

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB NISATEL SPOLEČNOSTÍ KPSYSTEM S.R.O. Platné od 1.11.2015

1. Úvodní ustanovení (S kým je Smlouva uzavírána a co vše je součástí Smlouvy)

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb NISATEL (dále jen „Všeobecné Podmínky“ nebo „Podmínky“ upravují postup při uzavírání smlouvy (dále jen „Smlouva“) o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Služby“) mezi KPSYSTEM s.r.o. se sídlem Arbesova 435/45, Jablonec nad Nisou, IČ: 28705971, společnost zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem, spisová značka C 277421 - (dále také jen „Poskytovatel“ nebo „NISATEL“ s ohledem na druh poskytovaných Služeb, které jsou poskytovány v rámci společnosti KPSYSTEM s.r.o. divizí NISATEL), poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací pod označením „NISATEL“, a Zákazníkem (dále také jen „Zákazník“ popř. „Uživatel“), postup při vyřizování stížností, základní práva a povinnosti smluvních stran a platební podmínky. Podmínky dále stanovují zejména i technické, provozní a organizační podmínky pro poskytování těchto Služeb. Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy uzavírané se Zákazníkem. Nedílnou součástí smlouvy je pak i ceník služeb (dále jen „ceník“) a reklamační řád (dále jen „reklamační řád“) a pravidla ochrany soukromí (dále jen „OS pravidla“). Hovoří-li se dále o plnění povinností ze smlouvy, zahrnuje to taktéž plnění povinností obsažených v těchto podmínkách, ceníku, reklamačním řádu a OS pravidlech. Odchylná ujednání obsažená přímo ve Smlouvě však mají přednost před obsahem těchto Podmínek. Poskytuje-li poskytovatel uživateli na základě uzavřené smlouvy individuální nabídku služeb (dále též jen „Individuální nabídka“), platí pro tyto uživatele pravidla pro poskytování individuální nabídky, i když mají odlišnou úpravu od Všeobecných podmínek (dále též jen „Pravidla Individuální nabídky“). Uzavřením smlouvy vyjadřuje zákazník s podmínkami, platným ceníkem, reklamačním řádem, OS pravidly i případnými pravidly Individuální nabídky souhlas a potvrzuje, že se s těmito seznámil. NISATEL je oprávněn poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací (veřejně dostupné telefonní služby a služby přenosu dat) dle osvědčení Českého telekomunikačního úřadu (dále také jen „ČTÚ“)

2. Vznik smluvního vztahu a jeho změny, popis Služeb

2.1. (Uzavření Smlouvy) Služba je poskytována na základě smlouvy uzavřené mezi NISATEL a Zákazníkem. Žádost o uzavření smlouvy je Zákazníkem podávána zejména komunikací na dálku zejména prostřednictvím internetových stránek www.nisatel.cz. Smlouvu je možné uzavřít i osobně nebo prostřednictvím zástupců NISATEL, nebo písemně prostřednictvím české nebo elektronické pošty. Náklady na užití prostředků komunikace na dálku se nelíší od základní sazby (tj. Zákazník např. v případě uzavírání Smlouvy prostřednictvím internetu hradí jen náklady internetového připojení dle smlouvy uzavřené s jeho aktuálním poskytovatelem internetového připojení, apod.). NISATEL vylučuje pouze telefonické uzavření smlouvy, když na základě telefonické žádosti o uzavření smlouvy bude NISATEL připraven elektronicky či jiný návrh na uzavření smlouvy, který bude zájemci o uzavření smlouvy zaslán.

2.1.2 Smlouva nabývá platnosti, po doručení návrhu smlouvy NISATELU, která je podepsána a akceptována oběma smluvními stranami. Doručení návrhu smlouvy je možné písemně prostřednictvím české nebo elektronické pošty,

2.1.3 Nedoručení smlouvy do 14 dní do zaslání návrhu je považováno za neakceptování podmínek smluvního vztahu a jedné se smluvních stran a smluvní vztah nebude uzavřen.

2.1.3 Uzavřením Smlouvy se NISATEL a Zákazník zavazují k dodržování těchto Všeobecných Podmínek.

2.2. (Forma Smlouvy, údaje uváděné Zákazníkem a jejich doložení, souhlas s prověřením platební morálky Zákazníka)

V případě smlouvy uzavírané v elektronické podobě smlouva nabývá platnosti po zpětném potvrzení objednávky Zákazníkem na e-mail adresu NISATEL (tímto způsobem vyjadřuje svůj souhlas s žádostí Zákazníka o uzavření smlouvy) na svoji e-mailovou adresu. Podmínkou uzavření smlouvy v případě smlouvy uzavírané v elektronické podobě je registrace Zákazníka v systému NISATEL, při které Zákazník uvede požadované údaje, včetně jeho e-mailové adresy. NISATEL si vyhrazuje právo ověřit udanou e-mailovou adresu (a případně i Zákazníkem uváděné telefonní číslo) zasláním verifikačních zpráv. Zákazník se zavazuje udávat pravdivé informace a NISATEL nenes odpovědnost za případné klamné podané informace.

-V případě smlouvy uzavírané v písemné podobě připojí Zákazník svůj podpis na listinné vyhotovení smlouvy a teprve poté je smlouva schválena a podepsána ze strany NISATEL s tím, že Zákazník obdrží jedno vyhotovení smlouvy podepsané oběma stranami spolu s účastnickou SIM kartou. Pokud by bylo Zákazníkovi předáno listinné vyhotovení návrhu smlouvy již s podpisem NISATEL, je pak smlouva uzavřena okamžikem, kdy Zákazník doručí na NISATEL nebo zástupci NISATEL Zákazníkem podepsané listinné vyhotovení smlouvy.

V žádosti o uzavření smlouvy Zákazník uvede: jde-li o právnickou osobu zejména obchodní firmu nebo název, sídlo, identifikační číslo, jméno, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby; jde-li o fyzickou osobu - podnikatele jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a identifikační číslo (pokud bylo přiděleno); jde-li o fyzickou osobu nepodnikající, pak jméno a příjmení, bydliště, datum narození a rodné číslo (pokud bylo přiděleno). Pokud se jedná o plátce DPH, bude vždy uvedeno i příslušné daňové identifikační číslo (DIČ). V případě jednání v zastoupení je NISATEL oprávněn požadovat doložení originálu úředně ověřené plné moci. V případě změny výše uváděných údajů je Zákazník povinen tuto změnu NISATEL písemně oznámit nejpozději do 7 dnů poté, co změna nastala.

Při uzavírání Smlouvy je Zákazník povinen prokázat svoji totožnost potřebnými doklady (nepodnikající osoby zejména platným občanským průkazem nebo cestovním pasem, podnikatelské subjekty zejména platným výpisem z obchodního rejstříku či dokladem o zápisu v jiné evidenci, z nichž bude v případě právnické osoby vyplývat i oprávnění jednat jménem právnické osoby, a platným občanským průkazem nebo cestovním pasem osoby jednáající jménem podnikatelského subjektu). Za účelem případného pozdějšího prokázání provedené identifikace Zákazníka uděluje souhlas s tím, aby NISATEL kopíroval či opisoval z předložených dokumentů údaje potřebné k identifikaci osob, jichž se doklady týkají, a tyto archivoval.

Podáním žádosti o uzavření smlouvy Zákazník souhlasí s tím, aby NISATEL prověřil jeho platební morálku, a to zejména v registru CERD (provozovaném taktéž prostřednictvím stránek www.cerd.cz), nebo z centrální evidence exekucí vedené Českou exekutorskou komorou.

V souvislosti s žádostí o uzavření Smlouvy je NISATEL oprávněn žádat ve smyslu čl. 3.8. těchto Podmínek složení jistiny.

Pokud budou splněny veškeré podmínky pro uzavření smlouvy a nedojde k odmítnutí návrhu na uzavření smlouvy podle bodu 2.3 těchto Podmínek, provede NISATEL akceptaci návrhu na uzavření smlouvy a akceptaci sdělí zájemci o uzavření smlouvy, a to v co nejkratší lhůtě nejdéle do 20 dnů od obdržení žádosti o uzavření smlouvy.

2.3. (Odmítnutí uzavření Smlouvy ze strany NISATEL)

NISATEL je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy zejména v následujících případech:

- Zákazník má neuhrazené splatné závazky z jiného smluvního vztahu s poskytovatelem, nebo v minulosti měl neuhrazené závazky po splatnosti vůči poskytovateli nebo poskytovatel má konkrétní poznatky o tom, že Zákazník má závazky po lhůtě splatnosti vůči jiným subjektům nebo je dán důvodný předpoklad, že by Zákazníkem nebyly řádně plněny závazky ze smlouvy, nebo Zákazník je veden v dostupných registrech dlužníků jako osoba se závazky po lhůtě splatnosti;
- Se Zákazníkem bylo zahájeno insolvenční řízení, případně byl zahájen výkon rozhodnutí nebo exekuce na majetek Zákazníka nebo Zákazník vstoupil do likvidace;
- Zákazník zneužil nebo se pokusil zneužít síť nebo služby poskytovatele;

2.4. (Příkladný výčet obsahu Smlouvy, možnost jednostranné změny smlouvy ze strany NISATEL a změna smlouvy dohodou)

Smlouva obsahuje (popřípadě ve spojení s podmínkami, reklamačním řádem či dalšími smluvními dokumenty) zejména identifikační údaje smluvních stran, variantu a technickou specifikaci požadované služby, cenu, údaje o způsobu získávání aktuálních informací o všech platných cenách služeb, informaci o termínech a způsobu vyúčtování ceny a placení, dobu trvání smlouvy a výpovědní dobu, podmínky pro obnovení a ukončení služby, způsob uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit, smluvní pokuty za porušení smluvních povinností, ujednání o náhradě újmy a vrácení peněz, která budou použita v případě přerušení poskytování služby ze zavinění NISATEL, a způsob vyrozumění účastníka o změně smluvních podmínek. Absence některé z těchto skutečností nečiní smlouvu neplatnou, budou-li i tak dostatečně určena práva a povinnosti smluvních stran a budou-li v ní obsaženy náležitosti vyžadované pro platné uzavření smlouvy právními předpisy.

NISATEL je oprávněn uzavřené smlouvy, tj. včetně podmínek, ceníku, reklamačního řádu, OS pravidel a Pravidel Individuální nabídky, jednostranně měnit, a to zejména ohledně ceny a platebních podmínek, ale taktéž v částech dalších, zejména ohledně úpravy specifikace služeb, včetně toho, co je v rámci jednotlivých služeb poskytováno, podmínek přerušení či omezení dostupnosti služeb, trvání a ukončení smlouvy, odpovědnosti za újmu, nebo doručování a komunikace, a to zejména s ohledem na změnu vstupních nákladů, ale i vzhledem ke skutečnostem jiným (např. zavádění nových technologií nebo změny podmínek na trhu služeb elektronických komunikací), když je povinen o takové změně zákazníka nejméně 1 měsíc před její účinností informovat, a to emailem zasláním na emailovou kontaktní adresu zákazníka nebo formou zaslání listinného oznámení (podle toho, jakou formu zaslání vyúčtování si zákazník zvolil). V případě, že zákazník po oznámení změny smlouvy do účinnosti změny nevyhoví, platí, že tuto změnu ke dni účinnosti změny akceptuje. V případě, kdy zákazník po oznámení změny smlouvy do účinnosti změny vypoví, pak je smlouva ke dni nabytí účinnosti této změny ukončena (když se takto sjednává speciální výpovědní doba). Zákazník nemůže být takovýmto způsobem poškozen, např. v důsledku ztráty nároku na dotované zařízení, či jakkoliv sankcionován. Pokud však byla změna provedena z důvodu změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, nebo změnou nejsou dotčena práva a povinnosti zákazníka, uvedené právo smlouvu ukončit zákazníkovi nenáleží.

V případě, že má zákazník zájem sjednat změnu poskytovaných služeb, kontaktuje NISATEL prostřednictvím jeho kontaktních údajů a učiní návrh na změnu poskytovaných služeb. NISATEL na základě toho návrh zákazníka posoudí a rozhodne o něm ve lhůtě 15-ti dnů po učinění tohoto návrhu. V případě, že bude změna poskytovaných služeb sjednávána v elektronické podobě, je změna poskytovaných služeb sjednána okamžikem, kdy zákazník potvrdí ve svém zákaznickém účtu v Můj účet NISATEL objednávku změny služeb (kterou do zákaznického účtu zákazníka v Můj účet NISATEL vloží NISATEL, který tím vyjadřuje souhlas s žádostí zákazníka o změnu služeb). Takovýmto způsobem – uvedením nabídky na změnu služeb v zákaznickém účtu zákazníka v Můj účet NISATEL - může případně taktéž NISATEL sám zákazníkovi změnu služeb nabídnout, když s případným uváděním takových nabídek ve svém zákaznickém účtu v Můj účet NISATEL Zákazník souhlasí. Veškeré změny budou provedeny v souladu s podmínkami dle aktuálně platného ceníku NISATEL. Zákazník má právo požádat o změnu služeb maximálně jednou za účtovací období s tím, že změna, v případě jejího odsouhlasení ze strany NISATEL, bude provedena s účinností od nového účtovacího období po sjednání změny.

2.5. Popis Služeb

2.5.1. Jednotlivé Služby

NISATEL poskytuje zákazníkům následující služby, tj. veřejně dostupné telefonní služby a služby elektronických komunikací:

- uskutečňování národních volání v rámci České republiky
- uskutečňování mezinárodních volání,
- uskutečňování volání v zahraničí (roaming),
- služby datových přenosů,
- služby přenosů krátkých textových zpráv (SMS),
- služby přenosů multimediálních zpráv (MMS),
- služby přenosů textových zpráv DMS, které slouží k poskytování peněžitých darů odesláním SMS na určené přístupové číslo (dále jen „DMS“),
- služby přenosů textových zpráv Premium SMS, které slouží k úhradě cen služeb poskytovaných třetími osobami odesláním SMS na určené přístupové číslo se zvláštním tarifem (dále jen „Premium SMS“),
- případně další služby dle aktuální nabídky NISATEL.,
- voip volání
- poskytování speciálních čísel řady 8xx,9xx

Některé Služby (zejména např. DMS či Premium SMS) mohou být Zákazníkovi zpřístupněny až po určité době trvání Smlouvy, či po řádné úhradě stanoveného počtu vyúčtování, když konkrétní podmínky mohou být uvedeny v Ceníku.

2.5.2. Poskytování Služeb

2.5.2.1 prostřednictvím sítě T-Mobile Czech Republic a.s.

NISATEL poskytuje Služby prostřednictvím sítě elektronických komunikací společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „sít T-Mobile“) na území České republiky, pokud není v jednotlivých případech výslovně uvedeno jinak. Parametry služeb a jejich varianty jsou podrobněji popsány v Ceníku.

2.5.2.2 Prostřednictvím VoIP - pevná čísla

NISATEL poskytuje Služby prostřednictvím sítě elektronických komunikací technologií VoIP pevná čísla na vlastní platformně na území České republiky, pokud není v jednotlivých případech výslovně uvedeno jinak. Parametry služeb a jejich varianty jsou podrobněji popsány v Ceníku.

2.5.3. Základní informace o aktivaci Služby

Aktivace služeb je vázána na doručení účastnické SIM karty zákazníkovi a provedení technických opatření k zajištění dostupnosti služby v síti T-Mobile podle toho, která z těchto podmínek se splní později. V případě přenosu účastnického telefonního čísla z jiné mobilní sítě (portace IN) je služba aktivována v den portace (převedení), který bude určen. Blížší popis postupu při aktivaci je obsažen v čl. 4 těchto podmínek.

2.5.4. Žádost o přenos a přidělení nového účastnického telefonního čísla

Zákazník má právo požádat NISATEL o přidělení nového účastnického telefonního čísla ze seznamu těchto čísel v majetku NISATEL nebo může požádat o přenos účastnického telefonního čísla z jiné mobilní sítě. V případě přenosu účastnického telefonního čísla z jiné mobilní sítě je zákazník povinen uvést platný identifikační kód - číslo výpovědi opuštěného poskytovatele („ČVOP“). Toto číslo zákazníkovi poskytne stávající (opouštěný) operátor. ČVOP je třeba dodat NISATEL nejpozději sedm pracovních dní před plánovaným datem přenesení, aby došlo k přenesení čísla v požadovaném termínu. Tento kód má platnost 60 dní.

2.6. Blížeší popis Služeb

2.6.1. DMS

Odesláním DMS dochází k uzavření darovací smlouvy mezi zákazníkem a osobou, které je přiděleno určené přístupové číslo, přičemž zákazník má povinnost uhradit částku daru a částku odpovídající ceně odeslané SMS.

2.6.2. Čerpání služeb poskytovaných třetími osobami

Zákazník má právo čerpat služby poskytované třetími osobami, pokud NISATEL tyto služby zpřístupňuje, přičemž čerpání takových služeb a jejich cena se řídí podmínkami sjednanými mezi zákazníkem a poskytovatelem takové služby. Zákazník tímto bere na vědomí a souhlasí, že NISATEL je oprávněn cenu za takové služby třetích osob účtovat a případně též vymáhat, jestliže k tomu bude oprávněn dle dohody s poskytovatelem takové služby.

2.6.3 Využívání platebních služeb poskytnutých třetími osobami

Zákazník má právo sjednat si využívání platebních služeb poskytnutých třetími osobami, pokud NISATEL tyto služby zpřístupňuje a nabízí, přičemž čerpání takových služeb a jejich cena se řídí vedle smlouvy taktéž zákonem č. 284/2009 Sb. o platebních službách a obchodními podmínkami platebních služeb NISATEL, když okamžikem prvního využití platebních služeb se pak sjednává smlouva o platebních službách. Zákazník tímto bere na vědomí a souhlasí, že NISATEL je oprávněn cenu za takové služby třetích osob účtovat a případně též vymáhat, jestliže k tomu bude oprávněn dle dohody s poskytovatelem takové služby. Platební službou je taktéž služba DMS popisovaná výše.

2.6.4. Roamingové služby

Při poskytování roamingových (zahraničních) služeb zprostředkuje NISATEL služby v zahraničí prostřednictvím partnerského operátora T-Mobile, jenž zajistí dostupnost Služeb v zahraničí. NISATEL provede vyúčtování za roamingové služby dle platného ceníku.

2.6.5. Cenové limity

NISATEL si vyhrazuje právo z bezpečnostních důvodů, z důvodů ochrany spotřebitele, z důvodů ochrany NISATEL či podobných důvodů stanovit cenové limity vztahující se příslušnému období (zpravidla měsíc). V takovém případě nebude zákazníkovi povoleno čerpání služeb nad stanovený cenový limit. Zákazník bude o stanovení cenového limitu předem vyrozuměn. Výše cenových limitů může být stanovena i v ceníku, což však nevylučuje možnost NISATEL stanovit vyšší cenového limitu v odlišné výši ve smyslu předcházejících ustanovení čl. 2.6.5. těchto podmínek. Také sám zákazník může (bude-li o to mít např. z bezpečnostních důvodů zájem) požádat o stanovení cenového limitu, a to ještě v nižší částce, než v jaké by byl cenový limit stanoven ze strany NISATEL. NISATEL bude zákazníka o dosažení cenového limitu zejména prostřednictvím zaslání SMS zprávy informovat, když zákazník však bere na vědomí, že zpráva o dosažení cenového limitu mu může být zaslána s určitým prodlením, daným technickými možnostmi při zjištění takového stavu, což není považováno za porušení povinností ze strany NISATEL. Ze stejných důvodů pak může dojít k určitému prodlení při přerušení poskytování služby, což taktéž není považováno za porušení povinností ze strany NISATEL.

2.7. Přerušení či omezení dostupnosti Služeb, kvalita služeb

2.7.1. Důvody pro dočasné přerušení poskytování Služeb či omezení jejich dostupnosti

NISATEL je oprávněn dočasně přerušit poskytování služeb či omezit jejich dostupnost z následujících důvodů:

- Jestliže zákazník přes upozornění poruší podmínky smlouvy podstatným způsobem či podstatným způsobem poruší jiné právní povinnosti, zejména jestliže nezaplatí cenu dle ceníku ve lhůtě její splatnosti (následky neplacení účtů jsou blíže popsány v bodu 8.7 těchto podmínek);
- V případě překročení volacího limitu, nebo pokud bude volací limit v daném zúčtovacím období dosažen;
- Poskytne-li zákazník nesprávné údaje (zejména ve smyslu čl. 2.2. těchto podmínek) nebo nenahlásí-li změnu svých údajů;
- V případě zneužití služby či důvodného podezření na zneužití služby, či vznikne-li důvodné podezření, že zákazník uzavřel smlouvu s úmyslem služby nehradit;
- Jestliže zákazník nespĺňuje podmínky pro čerpání služeb či není oprávněn plnit smlouvu;
- V případě výskytu technických závad na veřejné komunikační či telefonní síti či v případě rizika výskytu takových závad, a z jiných závažných technických nebo provozních důvodů;
- V případě krizového stavu, zejména živelných pohrom, teroristických útoků, epidemií, ohrožení bezpečnosti státu, či přijetí jiného opatření oprávněným orgánem veřejné moci, které bude mít za následek omezení či vyloučení dostupnosti služeb elektronických komunikací;
- V případě plánovaných technických odstávek, při údržbách, technických kontrolách, revizích, opravách na technických zařízeních či prostorách, jejichž prostřednictvím se služba poskytuje nebo z důvodu výpadku elektrické energie;
- V případě, že zákazník nepřevzal, popř. se mu nepodařilo doručit dopisy, vyúčtování, či jiné listiny na poslední adresu sdělenou zákazníkem nebo zákazník odmítl převzetí listin;
- Pokud dojde k neobvykle vysokému provozu, který v průběhu zúčtovacího období přesáhne dvounásobek průměrné výše vyúčtování nebo k neobvyklému druhu provozu (např. do exotických zemí, popř. na audiotextová čísla). O takovém opatření, které zejména chrání Zákazníka před zneužitím Služby, NISATEL Zákazníka informuje zejména např. prostřednictvím SMS;
- Zákazník nesložil jistinu NISATEL oprávněně požadovanou; nebo
- (l) V jiných případech vyplývajících ze zákona, jiného právního předpisu či veřejnoprávního rozhodnutí.

Odstávaním zákazníka závadný stav dle výše uvedených ustanovení čl. 2.7.1. těchto podmínek před uplynutím k tomu stanovené lhůty (pokud byla lhůta stanovena), dojde k obnově poskytování služby NISATEL v původním rozsahu.

Obnovení služeb poskytovaných NISATEL je dle typu odstavení služeb účtováno dle platného ceníku služeb. Zákazník je o ceně obnovení služby informován SMS nebo elektronicky na smlouvený kontakt před přerušením dodávky poskytovaných služeb.

2.7.2. Vyloučení nároků v případě přerušení poskytování Služeb či omezení jejich dostupnosti, snížení kvality Služeb či vadného poskytnutí Služeb.

Zákazníkovi nevznikají žádné nároky na náhradu újmy v případě přerušení poskytování služeb či omezení dostupnosti služeb či snížení kvality služeb z důvodů uvedených v čl. 2.7.1. těchto podmínek. NISATEL také není povinen nahradit zákazníkům újmu, která jim případně vznikne v důsledku snížení kvality služeb či vadného poskytnutí služeb.

2.7.3. Riziko výpadků a opatření zákazníka k minimalizaci vzniku újmy, neexistence garancí či záruk nad rámec garancí zákonných

Zákazník bere na vědomí, že poskytování služeb tohoto charakteru (tj. veřejně dostupných telefonních služeb a služeb elektronických komunikací) je spojeno s určitým rizikem výpadků a přerušení poskytování služeb a takové riziko vědomě akceptuje. Zákazník se proto zavazuje učinit veškeré kroky k tomu, aby v maximální možné míře vyloučil či omezil možnost vzniku újmy na své straně v souvislosti s užíváním služeb (zejména provádět pravidelné zálohování uživatelských dat apod.). NISATEL se zavazuje učinit veškerá dostupná opatření, aby obnovil dostupnost a kvalitu služby v co nejkratším čase.

NISATEL neposkytuje žádné garance ani záruky, kromě záruk vyplývajících z právních předpisů a záruk, které případně nad rámec právních předpisů NISATEL výslovně poskytne (např. v rámci pravidel individuální nabídky).

2.7.4. (Opravy, údržba a úpravy sítě; pokrytí signálem a dostupnost Služeb)

NISATEL se zavazuje provádět opravy, údržbu a úpravy mobilní sítě takovým způsobem, aby byla zajištěna co nejvyšší dostupnost a kvalita služeb a aby případné servisní zásahy byly prováděny bez zbytečných odkladů s přihlédnutím ke všem okolnostem. Provádění servisních činností může mít v některých případech za následek dočasné omezení dostupnosti služeb, o čemž však NISATEL vhodným způsobem a bez zbytečných odkladů vyrozumí své zákazníky. NISATEL se zavazuje oznámit zákazníkovi případné plánované technické odstávky alespoň 72 hodin předem formou oznámení uveřejněného na www.nisatel.cz pokud bude o plánovaných technických odstávkách ze strany T-Mobile Czech Republic a.s. včas informován či nebudou takovému oznámení bránit jiné skutečnosti.

Pokrytí mobilním signálem a dostupnost služeb je odvislé od parametrů sítě T-Mobile a množství přístupových bodů. Protože dostupnost služeb je závislá na šíření rádiových vln, které může být ovlivněno celou řadou faktorů, a vzhledem k omezeným možnostem grafického zobrazení mapy pokrytí signálem na uváděných stránkách www.tmobile.cz, nelze za všech okolností zaručit dostupnost mobilního signálu na všech místech v rámci České republiky, a to ani v oblastech zobrazených jako pokrytých dle uváděné mapy pokrytí signálem na stránkách www.tmobile.cz. V případě, že na některých místech České republiky není mobilní signál dostupný, nelze to považovat za vadu poskytovaných služeb a tato skutečnost nezakládá zákazníkovi žádná práva či nároky (zejména právo na slevu či odstoupení od smlouvy).

2.7.5. Nastavení zařízení Zákazníka a jeho způsobilost pro provoz v České republice Zákazník si je vědom skutečnosti a souhlasí, že

NISATEL nenese odpovědnost za funkčnost a nastavení zařízení zákazníka pro využívání služeb či zařízení třetích osob, ani za chybné technické nastavení provedené zákazníkem. Zařízení zákazníka musí být zařízením splňujícím požadavky pro provoz v České republice a vyhovovat příslušným technickým normám a předpisům platným v České republice.

2.7.6. Můj účet NISATEL

ve svém zákaznickém účtu nalezne zákazník informace o stavu služby, o čerpaných službách a další informace související s poskytovanými službami nalezne zákazník v sekci můj účet na www.nisatel.cz.

2.7.7. Úroveň kvality poskytovaných Služeb

NISATEL se vždy bude snažit o co nejvyšší dostupnou kvalitu poskytovaných služeb a nejvyšší pokrytí mobilním signálem. Nejvyšší dostupná rychlost datových přenosů je limitovaná použitou technologií a parametry zařízení, prostřednictvím kterého zákazník využívá služby. Přenosové rychlosti datových služeb jsou omezeny technickými možnostmi používaných technologií. V případě že zákazník vyžaduje služby které není možné v rámci technických možností dodat, nemá nárok na poskytnutí slevy na poskytovaných službách.

Dostupná kvalita telefonních služeb a služeb datových přenosů je ovlivňována celou řadou faktorů, přičemž nemusí být vždy v možnostech NISATEL ani jiných osob tyto faktory ovlivnit a tím zaručit potřebnou kvalitu služeb. K faktorům ovlivňujícím kvalitu a dostupnost služeb se řadí především:

- a. počasí a charakter okolního prostředí,
- b. úroveň pokrytí mobilním signálem,
- c. vlastností a parametry zařízení, prostřednictvím kterého zákazník využívá služby.

NISATEL zaručuje takovou úroveň kvality Služeb, podle které je v jakémkoliv místě v České republice, pokryté mobilním signálem, průměrná měsíční úspěšnost sestavení hovoru 98%. Jestliže se zákazník úspěšně připojí k mobilní síti, pak má zaručenu minimální rychlost datových přenosů ve výši 16 kbit/s.

2.7.8. Naplnění kapacity připojení a jejich vliv na kvalitu Služeb

Aby bylo zabráněno naplnění kapacity či jeho překročení, je postupováno tak, že jsou přednostně poskytovány hlasové služby před službami datovými. V případě naplnění kapacity nelze zahájit nový hovor. V případě, že dojde k naplnění kapacity připojení u datových služeb, dochází k omezení rychlosti připojení všech uživatelů sítě.

2.7.9. Změna funkční nebo technické specifikace Služby

NISATEL je oprávněn jednostranně obměnit nebo změnit funkční nebo technickou specifikaci služby nebo vylepšit zákaznické rozhraní pro přístup ke službě.

2.7.10. Kompatibilita zařízení Zákazníka se sítí T-Mobile Czech Republic a.s.

Zákazník si je vědom skutečnosti a souhlasí, že zařízení zákazníka musí podporovat frekvenční pásma T-Mobile Czech Republic a.s. a splňovat technické specifikace rozhraní T-Mobile Czech Republic a.s. Zákazník si je vědom toho, že může docházet k nefunkčnosti či omezení funkčnosti z důvodu nekompatibility zařízení zákazníka s parametry sítě T-Mobile a jejího technického, hardwarového či softwarového vybavení. Zákazník je povinen předem se seznámit s parametry sítě T-Mobile a jejího hardwarového a softwarového vybavení a odpovídá sám za posouzení vzájemné kompatibility.

2.7.11. Dodatečné způsoby ochrany sítě a Služeb

Ze strany NISATEL je možné taktéž zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a služeb, pokud je zavedení takové ochrany ve prospěch zákazníků nebo sítě.

2.7.12. Přístup k číslům tísňového volání a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání NISATEL

poskytuje přístup k číslům tísňového volání a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání.

3. Cena a platební podmínky

3.1. Výše ceny je uvedena v Ceníku, zveřejňování Ceníku

Zákazník se zavazuje platit za poskytované služby sjednanou cenu. Cena je stanovena dle ceníku NISATEL. Aktuální ceník zveřejňuje NISATEL na svých internetových stránkách www.nisatel.cz. Zákazník potvrzuje, že se s ceníkem ve znění účinném ke dni uzavření smlouvy seznámil a s ním tímto souhlasí. Zaplacením ceny za objednanou službu zákazník znovu potvrzuje, že se seznámil se zněním těchto podmínek, ceníkem, Reklamačním řádem a OS.

3.2. Počátek účtování ceny Služby

Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne aktivace služby. Aktivací služby je okamžik, kdy je zákazníkovi umožněno užívání služby a nikoli okamžik, kdy zákazník začne službu skutečně užívat.

3.3. Změny Ceníku prováděné ze strany NISATEL

NISATEL je oprávněn provádět změny smlouvy, tj. zejména včetně podmínek, ceníku, reklamačního řádu, OS pravidel a pravidel Individuální nabídky ve smyslu odst. 2.4 těchto podmínek.

3.4. Provádění vyúčtování a zúčtovací období

Pravidelné měsíční platby a poplatky jsou účtovány zpětně za předešlý měsíc, za necelé měsíce se tyto platby a poplatky účtují v poměrné části (za každý den), a to vše není – li ve smlouvě stanoveno jinak. Pokud některou ze služeb není možné zákazníkovi vyúčtovat ve vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla služba poskytnuta, bude tato služba vyúčtována pokud možno ve vyúčtování za nejbližší možné zúčtovací období. Pokud by k vyúčtování dle předešlé věty z technických nebo jiných důvodů nedošlo, nevzdává se tím NISATEL nároku na zaplacení částky zákazníkem.

Jednorázové platby a poplatky účtuje NISATEL zákazníkovi dle své volby buď v zúčtovacím období (tj. ve faktuře za zúčtovací období) bezprostředně následujícím po zúčtovacím období, v němž byla příslušná služba spojená s jednorázovou platbou či jednorázovým poplatkem poskytnuta, nebo je oprávněn jednorázové platby a poplatky vyúčtovat kdykoliv po poskytnutí příslušné služby spojené s jednorázovou platbou či jednorázovým poplatkem tak, že částka bude splatná nejdříve do 14 dnů od doručení vyúčtování (kdy toto ujednání je speciální vůči čl. 3.5 těchto podmínek), a to vše není-li ve smlouvě stanoveno jinak. Vyúčtování roamingových služeb může probíhat s maximálně tříměsíčním zpožděním.

3.5. Termín splatnosti, domněnka doručení vyúčtování a možnost vyhledat vyúčtování v můj účet NISATEL.

Daňový doklad vystavený NISATEL za poskytované služby, popř. zálohový list, jsou splatné vždy k datu splatnosti uvedenému na daňovém dokladu popř. zálohovém listu. Pokud není ve vyúčtování uvedena jiná lhůta splatnosti, je vyúčtování splatné do 10ti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období.

V případě, kdy jsou uvedené doklady zaslány jako poštovní zásilka, má se za to, že došla zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí pracovní den po odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak patnáctý pracovní den po odeslání (když možnost doložení toho, že zásilka došla dříve, však není dotčena).

Vyúčtování bude zákazníkovi doručeno do 15ti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. V případě, že nebude zákazníkovi doručeno vyúčtování do 15ti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, má zákazník právo požádat NISATEL o opis vyúčtování. Pokud zákazník nepožádá o opis vyúčtování do 20ti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, má se za to, že vyúčtování bylo zákazníkovi doručeno 15tý kalendářní den ode dne ukončení zúčtovacího období. Zákazník si zároveň může prohlédnout veškerá vystavená vyúčtování za dobu posledních 6ti měsíců ve svém zákaznickém účtu v Můj účet na www.nisatel.cz. Nedoručení vyúčtování nemá vliv na povinnost zákazníka řádně a včas uhradit cenu za poskytnuté služby.

3.6. Jednotlivé způsoby úhrady účtované částky; smluvní pokuta a úrok z prodlení

Úctovaná částka se považuje za zaplacenou okamžikem připsání příslušné částky na účet u peněžního ústavu NISATEL, popř. jiným způsobem provedení úhrady s tím, že NISATEL akceptuje i platbu prostřednictvím inkasa, platební bránu nebo prostřednictvím tzv. platby super cash, když se však vždy jedná o dluh donosný (platbu, která je hrazena u NISATEL, nikoliv v sídle či bydlišti Zákazníka) nebo v hotovosti v sídle NISATEL. Úhrada musí být provedena nejpozději ke dni splatnosti účtované částky, jinak je Zákazník v prodlení splacením a NISATEL má právo požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení a vedle uvedené smluvní pokuty taktéž úhradu úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo NISATEL domáhat se v plném rozsahu náhrady jakékoliv újmy.

V případě platby inkasem Zákazník souhlasí s tím, že NISATEL je oprávněn vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. Pokud by došlo opakovaně k situaci, kdy by platba nebyla úspěšně inkasována z důvodu na straně Zákazníka nebo jeho bankovního ústavu, bude NISATEL oprávněn tento způsob platby zrušit a Zákazníka o tom informovat, když Zákazník bude pak povinen provádět platbu jiným způsobem.

3.7. Možnost vyhledat vyúčtování v Můj účet NISATEL a zpoplnění vyúčtování zasláných v listinné podobě

Zákazník bude mít bezplatně k dispozici podrobný popis účtovaných služeb, včetně jednotlivých vyúčtování, ve svém zákaznickém účtu v Můj účet NISATEL Ina internetové stránce www.nisatel.cz. Jestliže si zákazník objedná zaslání podrobného popisu účtovaných služeb v listinné podobě, podléhá zaslání tohoto popisu poplatku dle platného ceníku. Podrobný výpis skutečně čerpaných služeb vyhotoví NISATEL Zákazníkovi za úplatu dle ceníku NISATEL, a to na základě žádosti zákazníka, pokud má mít podle právních předpisů NISATEL údaje pro vyhotovení takového podrobného výpisu k dispozici.

3.8. Oprávnění NISATEL požadovat složení jistiny

NISATEL je oprávněn žádat složení jistiny v případech stanovených v ceníku nebo z jiných závažných důvodů, zejména i v případě hrozícího finančního rizika. Složení jistiny nebo zvýšení jistiny stávající je NISATEL oprávněn žádat i v průběhu trvání smlouvy, a to v případech stanovených v ceníku nebo z jiných závažných důvodů, zejména i v souvislosti s žádostí zákazníka o změnu smlouvy, při podezření na zneužití služeb či z důvodů špatné platební morálky zákazníka. V případě, že zákazník nesložil požadovanou jistinu je NISATEL i oprávněn odmítnout uzavření smlouvy (popř. z tohoto důvodu neakceptovat zákazníkem navrhovanou změnu smlouvy), odstoupit od smlouvy nebo omezit nebo přerušit poskytování služeb. Jistina slouží zejména k zajištění plnění povinností zákazníka vyplývajících ze smlouvy. Pokud nebude jistina či její část použita ke splnění povinností zákazníka ze smlouvy, pak bude zcela či v příslušné části zákazníkovi vrácena, a to v případě ukončení smlouvy ve lhůtě 60 dnů ode dne ukončení smlouvy, v případě neuzavření smlouvy ve lhůtě 60 dnů ode dne vrácení neporušené a z plastové karty nevyložené SIM karty. Další podmínky a pravidla týkající se vrácení jistiny mohou být zejména i uvedeny v ceníku popř. sjednány v rámci pravidel Individuální nabídky.

V případě úhrady prostřednictvím platby superCash dojde k úhradě (bez nutnosti používat platební kartu, mobilní telefon nebo elektronické bankovníctví) v hotovosti na kterékoliv pobočce České pošty, když platba se považuje za uhrazenou NISATEL již v momentě připsání částky na účet NISATEL.

3.9. Neidentifikované platby

Variabilní symbol pro provedení platby je vždy uveden na konkrétním vyúčtování. V případě, že nebude platba zákazníkem řádně označena tak, aby mohl NISATEL provést bez nepřiměřených obtíží identifikaci platby, nebude taková platba považována za řádně a včasné provedení úhrady zákazníkem. Pokud bude moci NISATEL identifikovat alespoň to, ve prospěch jakého zákazníka je platba hrazena, bude platba započtena na nejstarší dluh Zákazníka u NISATEL.

3.10. Vymáhání pohledávek prostřednictvím třetí osoby

Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za uživatelem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté služby či jiných závazků. Uživatel se zavazuje jednat s takovou osobou jako přímo s poskytovatelem.

4. Aktivace a podmínky poskytování Služby

4.1. Nutnost kompatibility technického zařízení Zákazníka

Služba bude zákazníkovi poskytována pouze prostřednictvím technického vybavení, které je schváleno pro použití v České republice a vyhovuje příslušným technickým normám a předpisům platným v České republice a předpisům ČTÚ.

4.2. Postup při aktivaci Služby

NISATEL provede aktivaci služby na základě údajů, které zákazník uvedl ve smlouvě. Aktivace služeb je vázána na doručení účastnické SIM karty zákazníkovi a provedení technických opatření k zajištění dostupnosti služby v síti NISATEL podle toho, která z těchto podmínek se splní později.

V případě přenosu účastnického telefonního čísla z jiné mobilní sítě (portace IN) je služba aktivována v den portace (převedení), který bude určen NISATEL. V tomto případě závisí termín uvolnění telefonního čísla taktéž na úkonech ostatních mobilních operátorů, když NISATEL I pak není schopen předem stanovit přesný termín uvolnění telefonního čísla. NISATEL bude o tomto termínu následně Zákazníka informovat, až bude tento termín znám.

V případě, kdy se smlouva uzavírá se zákazníkem vztahuje k nově přidělenému číslu, dojde k aktivaci služby zpravidla do 2 dnů od data, kdy bude SIM karta zákazníkovi doručena a NISATEL o tom obdrží ze systému sledování zásilek České pošty (nebo jiného subjektu provádějícího doručování SIM karty zákazníkovi) zprávu a zpravidla do 2 dnů od data, kdy bude SIM karta zákazníkovi osobně předána (pokud zákazník uzavírá smlouvu přímo v prodejně NISATEL a SIM karta je mu ihned předávána), když za prodejny NISATEL ve smyslu této věty nejsou považovány prodejny partnerů NISATEL. Lhůty uvedené v předcházející větě jsou pouze orientační a jejich nedodržení nezakládá žádné nároky zákazníka vůči NISATEL.

Termín pro aktivaci Služby může být taktéž speciálně upraven v uzavírané Smlouvě. Obě dvě strany vyvinou potřebnou součinnost při realizaci smlouvy a za účelem jejího naplnění.

4.3. Nutnost postupu v souladu s právními předpisy a pokyny NISATEL

Při užívání služby musí zákazník dodržovat příslušné obecné závazné právní předpisy a instrukce NISATEL. Je-li užívání služby vázáno na získání příslušných úředních povolení, je zákazník povinen si tato povolení včas opatřit a zajišťovat po celou dobu trvání smlouvy jejich platnost.

4.4. Postup v případě přerušení či omezení poskytování Služeb

V souladu s ustanoveními těchto podmínek je NISATEL oprávněn kdykoliv i bez písemného upozornění přerušit poskytování služby nebo omezit její rozsah z důvodů v těchto podmínkách nebo v zákoně uváděných. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závalu technického nebo provozního charakteru na straně NISATEL, je NISATEL povinen zajistit odstranění závady a v odůvodněných případech též poskytnout přiměřenou slevu z ceny služeb.

4.5. Kontrola, změna a údržba technického vybavení

V případě provádění kontroly, změn nebo údržby technického vybavení či změn způsobu poskytování služby je NISATEL oprávněn přerušit poskytování služby nebo omezit její rozsah, pokud o tom zákazníka bez zbytečného odkladu informoval formou oznámení uveřejněného na www.nisatel.cz. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec, NISATEL zajistí odstranění překážky bránící využívání služby a v odůvodněných případech též poskytne přiměřenou slevu z ceny služeb. NISATEL není povinen nahradit zákazníkům újmy, které jim případně vzniknou v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

5. Práva a povinnosti NISATEL

5.1. Nefunkčnosti a závady v důsledku jednání Zákazníka nebo jiných osob

NISATEL neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnosti služby nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany zákazníka nebo jiných osob.

5.2 Postup při provádění Reklamací a Reklamační řád

Postup při provádění reklamací kvality služeb či jejich dostupnosti, jakož i provedení vyúčtování služeb je upraven reklamačním řádem. Zákazník prohlašuje, že se s tímto reklamačním řádem seznámil.

5.3. Informování o odstranění poruchy na žádost Zákazníka

O charakteru, rozsahu a předpokládaném termínu odstranění poruchy bude zákazník na svou žádost informován. V případě závažných či rozsáhlých poruch může být doba odstranění poruchy obtížně stanovitelná, když tato je závislá na konkrétní situaci a možnostech odstranění poruchy.

6. Práva a povinnosti Zákazníka

6.1. Započítání využívání Služby Zákazníkem

Zákazník je povinen bezodkladně po vyzvání NISATEL začít využívat sjednanou službu. V případě, že zákazník nezačne sjednanou službu využívat, má se za to, že zákazník službu začal využívat k datu, k němuž byl k tomu vyzván. Zákazník je i v případě že službu nevyužívá, a neinformoval o tom NISATEL a nepožádal o zastavení služeb nebo ukončení smlouvy je povinen hradit náklady sjednané ve smlouvě.

6.2. Zabezpečení SIM karty

Zákazník se zavazuje zabezpečit účastnickou SIM kartu proti odcizení, zničení a poškození. Zákazník odpovídá za újmu způsobenou na zařízeních NISATEL ode dne jejich převzetí do doby jejich předání zpět NISATEL při zrušení příslušné služby nebo při ukončení smlouvy. Zákazník je povinen chránit poskytnuté přístupové údaje k službám a mobilní síti před zneužitím třetí osobou. Na jednání třetích osob, kterým umožní zákazník (úmyslně i neúmyslně) využívat služby NISATEL (např. zaměstnanci, partneři, dodavatelé, rodinní příslušníci, atd.) se, z hlediska výkonu práv a povinností zákazníka dle těchto podmínek, pohlíží tak, jako by šlo o jednání samotného zákazníka.

6.3. Zákaz provádění změn na technickém vybavení NISATEL

Zákazník není oprávněn činit na technickém vybavení NISATEL jakékoliv změny, úpravy nebo opravy. Potřebu změn, oprav nebo úprav technického vybavení je zákazník povinen písemně oznámit NISATEL.

6.4. Povinnost hlásit závady, ztráty a poškození

Zákazník se zavazuje bezodkladně ohlásit NISATEL veškeré závady nebo ztrátu či poškození vzniklé na zařízení NISATEL.

6.5. Oprávnění NISATEL provádět zásahy a změny nastavení SIM karty

I bez předchozího oznámení zákazníkovi je NISATEL oprávněn provádět zásahy a změny nastavení účastnické SIM karty, považuje-li to za nutné pro řádné plnění svých smluvních povinností. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost. O provedené změně bude NISATEL zákazníka informovat a pokud to bude možné, sdělí zákazníkovi změnu nejpozději do 5ti kalendářních dnů před jejím provedením.

6.6. Zařízení opatřené Zákazníkem

Pokud si Zákazník opatřil technické vybavení pro poskytování telekomunikačních služeb či služeb elektronických komunikací jinak než prostřednictvím NISATEL, odpovídá za to, že toto technické vybavení bude schváleno pro použití v České republice a bude vyhovovat příslušným technickým normám platným v České republice a předpisům Českého telekomunikačního úřadu. NISATEL není povinen provádět změny, opravy či úpravy technického vybavení Zákazníka.

6.7. Ochrana SIM karty a bezpečnostních a přihlašovacích údajů Zákazníkem; ohlašování změn a podstatných skutečností, další povinnosti při využívání Služeb

Zákazník je dále zejména povinen chránit účastnickou SIM kartu před zneužitím a je povinen chránit své bezpečnostní a přihlašovací údaje vztahující se k používání služeb. Zákazník se dále zavazuje:

- a. Neposkytovat nebo ani neposkytnout služby poskytnuté NISATEL třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu NISATEL;
- b. Oznamovat během celého trvání smluvního vztahu:

- I. změny kontaktního jména, a to nejpozději do 7 dnů ode dne takové změny;
- II. veškeré změny svých identifikačních údajů a fakturačních údajů, a to nejpozději do 7 dnů ode dne takové změny;
- III. neprodleně ohlásit NISATEL všechny zákazníkovi známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služeb NISATEL;
- c) Nevyužívat služby způsobem, který by nepřiměřeně omezoval další zákazníky, kteří využívají služby NISATEL či způsobem, který by nepřiměřeně omezoval NISATEL;
- d) Využívat služby v souladu se zákony České republiky, smlouvou, a případnými pokyny a návody NISATEL;
- e) V případě ztráty účastnické SIM karty ihned ztrátu oznámit NISATEL.

6.8. Ohlášení ztráty SIM karty a deaktivace

Zákazník odpovídá za čerpané služby a nese náklady na čerpané služby až do deaktivace účastnické SIM karty, kterou se NISATEL zavazuje provést bez zbytečného odkladu od oznámení ztráty účastnické SIM karty. V případě ztráty účastnické SIM karty si zákazník provede sám její blokaci ve svém zákaznickém účtu Můj účet u NISATEL, když SIM karta je v takovém případě zablokována ihned po zadání příkazu zákazníka k blokaci SIM karty v jeho zákaznickém účtu Můj účet u NISATEL, nebo oznámí tuto skutečnost na lince zákaznické uvedené na stránkách www.nisatel.cz

6.9. PIN a PUK, újma při ztrátě, odcizení a zneužití SIM karty

Účastník je povinen chránit SIM kartu pomocí ochrany PIN kódem. Pokud je PIN zadán 3 x za sebou chybně, dojde k zablokování SIM karty a odblokování je možné jen PUK kódem. Pokud je PUK kód zadán 10 x za sebou chybně, dojde k zablokování SIM karty trvale. Za újmy způsobené odcizením, ztrátou či zneužitím účastnické SIM karty, nebo v důsledku těchto skutečností, odpovídá výlučně zákazník, stejně jako za újmu vzniklou v důsledku vyřazení nebo zneužitím hesla, PINu nebo jiných obdobných kódů. Stejně tak NISATEL neodpovídá ani za újmu vzniklou v důsledku porušení povinností zákazníka.

6.10. Zákaz zneužití Služby

Zákazník nesmí využívat služby takovým způsobem, který by vedl k porušení práva NISATEL, práva jiných zákazníků či obecně třetích osob, nebo by mohl zapříčinit znevýhodnění ostatních zákazníků při využívání služeb. Zákazník nesmí používat své zařízení takovým způsobem, kterým by získal neoprávněné zvýhodnění oproti ostatním zákazníkům, nebo takovým způsobem, který by mohl vést k porušení nebo poškození funkčnosti mobilní sítě či ohrožení provozu mobilní sítě. Za závažné porušení povinností zákazníka je považován zejména pokus o narušení bezpečnosti a nepřetržitosti provozu služby.

7. Majetek NISATEL

7.1. Vlastnická práva NISATEL a dalších osob

NISATEL či jiní oprávnění vlastníci zůstávají výhradním vlastníkem všech věcí (zejména též účastnické SIM karty) a majitelem všech práv, které zákazníkovi v souvislosti s poskytováním služby umožnili užívat či s nimi jinak disponovat (např. software, ochranné známky, patenty, uživatelské manuály atd.). Software, který byl případně dán zákazníkovi v souvislosti s poskytováním služby k dispozici, byl poskytnut no nevýhradní a nepřevoditelné licence a pouze za účelem užívání služby poskytované NISATEL

7.2. Povinnost k vrácení vybavení při ukončení Smlouvy

Zákazník se zavazuje vrátit NISATEL do 3 dnů po ukončení smlouvy veškeré technické vybavení, dokumenty, software atd., které mu NISATEL v souvislosti s poskytováním služby poskytl.

8. Trvání smlouvy a ukončení Smlouvy, včetně práva spotřebitele odstoupit od Smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání NISATEL

8.1. Doba, na kterou je Smlouva uzavírána

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak.

8.2. Možnosti ukončení Smlouvy

Smluvní vztah může být ukončen dohodou smluvních stran, písemnou výpovědí, odstoupením od smlouvy, uplynutím doby, zánikem právníké osoby bez právního nástupce nebo jiným zákonem stanoveným způsobem.

8.3. Výpověď Smlouvy ze strany Zákazníka

Zákazník je oprávněn i bez udání důvodu smlouvu vypovědět, když výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počítá se od prvního dne měsíce, který následuje po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, není-li dohodnuto jinak. V případě ukončení Smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, výpovědí ze strany zákazníka je však NISATEL oprávněn požadovat od zákazníka úhradu, přičemž výše úhrady nesmí být vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Zákazníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek,

8.4. (Výpověď ze strany NISATEL)

NISATEL je oprávněn Smlouvu vypovědět z následujících důvodů:

- (a) Kdy je vedeno insolvenční řízení vůči zákazníkovi nebo v případě rozhodnutí insolvenčního soudu o úpadku nebo hrozícím úpadku zákazníka, zamítnutí insolvenčního návrhu pro nedostatek majetku zákazníka, nebo v případě vstupu zákazníka do likvidace;
 - (b) Porušení povinností zákazníka stanovených ve smlouvě nebo v právních předpisech, jestliže zákazník nezjednal nápravu do 7 dnů po doručení výzvy ke splnění těchto povinností (možnost ukončit poskytování služby v případě porušení povinností zákazníka řádně a včas platit vyúčtovanou cenu za poskytnutou službu je speciálně upravena v čl. 8.7 těchto podmínek);
 - (c) Pokud zákazník uvede nesprávné nebo nepravdivé údaje, nebo nenahlásil změnu svých údajů;
 - (d) Stav, kdy nebude možné z důvodu technických podmínek u zákazníka službu aktivovat; nebo
 - (e) Stav, kdy NISATEL přestane být smluvně nebo technicky způsobilým pro poskytování služby (zejména v důsledku zrušení smlouvy se smluvními partnery NISATEL, která je podmínkou pro poskytování služby, když možnost NISATEL učinit v takovém případě podle jiného ustanovení těchto podmínek odstoupení od smlouvy není dotčena).
- Výpovědní lhůta činí v těchto případech 1 měsíc a počítá se ode dne následujícího po doručení výpovědi zákazníkovi, není-li dohodnuto jinak.
- (f) V případě nedodržení smluvních podmínek a obchodních podmínek zaniká smluvní vztah okamžitě.

8.5. Možnost Zákazníka vypovědět Smlouvy při podstatné změně podmínek

Zákazník, pokud je spotřebitel a pokud byla smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku má právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dní ode dne uzavření smlouvy a v případě uzavření kupní smlouvy, ode dne kdy zákazník nebo jím určená třetí osoba převezme zboží nebo od doby, kdy NISATEL poskytne zákazníkovi v elektronické nebo listinné formě informace podle § 63 odst. 1 Zákona o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů č. 127/2005 Sb. (od toho z výše uvedených okamžiků, který nastane později). Spotřebitel je každý

člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá s NISATEL smlouvu nebo s NISATEL jinak jedná. Zákazník, který není spotřebitel, je podnikatel. Za podnikatele se považuje taktéž každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

Pokud se zákazník rozhodne využít tohoto práva odstoupit od smlouvy, nevyžaduje se, aby uvedl důvod odstoupení, a s právem odstoupit od smlouvy nelze spojit postih. Využije-li zákazník toto právo odstoupit od smlouvy, považuje se lhůta pro odstoupení za zachovanou, pokud Zákazník v jejím průběhu odešle NISATEL oznámení, že od smlouvy odstoupuje. Zákazník však není oprávněn odstoupit od smlouvy podle předcházející věty zejména pokud se jedná o smlouvu na poskytování služeb, jestliže s jejich plněním bylo se souhlasem zákazníka započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění (za což se považuje i stav, kdy SIM karta byla již použita – minimálně vyňata z plastového nosiče nebo bylo již setřeno pole s PIN či PUK nebo byla SIM karta jinak viditelně poškozena, přestože nebyl z dané SIM karty uskutečněn hovor, když všechny výše uvedené úkony a stavy se považují za výslovný souhlas zákazníka s plněním služby) a ani v dalších případech zákonem stanovených, tj. zejména kdy se jedná o smlouvu na dodávku zboží upraveného podle přání zákazníka nebo pro jeho osobu. Odstoupí-li tak zákazník od smlouvy, kde podle věty předcházející NISATEL s plněním započal na základě uvedené výslovné žádosti zákazníka před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, uhradí zákazník NISATEL poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy.

Odstoupení od smlouvy i vrácené plnění zašle zákazník NISATEL na adresu KPSYSTEM s.r.o. NISATEL-reklamace, Arbesova 435/45, Jablonec nad Nisou, 46604. V případě odstoupení od smlouvy ponese zákazník náklady spojené s navrácením zboží, a jde-li o Smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou. Odstoupí-li zákazník od smlouvy, zašle nebo předá NISATEL, zboží, které od něho obdržel (tj. včetně SIM karty). NISATEL není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky zákazníkovi dříve, než mu zákazník zboží předá nebo prokáže, že zboží NISATEL odeslal. Zákazník odpovídá NISATEL za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. Zákazník tak urychlí vyřízení odstoupení od smlouvy doručením obdrženého plnění na výše uvedenou KPSYSTEM s.r.o. NISATEL-reklamace, Arbesova 435/45, Jablonec nad Nisou, 46604, spolu se zasláním vystavené faktury (pokud ji již zákazník od NISATEL obdržel) a uvedením čísla bankovního účtu nebo jiného spojení pro vrácení částky zaplacené Zákazníkem, když zákazník výslovně souhlasí s vrácením platby dle volby NISATEL buď na bankovní účet, nebo na adresu zákazníka prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb.

8.6. Odstoupení od Smlouvy pro prodlení NISATEL

Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy bez dalšího v případě, že NISATEL je v prodlení se započatím poskytování služby alespoň 1 měsíc ode dne, kdy mělo být poskytování služby započato.

8.7. Omezení poskytování Služby a ukončení Služby z důvodu neplacení nebo opožděného placení účtu zákazníkem

Nezaplatil-li zákazník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, NISATEL jej upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může NISATEL Zákazníkovi omezit poskytování dotčené samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Cena za prokazatelné upozornění bude nákladově orientovaná. NISATEL může ukončit smluvní vztah v případě, kdy zákazník soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatí cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to po upozornění zákazníka. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 2 nezaplacených vyúčtování ceny, nebo dohoda se zákazníkem o zrušení smluvního vztahu, pokud vznikl podepsáním příslušné smlouvy o poskytování služeb.

8.8. Sjednání možnosti NISATEL odstoupit od smlouvy v případě ztráty schopnosti NISATEL k zajišťování služby

Smluvní strany se dohodly, že NISATEL je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě:

- Kdy NISATEL přestane být smluvně nebo technicky způsobilým pro poskytování služeb (zejména v důsledku zrušení smlouvy se smluvními partnery NISATEL která je podmínkou pro možnost poskytování služeb);
- Kdy dojde k pravomocnému prohlášení konkurzu na majetek zákazníka nebo zamítnutí insolvenčního návrhu pro nedostatek majetku zákazníka; nebo
- Pokud zákazník poruší podstatným způsobem smlouvu.

Odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem doručení oznámení o odstoupení zákazníkovi. Odstoupení je účinné ke dni jeho doručení zákazníkovi, a to s účinky až ke dni doručení, když smlouva se tak neruší od počátku. Možnost NISATEL učinit v takovém případě podle jiného ustanovení těchto podmínek výpověď smlouvy není dotčena.

8.9. Přenesení čísla k jinému poskytovateli

Uživatel je oprávněn ponechat si jím užívané mobilní telefonní číslo při změně poskytovatele mobilních telefonních služeb. V takovém případě je uživatel povinen učinit právní úkon směřující k platnému ukončení smlouvy. Byl-li takový úkon platně učiněn (např. byla podána výpověď smlouvy) a žádá-li uživatel o přenesení mobilního telefonního čísla k jinému poskytovateli mobilních telefonních služeb, bude vystaven poskytovatelem uživateli kód potvrzující, že smlouva bude ukončena a že telefonní číslo lze přenést, a to číslo výpovědi opouštěného poskytovatele, dále také jen „ČVOP“. Kód ČVOP bude Uživateli sdělen prostřednictvím SMS nebo jiným způsobem, a to nejpozději 5 dní před koncem výpovědní lhůty. Platnost ČVOP je 60 dnů. Podmínkou pro provedení přenosu telefonního čísla z NISATEL do sítě jiného operátora (portace OUT) a vystavení ČVOP je vyrovnaní všech splatných závazků zákazníka vůči NISATEL. Při ukončení smlouvy má pak NISATEL právo na peněžní vypořádání ve výši uvedené v podmínkách přenositelnosti telefonních čísel. V případě ukončení smlouvy přenesením čísla před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, je NISATEL taktéž oprávněn požadovat od zákazníka úhradu, přičemž výše úhrady nesmí být vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo zákazníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Veškeré informace taktéž NISATEL bezplatně sdělí k dotazu učiněnému zákazníkem.

8.10. Ztráta nároku na telefonní číslo při skončení Smlouvy bez přenosu telefonního čísla

Při skončení smlouvy bez přenosu telefonního čísla od NISATEL do jiné mobilní sítě, nebo k jinému poskytovateli služeb, zůstává telefonní číslo u NISATEL a zákazník na toto telefonní číslo ztrácí jakékoliv nároky ukončením smlouvy.

8.11. Povinnost Zákazníka k úhradě ceny poskytnuté Služby i po skočení Smlouvy, povinnost k vrácení majetku NISATEL

Ukončením smluvního vztahu není zákazník zbaven povinností zaplatit NISATEL ceny za poskytnuté služby a jiné výkony poskytnuté až do ukončení smluvního vztahu, ani odpovědnosti za případné újmy způsobené NISATEL. Tímto také nezanikají nároky NISATEL na zaplacení neuspokojených pohledávek vzniklých v průběhu smluvního vztahu. Zákazník se zavazuje vrátit NISATEL do 3 dnů po ukončení smlouvy veškeré technické vybavení, dokumenty, software atd., které mu NISATEL v souvislosti s poskytováním Služby poskytl.

9. Závazek mlčenlivosti a Ochrana informací a zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů

9.1. Závazek mlčenlivosti

Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se smlouvou a poskytováním telekomunikačních služeb na jejím základě seznámí, ledaže se jedná o skutečnosti obecně známé. Smluvní strany zajistí dodržování tohoto závazku mlčenlivosti též jejich zaměstnanci a osobami, které k plnění svých smluvních závazků užijí. Závazek mlčenlivosti platí i po ukončení platnosti této smlouvy po dobu 3 let.

9.2 Informace o osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajích a jejich zpracování a OS pravidla

Informace týkající se osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů a jejich zpracování jsou uvedeny v OS pravidlech (Pravidlech ochrany soukromí), včetně vymezení toho, co je dobrovolným a povinným zpracováním údajů a k jakým účelům jsou údaje zpracovávány. Zákazník je zejména informován, že je oprávněn při uzavírání smlouvy souhlas k dobrovolnému zpracovávání údajů odmítnout nebo kdykoliv později svůj souhlas udělený k dobrovolnému zpracovávání údajů odvolat, a to sdělením na některou z adres uváděných v čl. 12.1 těchto Podmínek. Zpracovávání takových údajů pak NISATEL ukončí v přiměřené době odpovídající technickým a administrativním možnostem NISATEL Souhlas se zpracováním osobních údajů pak může zákazník nově (popř. opětovně) udělit.

9.3 Zveřejnění kontaktních údajů v seznamu účastníků

Zákazník je oprávněn požádat o zveřejnění svých kontaktních údajů v tištěném nebo elektronickém seznamu účastníků. Zároveň má zákazník právo požadovat, aby v telefonním seznamu bylo uvedeno, že si nepřejete být kontaktován za účelem nabízení obchodu a služeb. Souhlas se zveřejněním údajů v seznamu účastníků může zákazník kdykoli odvolat. Odstranění údajů pak bude zajištěno při jejich nejbližší úpravě, pokud to bude technicky možné. V případě udělení souhlasu zákazníka s uveřejněním údajů je NISATEL povinen předat takové údaje dalším poskytovatelům informačních služeb o tel. číslech a vydavatelům telefonních seznamů.

10. Odpovědnost za újmu

10.1. Smluvní omezení úhrnné výše předvídatelné majetkové újmy a další smluvní omezení

Zákazník a NISATEL se dohodli, že NISATEL odpovídá zákazníkovi jen za zaviněně způsobenou újmu, a to ohledně majetkové újmy jen do částky 10.000,- Kč a že zároveň celková předvídatelná majetková újma, která může zákazníkovi vzniknout v souvislosti se smlouvou a/nebo využíváním služeb, činí maximálně částku 10.000,- Kč (když se přitom vylučuje povinnost NISATEL nahradit zákazníkovi újmu, kterou nebylo možno v době uzavření smlouvy rozumně předvídat). Ujednáním předcházející věty nejsou dotčena případná zákonná či jiná smluvní ustanovení, která by stanovila odpovědnost NISATEL za újmu v menším rozsahu, když ujednání předcházející věty odpovědnost NISATEL za újmu limituje, avšak nesmí být k jejímu rozšíření nad zákonný rámec. Veškerá újma způsobená v souvislosti se smlouvou se nahrazuje v penězích.

10.2. Vyloučení nároků v případě přerušení poskytování Služeb či omezení jejich dostupnosti či snížení kvality Služeb a v případě vadného poskytnutí Služeb

V souladu s čl.2.7.2. a 4.5. těchto podmínek zákazníkovi nevznikají žádné nároky na náhradu újmy v případě přerušení poskytování služeb či omezení dostupnosti služeb z důvodů uvedených v bodu 2.6.6. těchto podmínek či v případě snížení kvality služeb ani v případě přerušení poskytování služeb nebo omezení jejich rozsahu v případě provádění kontroly, změn nebo údržby technického vybavení či změn způsobu poskytování služby. NISATEL taktéž není povinen nahradit zákazníkům újmu, která jim případně vzniknou v důsledku vadného poskytnutí služby.

10.3. Vyloučení nároků v případě ztráty, odcizení či zneužití SIM karty či údajů Zákazníka, v důsledku působení virů mobilních služeb a v případě porušení povinností Zákazníka

V souladu s čl. 6.9. a čl. 6.10. těchto podmínek NISATEL neodpovídá za újmy způsobené odcizením, ztrátou či zneužitím účastnické SIM karty, nebo v důsledku těchto skutečností, ani za újmu vzniklou v důsledku vyrazení nebo zneužití hesla, PINu nebo jiných obdobných kódů. Dále pak NISATEL neodpovídá ani za újmu vzniklou v důsledku virů mobilních služeb. Dále pak NISATEL neodpovídá ani za újmu vzniklou v důsledku porušení povinností Zákazníka a zejména ani za vady poskytované služby, které byly způsobeny

- vadami či nevhodností technického vybavení Zákazníka,
- nesprávným postupem Zákazníka při užívání technického vybavení či vlastní Služby,
- poškozením či zásahem zákazníka do technického vybavení či poskytování služby,
- porušením smluvních povinností či povinností vyplývajících pro zákazníka z obecně závazných právních předpisů.

10.4. Povinnost Zákazníka k úhradě újmy

Zákazník odpovídá za veškerou úmyslnou i neúmyslnou újmu způsobenou při užívání poskytnuté Služby. NISATEL je oprávněn žádat po Zákazníkovi náhradu újmy způsobené Zákazníkem včetně ušlého zisku. Náhradou újmy se rozumí zejména také čas vynaložený NISATEL pro odstranění závadného stavu, vzniklého neoprávněným nebo neodborným užíváním služeb zákazníkem, dále újma vzniklá třetími osobami a zejména ostatním zákazníkům, újma vzniklá omezením dostupnosti Služeb či újma vzniklá na technických prostředcích, atd. NISATEL má nárok na náhradu škody způsobené nesplněním peněžitého dluhu i v případě, že je tato kryta úroky z prodlení.

11. Řešení sporů, rozhodné právo

11.1. Způsob rozhodování sporů

Smluvní strany učiní vše pro to, aby veškeré spory, které mezi nimi v souvislosti s plněním této smlouvy vzniknou, byly vyřešeny smírnou cestou. Spory mezi zákazníkem a NISATEL rozhoduje soud, přičemž v zákonem stanovených případech je dána pravomoc Českého telekomunikačního úřadu. Spory ve věcech, kde je Zákazníkem podnikatel, vyplývající z podnikatelské činnosti, náležející do pravomoci soudů, u nichž nebude nalezeno smírné řešení, bude rozhodovat věcně příslušný soud v místě sídla NISATEL Ostatní spory, náležející do pravomoci soudů, u nichž nebude nalezeno smírné řešení, bude rozhodovat dle zákona věcně a místně příslušný soud. Spory ze smlouvy, nedojde-li mezi stranami k dohodě o smírném vyřešení sporu, nelze řešit mimo soudní nebo správní řízení.

11.2. Působnost českého práva

Všechny právní vztahy smluvních stran, které vznikly na základě smlouvy či v souvislosti s poskytováním služeb na jejím základě, se řídí českým právem s vyloučením kolizních norem.

12. Ohlašování závad, servisní služby a zákaznická podpora

12.1. Kontakty pro ohlašování závad

Poruchy na technickém vybavení, které zákazníkovi poskytl NISATEL, je zákazník oprávněn oznámit ústně či písemně (též elektronickou poštou) na adrese KPSYSTEM s.r.o., NISATEL, Arbesova 45, Jablonec nad Nisou 466 04, na e-mailové adrese: info@kpsystem.cz, nebo na telefonním čísle - HelpLine uvedeném na stránkách www.nisatel.cz (NISATEL je oprávněn tyto kontaktní údaje jednostranně změnit). Zákazník je dále oprávněn tyto poruchy oznámit i případným dalším způsobem oznámení dle Reklamačního řádu, pokud další způsob oznámení Reklamační řád umožňuje.

12.2. Zákaznická podpora

NISATEL se zavazuje poskytovat zákazníkům zákaznickou podporu, v rámci které NISATEL poskytuje zákazníkům pomoc při řešení problémů s vyúčtováním, s využíváním služeb a s aktivací služeb. Příslušné údaje o zákaznické podpoře (kontaktní údaje, postup při specifikaci nahlašovaných závad) jsou uvedeny v Reklamačním řádu a na www.nisatel.cz.

13. Doručování a komunikace

13.1. Doručovací adresy a způsoby doručování, povinnost Zákazníka seznamovat se pravidelně s obsahem zákaznického účtu v Samoobsluze NISATEL

Doručovacími adresami pro korespondenci (dále také jen „doručovací adresy“) jsou následující adresy:

NISATEL: adresa společnosti KPSYSTEM s.r.o zapsaná ke dni odeslání korespondence v obchodním rejstříku, email: info@kosystem.cz (NISATEL je oprávněn tyto kontaktní údaje jednostranně změnit). Jiná ustanovení těchto podmínek, smlouvy, reklamačního řádu či OS pravidel týkající se oznámení a úkonů činěných ve speciálních upravených případech (např. reklamacie či speciální kontakty pro ohlašování závad a kontaktování zákaznické podpory dle čl. 12 těchto podmínek) nejsou ujednáním čl. 13.1 dotčena.

Zákazník: adresa (dům s č.p. nebo č.e. a obec) sdělená zákazníkem při uzavírání smlouvy, email sdělený zákazníkem při uzavírání smlouvy (zákazník je oprávněn sdělit NISATEL změnu těchto údajů, avšak nebude-li oznámení změny učiněno písemně s úředně ověřeným podpisem, není NISATEL povinen na změnu reflektovat).

NISATEL je oprávněn zákazníka kontaktovat či zákazníkovi doručovat osobně, telefonicky, prostřednictvím provozovatele poštovních služeb - dále jen „pošta“ (např. Česká pošta), provozovatele přepravních služeb (např. PPL, apod.), elektronickou poštou, SMS či MMS, do zákaznického účtu Můj účet NISATEL, faxem či jinak. S obsahem zákaznického Můj účet NISATEL je zákazník povinen se pravidelně seznamovat, když doručení zprávy do zákaznického účtu Můj účet NISATEL má ve smyslu čl. 13.2. db) těchto podmínek účinky nejpozději patnáctý den po doručení zprávy do zákaznického účtu Můj účet NISATEL I.

Pokud hodlá Zákazník používat SIM kartu v zařízení neumožňujícím přijímat SMS či MMS je povinen toto předem NISATEL sdělit

13.2. Doba doručení

Jakákoli korespondence učiněná na základě této Smlouvy se považuje za řádně doručenu příslušné smluvní straně taktéž:

- a) při osobním doručování, příp. doručování kurýrem, dnem:
 - aa) kdy příjemce zásilku skutečně přijal, nebo
 - ab) kdy příjemcem bylo odepřeno převzetí zásilky
- b) při doručování poštou nebo přepravní službou dnem:
 - ba) uvedeným na doručence vrácené poštou jako den převzetí, nebo
 - bb) mamého uplynutí lhůty pro převzetí uložené zásilky, a to i pokud by se druhá smluvní strana o takové zásilce nedozvěděla.
 - bc) dnem vyznačeným jako datum, kdy příjemce odepřel převzetí zásilky.
- c) při doručování faxem nebo elektronickou poštou, SMS či MMS okamžikem, kdy odesílatel obdržel potvrzení o úplném přenosu zprávy, vydané odesílacím přístrojem, přičemž:
 - ca) byla-li zpráva přenesena po 16. hodině, má se za to, že byla doručena v 9. hodin následující pracovní den,
 - cb) byla-li zpráva přenesena v den, který není pracovním dnem, má se za to, že byla doručena v nejbližším následujícím pracovním dni.
- d) do zákaznického účtu Můj účet NISATEL:
 - da) dnem, kdy se Zákazník do svého zákaznického účtu Můj účet NISATEL poprvé přihlásil poté, co došlo k doručení zprávy do zákaznického účtu Můj účet NISATEL
 - db) patnáctým dnem po doručení zprávy do zákaznického účtu Můj účet NISATEL

13.3. Jiné prostředky dokládající doručení a zákonné domněnky a fikce doručení

Ustanoveními čl. 13.2. těchto podmínek nejsou nijak dotčeny jiné prostředky, kterými lze prokázat doručení písemně či jinak učiněného projevu druhé smluvní straně ani ustanovení zákona na jejichž základě by byla zásilka považována za dříve doručenu na základě domněnky či fikce doručení zásilky (kdy např. podle § 573 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. platí, že se má za to, že došla zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí pracovní den po odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak patnáctý pracovní den po odeslání).

13.4. Změna doručovacích adres

Výše v čl. 13.1. těchto podmínek uvedené doručovací adresy mohou být měněny jednostranným písemným oznámením příslušné smluvní strany s tím, že takováto změna se stane vůči ostatním smluvním stranám účinnou desátým pracovním dnem po doručení takového oznámení příslušné smluvní straně (nebude-li však oznámení změny učiněno Zákazníkem písemně s úředně ověřeným podpisem, není NISATEL povinen na takto oznámenou změnu reflektovat). Pokud neučiní smluvní strana oznámení o změně doručovací adresy, není oprávněna namítat, že si na dříve uváděné doručovací adrese již zásilky nepřebírá, když účinky doručení ve smyslu čl. 13.2 jsou tak na dříve uváděné doručovací adrese zachovány.

14. Závěrečná ustanovení

14.1. Vyloučení možnosti Zákazníka provádět změny v návrhu Smlouvy

NISATEL s ohledem na počet zákazníků a nutnost jednotné správy smluv předem odmítá, že by byl zákazník oprávněn v návrhu Smlouvy (včetně Podmínek, Ceníku, Reklamačního řádu či OS pravidel či jakýchkoliv jiných dokumentů či ujednání, jež jsou součástí Smlouvy) činit jakékoliv změny či doplnění (když není ani oprávněn odkázat na jakékoliv jiné obchodní podmínky). Výjimkou je pouze vyplnění údajů zákazníkem, jejich vyplnění smlouva předpokládá (např. osobní údaje Zákazníka).

14.2. Vyloučení možnosti Zákazníka činit potvrzení o obsahu Smlouvy, jež by mělo vliv na obsah Smlouvy

NISATEL také předem ve smyslu § 1757 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. vylučuje, aby jakékoliv potvrzení zákazníka zasláné případně zákazníkem po uzavření smlouvy, mělo jakýkoliv vliv na ujednaný obsah již uzavřené smlouvy.

14.3. Působnost českého práva, včetně zákona o elektronických komunikacích

Všechny právní vztahy smluvních stran, které vznikly na základě smlouvy či v souvislosti s poskytováním služeb na jejím základě, se řídí českým právem s vyloučením kolizních norem. Smluvní vztah vzniklý dle této smlouvy se řídí též zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění, a podmínkami stanovenými v osvědčení Českého telekomunikačního úřadu

14.4. Kodexy chování

NISATEL není členem organizací, které by vydávaly zvláštní kodexy chování a jednání pro své členy, ani není jinými kodexy chování či jednání jinak vázán.

14.5. Dohled Českého telekomunikačního úřadu

Činnost NISATEL při poskytování služeb elektronických komunikací podléhá dohledu Českého telekomunikačního úřadu.

14.6. Datum účinnosti těchto Podmínek

Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 1.11. 2015.