedení převodů peněžních prostředků na platební účty osob, které uzavřely s Poskytovatelem smlouvu o vedení takových účtů (dále jen „Partneři“) postupem podle bodu 6.2. (dále jen „Platební transakce“). Pro účely tohoto Provozního řádu se služby Platebních transakcí považují za součást Služeb, ledaže z kontextu použití pojmu Služba vyplývá něco jiného.

### 6.2. Způsoby zadání příkazu:

Příkaz k provedení Platební transakce může být zadán následujícími způsoby:

a) voláním po určitou dobu na telefonní číslo se zvláštním předčíslem (tzv. audiotex) bude Zákazníkovi zprovozněno na požádání.

b) zasláním SMS či MMS s určeným řetězcem znaků na zvláštní číslo (tzv. Premium SMS nebo Premium MMS).

**Částka Platební transakce** (tj. částka, která má být na základě příkazu k provedení Platební transakce převedena) se vypočítá podle délky volání na audiotexovou linku, délky datového spojení, případně podle počtu zaslaných Premium SMS či Premium MMS, nebo je určena odkazem na webové či wapové stránce. Další informace a závazné parametry Platebních transakcí jsou uvedeny v Ceníku.

### 6.3. Platebními transakcemi lze platit za:

Platebními transakcemi podle čl. 6.2. může Zákazník platit za zboží a služby poskytované Partnerny nebo osobami, které poskytují své služby v souladu s podmínkami stanovenými Nej.cz a Partnerny (Partneři a tyto osoby dále jen „Obchodníci“), přičemž může jít o zboží nebo služby, které jsou:

a) poskytnuty či doručeny poštou či kurýrem, převzaty osobně v provozovně, vydány elektronickým zařízením či jinak, případně dodány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení Zákazníka, ale užívány jiným způsobem (např. SMS jízdenky, e-vstupenky);

b) dodány do elektronického komunikačního zařízení a které budou užívány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení.

### 6.4. Postup při provádění Platebních transakcí:

Zadáním příkazu souhlasí Zákazník s provedením Platební transakce. To platí i tehdy, umožnil-li zadat příkaz k provedení Platební transakce jiné osobě. Příkaz je přijat ze strany Nej.cz k okamžiku ukončení zadání příkazu, pokud není bez zbytečného prodlení odmítnut. Zákazník nemůže již odvolat platební příkaz nebo svůj souhlas s Platební transakcí poté, co byla přijata ze strany Nej.cz. Nej.cz na základě zadaného příkazu ze strany Zákazníka sníží kredit o částku Platební transakce.

### 6.5. Práva a povinnosti Zákazníků a Poskytovatele při provádění Platebních transakcí:

Práva a povinnosti Zákazníků a Poskytovatele při provádění Platebních transakcí se řídí Smlouvou a v případě Platebních transakcí určených k úhradě zboží a služeb, které nejsou službami nebo zbožím uvedeným v článku 6.2., též ustanoveními obecných právních předpisů upravujících smlouvu o platebních službách (zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku). Zákazník využívající jiné než Předplacené služby je oprávněn požádat i kdykoli během platnosti Smlouvy o ukončení poskytování služeb Platebních transakcí. Zákazník pozbude právo dávat příkazy k provedení Platebních transakcí nejpozději do 1 měsíce od doručení žádosti. Od této chvíle již Nej.cz nebude přijímat žádosti Zákazníka o provedení Platebních transakcí.

### 6.6. Nej.cz zajistí převod prostředků:

Nej.cz zajistí, aby peněžní prostředky byly připsány na platební účty příslušného Partnera nejpozději do dvou pracovních dnů od zadání příkazu k provedení Platební transakce; úprava lhůt pro provádění platebních transakcí v zákoně o platebním styku se nepoužije. Poskytovatel odpovídá za nesprávně provedenou transakci příslušnému Partnerovi.

### 6.7. Nej.cz může stanovit limity:

Nej.cz je oprávněna stanovit finanční limity pro den a pro zúčtovací období. V případě překročení finančního limitu Zákazníkem je Nej.cz oprávněn odmítnout provedení transakce.. Nej.cz je dále oprávněn stanovit limity na jednu Platební transakci nebo výdajový limit.

### 6.8. Platební transakce ve vyúčtování:

Zákazník se může informovat o provedených Platebních transakcích prostřednictvím zákaznické linky Nej.cz. Žádající osoba musí doložit, že je oprávněným Zákazníkem k předložené SIM kartě, k níž informace žádá.

### 6.9. Ochrana Zákazníka proti zneužití a povinnost hlásit ztrátu zařízení:

Zákazník je povinen přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu elektronického komunikačního zařízení. V případě odcizení či ztráty elektronického komunikačního zařízení má Zákazník povinnost tuto skutečnost bezodkladně nahlásit Nej.cz. Oznámení lze učinit kdykoli, a to ohlášením na zákaznickou linku či písemným oznámením, přičemž na jeho základě bude zablokováno uskutečňování Platebních transakcí i poskytování Služeb. Porušení této povinnosti Zákazníkem je považováno za hrubé porušení Smlouvy ze strany Zákazníka.

### 6.10. Reklamacce ve vztahu k Platebním transakcím:

Zákazník je povinen podat případnou reklamaci proti provedení Platební transakce (tj. že ve smyslu odst. 2 tohoto čl. hovor nebyl

uskutečněn, SMS nebyla odeslána, vyúčtovaná délka či počet hovorů/jednotek neodpovídá provozním údajům ústředny, příkaz byl zadán ze ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, Zákazník nedal souhlas s Platební transakcí apod.) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne podání příkazu k Platební transakci. Po uplynutí lhůty se má za to, že Platební transakce byla uskutečněna s parametry odpovídajícími strženému Kreditu. Nej.cz nenese důkazní břemeno týkající se podmínek Platební transakce ve smyslu § 120 odst. 1 zákona o platebním styku.

**6.11. Odpovědnost Zákazníka za úhradu Platebních transakcí:**

Zákazník nese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení v rámci Služeb do částky odpovídající 1500 eurům. Pokud však Zákazník tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností, nese takovou ztrátu v plném rozsahu. Zákazník nenese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, pokud ztráta vznikla poté, co Zákazník oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití elektronického komunikačního zařízení.

**6.12. Zákazník je povinen zaplatit Poskytovateli poplatky za provedení Platebních transakcí.**

**6.13. Odpovědnost za objednané zboží či služby:**

Nej.cz nenese odpovědnost za vady zboží či služeb zaplacených Platební transakcí. Zákazník je oprávněn nároky z takových vad, z neposkytnutí služeb řádně a včas či z nedodání zboží, uplatňovat pouze přímo u dotčeného Obchodníka.

**7 Omezení, přerušení a ukončení poskytování služby Nej MOBIL**

7.1. V případě technických změn či rekonstrukce Sítě, může být poskytování Služby dočasně omezeno nebo přerušeno. V případě, že Zákazník porušil své povinnosti vyplývající z tohoto Provozního řádu závažným způsobem, je Poskyvatel oprávněn ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností poté, co takové porušení zjistil (viz článek 8. Všeobecných podmínek). O tomto okamžitém ukončení poskytování Služby nemusí Poskyvatel Zákazníka nijak informovat.

**8 Závěrečná ustanovení**

- 8.1. Tento Provozní řád je nedílnou součástí Všeobecných podmínek. Podpisem smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s Provozním řádem důkladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí.
- 8.2. Poskyvatel si vyhrazuje právo na změnu Provozního řádu. Vydáním nového Provozního řádu s vyznačením počátku doby platnosti se stává starý Provozní řád neplatný.
- 8.3. Platný Provozní řád je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele [www.nej.cz](http://www.nej.cz). Tento provozní řád je platný od 1. dubna 2016.