

Všeobecné podmínky smluv o poskytování služeb elektronických komunikací (Všeobecné podmínky/VP) platné od 1.7.2022

1. Výklad pojmů použitých v těchto Všeobecných podmínkách

1.1. **Poskytovatel** je společnost RETE internet, s.r.o., se sídlem Lobežská 214/9, 301 44 Plzeň, okres Plzeň – město, IČ: 26404524, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni v oddílu C, vložce 18092. Poskytovatel je na základě osvědčení vydaného Českým telekomunikačním úřadem oprávněn k poskytování služeb elektronických komunikací a k zajišťování veřejných komunikačních sítí.

1.2. **Smlouva** je smlouva o poskytování služeb elektronické komunikace, a to podle druhu poskytované služby buď Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací přenosu hlasu prostřednictvím sítě Internet, a nebo Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací připojení k síti Internet, a nebo Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací přenosu hlasu prostřednictvím mobilní sítě

1.3. **Uchazeč** je jakákoli fyzická či právnická osoba, která projevila zájem s Poskytovatelem uzavřít Smlouvu a o uzavření Smlouvy s Poskytovatelem jedná,

1.4. **Účastník** je jakákoli fyzická či právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu,

1.5. **Internet** je paketová celosvětová síť určená pro přenos informací,

1.6. **Služba** je služba elektronických komunikací spočívající v:

1.6.1. přenosu hlasu prostřednictvím sítě Internet,

1.6.2. poskytování připojení k síti Internet,

1.6.3. přenosu hlasu prostřednictvím mobilní sítě GSM

poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi; charakter a parametry poskytované Služby jsou specifikovány v **Technické specifikaci**, která je **Přílohou**

č. 1 Smlouvy

1.7. **Koncový bod** je rozhraní veřejné pevné komunikační sítě (sítě Internet), kde Poskytovatel poskytuje Službu Účastníkovi,

1.8. **Koncové zařízení** je zařízení umístěné na koncovém bodě, pomocí kterého Účastník užívá Službu a které vyhovuje příslušným požadavkům a normám stanoveným pro předmětnou Službu,

1.9. **Cena** je cena za poskytnutou Službu vyúčtovaná ve výši platné v době poskytnutí Služby. Aktuální platné Ceny za poskytované Služby zpřístupňuje Poskytovatel vždy na svých internetových stránkách a ve svých provozovnách. Cena platná v době uzavření Smlouvy je uvedena v **Příloze Smlouvy – Ceníku poskytovaných služeb**, není-li stranami dohodnuto jinak,

1.10. **Vyúčtování** je daňový doklad splňující náležitosti stanovené zákonem, který slouží k vyúčtování Ceny za Službu či jiné služby poskytnuté Účastníkovi Poskytovatelem,

1.11. **Velkou trvajícím odchylkou** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Velkou opakující se odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

1.12. **Reklamacce** je právní úkon směřující k uplatnění práva Účastníka založeného na Vadě Služby, případně vadně vystaveným Vyúčtováním.

2. Obecná ustanovení

2.1. Tyto Všeobecné podmínky upravují především vzájemná práva a povinnosti smluvních stran Smlouvou založené a ve Smlouvě neupravené, jakož i pravidla a postup při uzavírání a ukončování Smlouvy.

2.2. Smluvní strany prohlašují, že závazkový právní vztah Smlouvou založený se řídí především Všeobecnými podmínkami, dále právním řádem České republiky a zákonem č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů a dále zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

2.3. Proces jednání o uzavření Smlouvy je zahájen podáním návrhu na uzavření Smlouvy Poskytovatelem nebo Uchazečem.

2.4. Uchazeč podává návrh na uzavření Smlouvy prostřednictvím vyplněné závazné objednávky. Formulář závazné objednávky je dostupný v každé provozovně Poskytovatele a na internetových stránkách Poskytovatele.

2.5. Po obdržení závazné objednávky je Poskytovatel povinen zjistit možnost zřízení Služby v požadovaném místě připojení a takto Službu zřídit, je-li to možné. Do 30 dnů ode dne zřízení Služby obdrží Uchazeč písemnou Smlouvu, kterou je povinen podepsat a odeslat na adresu Poskytovatele. Smlouva je řádně uzavřena okamžikem podpisu oběma smluvními stranami.

2.6. Poskytovatel je oprávněn uzavření Smlouvy odmítnout v případě, že:

2.6.1. není v požadovaném místě připojení možné Službu zpřístupnit z technických anebo jiných provozních důvodů,

2.6.2. má pohledávku za Uchazečem,

2.6.3. zjistí, že Uchazeč je v konkurzu či likvidaci, popřípadě, že byl na Uchazeče podán návrh na prohlášení konkurzu,

2.6.4. zjistí, že Uchazeč při jednání o uzavření Smlouvy Poskytovateli předal zavádějící či nepřesné informace.

2.7. V případě potřeby Poskytovatel může Účastníkovi vypůjčit či prodat technické zařízení sloužící jako Koncové zařízení pro poskytování Služby u Účastníka. V případě vypůjčení takového zařízení se použijí ustanovení občanského zákoníku o smlouvě o vypůjčce. Účastník není oprávněn s vypůjčeným technickým zařízením bez pověření Poskytovatele jakkoli manipulovat.

3. Práva a povinnosti Účastníka

3.1. Účastník je oprávněn:

3.1.1. užívat Službu poskytovanou mu na základě Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek; Účastník není oprávněn bez pověření Poskytovatele nijak zasahovat do nastavení Služby.

3.1.2. navrhnout Poskytovateli změny Smlouvy či těchto Všeobecných podmínek, zejména změnu Smlouvy v části týkající se technických parametrů poskytované Služby; náklady na případné provedení takové změny hradí v plné výši Účastník,

3.1.3. písemně požádat Poskytovatele o zablokování přístupu na určená telefonní čísla, mimo čísel pro přístup k pracovištím tísňového volání,

3.1.4. bezplatně volat na čísla tísňového volání.

3.2. Účastník je povinen:

3.2.1. užívat poskytovanou Službu řádně, zodpovědně, v souladu s dobrými mravy a panujícími zvyklostmi, platným právním řádem České republiky, případně instrukcemi Poskytovatele,

3.2.2. užívat Službu přenosu hlasu prostřednictvím sítě Internet pouze v místě poskytování Služby podle Smlouvy,

3.2.3. užívat výhradně Koncové zařízení schváleného typu pro danou Službu a pouze schválené Poskytovatelem,

3.2.4. hradit vyúčtovanou cenu za poskytnutou Službu řádně a včas,

3.2.5. hlásit Poskytovateli výskyt Vady Služby, a to bez zbytečného odkladu emailem na informace@rete.cz případně telefonicky na 412871871,

3.2.6. uhradit Poskytovateli prokazatelně vynaložené náklady spojené s uplatněním a vymáháním pohledávky Poskytovatele za Účastníkem založené Smlouvou,

3.2.7. uhradit Poskytovateli cenu za zvlášť sjednané a provedené servisní práce, např. servisní práce spočívající v odstraňování Poruchy Služby, která nemá původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele,

3.2.8. poskytnout Poskytovateli veškerou faktickou součinnost potřebnou pro zprovoznění Služby či zajištění dalšího poskytování Služby Poskytovatelem (zejména umožnit Poskytovateli vstup do nemovitosti, je-li toho zapotřebí, zajistit souhlas majitele nemovitosti s instalací

koncového bodu, je-li zapotřebí). Pokud Účastník Poskytovateli potřebnou součinnost ani na základě písemné výzvy neposkytne, považuje se toto jednání za závažné porušení smluvních povinností Účastníka a Poskytovatel není povinen Účastníkovi Službu zprovoznit či v jejím dalším poskytování pokračovat. Takové prodlení se zprovozněním Služby či s jejím dalším poskytováním není považováno za porušení Smlouvy Poskytovatelem a za prodlení na straně Poskytovatele,

3.2.9. uhradit veškerou škodu vzniklou na majetku Poskytovatele, pokud byl Poskytovatelem takový majetek Účastníkovi za účelem poskytování Služby poskytnut,

3.2.10. vyzoomět Poskytovatele o veškerých změnách svých identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě, zejména o změně svého bydliště/sídla, obchodní firmy, IČ, DIČ atp. Tyto změny je Účastník povinen Poskytovateli oznámit bez zbytečného prodlení po jejich provedení, nejpozději do 15 kalendářních dnů.

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

4.1. Poskytovatel je povinen:

4.1.1. poskytovat Účastníkovi Službu na základě Smlouvy nepřetržitě s výjimkami stanovenými dále v těchto Všeobecných podmínkách,

4.1.2. na své náklady v nejkratším možném termínu odstranit zjištěnou či nahlášenou Poruchu Služby za předpokladu, že má původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele; Poruchu služby je Poskytovatel povinen začít odstraňovat nejpozději následující pracovní den po jejím nahlášení/zjištění,

4.1.3. poskytnout Účastníkovi na jeho výzvu aktuálně platné údaje o výši Cen za poskytované Služby, a to buď písemně nebo v elektronické podobě, případně, souhlasí-li s tím Účastník, telefonicky,

4.1.4. požádá-li ho Účastník písemně o přenositelnost jeho čísla, učinit veškeré kroky potřebné pro její zajištění; za tímto účelem udělí Účastník Poskytovateli potřebnou plnou moc.

4.2. Poskytovatel je oprávněn:

4.2.1. změnit platné Ceny za poskytované Služby. Poskytovatel je povinen na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny Cen, která pro Účastníka znamená zhoršení smluvních podmínek, odeslat Účastníkovi oznámení o zamýšlené změně s informací, že je Účastník oprávněn bez sankce Smlouvu písemně vypovědět, pokud s plánovanou změnou Cen nesouhlasí, a to s účinností ke dni účinnosti zamýšlené změny Cen. V případě, že Účastník takto Smlouvu nevypoví, platí bez dalšího nevyvratitelná právní domněnka, že se změnou bezvýhradně souhlasí.

4.2.2. změnit Všeobecné podmínky. Poskytovatel je povinen na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny Všeobecných podmínek, která pro Účastníka znamená zhoršení smluvních podmínek, odeslat Účastníkovi oznámení o zamýšlené změně s informací, že je Účastník oprávněn bez sankce Smlouvu písemně vypovědět, pokud s plánovanou změnou Všeobecných podmínek nesouhlasí, a to s účinností ke dni účinnosti zamýšlené změny Všeobecných podmínek. V případě, že Účastník takto Smlouvu nevypoví, platí bez dalšího nevyvratitelná právní domněnka, že se změnou bezvýhradně souhlasí.

4.2.3. změnit jednostranně funkce či vlastnosti poskytované Služby za předpokladu, že se jedná výlučně o změnu ve prospěch Účastníka,

4.2.4. postoupit svá práva a povinnosti Smlouvou založené na třetí osobu podnikající v elektronických komunikacích; má se za to, že Účastník se změnou v osobě Poskytovatele bez dalšího souhlasí. Sjednaná kvalita poskytovaných Služeb, jakožto i smluvní podmínky musejí zůstat zachovány.

5. Přerušování poskytování Služby

5.1. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě s okamžitou platností:

5.1.1. v případě, že by dalším poskytováním Služby mohlo dojít či docházelo ke škodě na majetku Poskytovatele, Účastníka či třetí osoby, případně ke škodám na zdraví,

5.1.2. v případě, že by Účastník používal Koncové zařízení jiného než schváleného typu pro danou Službu,

5.1.3. v případě, že Účastník poruší svou povinnost dle ustanovení čl. 3 odst. 3.2. bod 3.2.10. těchto VP.

5.2. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě též v případě, že se Účastník ocitne v prodlení s úhradou Vyúčtování za poskytnuté Služby.

5.3. Poskytovatel je oprávněn přerušit či omezit poskytování Služby na nezbytně nutnou dobu za účelem správy a nutné údržby technologického zařízení Poskytovatele potřebného pro poskytování Služby, ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení.

5.4. Omezení poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě dle ustanovení čl. 5 není považováno za vadu Služby či za porušení Smlouvy Poskytovatelem a za prodlení na straně Poskytovatele.

5.5. Za obnovení poskytování Služby v plném rozsahu po přerušování jejího poskytování dle ustanovení čl. 5 odst. 5.1. – 5.3. těchto Všeobecných podmínek je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi manipulační poplatek ve výši platné v době obnovení Služby; na uveřejňování a sdělování výše předmětného poplatku se přiměřeně vztahují příslušná ustanovení těchto Všeobecných podmínek o Cenách za poskytnuté Služby.

6. Platební podmínky

6.1. Cena za poskytnutou Službu začíná být Poskytovatelem účtována ode dne převzetí funkční Služby Účastníkem. Dnem převzetí funkční Služby Účastníkem je den, který Účastník potvrdí v Protokolu o předání Služby. Není-li takový protokol, považuje se za den převzetí funkční Služby den, kdy Poskytovatel zjistí, že Účastník prokazatelně Službu užívá.

6.2. Poskytovatel je oprávněn účtovat a Účastník je povinen za poskytnutou Službu platit Cenu ve výši platné v době poskytnutí Služby, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

6.3. Aktuálně platné Ceny za poskytované Služby jsou vždy uveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele a vyvěšeny v jeho provozovnách.

6.4. Poskytovatel Účastníkovi bezprostředně po uplynutí zúčtovacího období vystaví na úhradu Cenu za poskytnutou Službu Vyúčtování a zašle mu ho na adresu nebo email uvedený ve Smlouvě. Poskytovatel je povinen Účastníkovi na základě jeho výzvy zaslat kopii Vyúčtování. Poskytnutí kopie Vyúčtování nemá odkladný vliv na jeho splatnost.

6.5. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.

6.6. Účastník je povinen uhradit Vyúčtování do čtrnácti kalendářních dnů ode dne jeho vystavení Poskytovatelem.

6.7. V případě, že se držitelí poštovní licence nepodaří Vyúčtování Účastníkovi doručit z důvodu toho, že se Účastník odstěhoval bez udání nové adresy nebo si Účastník zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí odmítl, považuje se Vyúčtování za doručené dnem, kdy držitel poštovní licence nedoručenou zásilku Poskytovatel doručil zpět s poznámkou, že se adresát odstěhoval bez udání nové adresy, že zásilka nebyla vyzvednuta v úložní době či že adresát její převzetí odmítl.

6.8. V případě, že je Vyúčtování zasláno emailem, je termínem doručení datum a čas kdy bylo potvrzeno přijetí nebo odmítnutí SMTP serverem pro danou emailovou adresu. V případě nedostupnosti tohoto serveru se bere doporučení po uplynutí doporučených lhůt pro odesílání emailu.

6.9. Pro případ prodlení Účastníka s úhradou Vyúčtování se Poskytovatel s Účastníkem dohodli na smluvním úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky denně.

7. Platnost a účinnost Smlouvy

7.1. Smlouva je platná a účinná dnem podpisu oběma smluvními stranami.

7.2. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou písemně vypovědět s okamžitou účinností ke dni doručení výpovědi Účastníkovi v případě, že:

7.2.1. byl na Účastníka podán návrh na prohlášení konkurzu, či byl konkurz již prohlášen,

7.2.2. Účastník vstoupil do likvidace,

7.2.3. Poskytovateli či třetím osobám hrozí vzniknout či vzniká v důsledku jednání Účastníka škoda,

7.2.4. Účastník užívá Služby v rozporu s platnými právními předpisy,

7.2.5. Účastník se dopustil závažného porušení smluvních povinností,

7.2.6. Účastník Poskytovateli úmyslně sdělil nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil Cenu za poskytnuté Služby. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích Vyúčtování po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených Vyúčtování.

7.3. Vypoví-li Poskytovatel způsobem dle ustanovení odst. 7.2. bodu 7.2.5., 7.2.6. tohoto článku Všeobecných podmínek Smlouvu uzavřenou na dobu určitou před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy, je oprávněn vyúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši jedné pětiny součinu počtu zbývajících měsíců trvání Smlouvy a výše měsíčního paušálu za poskytované Služby. Na úhradu této smluvní pokuty se přiměřeně vztahují ustanovení čl. 6 těchto Všeobecných podmínek.

7.4. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve smlouvě ujednáno jinak, výpovědní doba je 30. dnů ode dne doručení výpovědi a nemá vliv na výši smluvní pokuty.

8. Mlčenlivost, ochrana osobních údajů

8.1. Smluvní strany Smlouvy se zavazují zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích obchodního, finančního a technického charakteru o druhé smluvní straně, se kterými se seznámily během trvání smluvního vztahu, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu tří let od ukončení smluvního vztahu.

8.2. Povinnost mlčenlivosti smluvních stran je vymezena příslušnými ustanoveními platného právního řádu České republiky.

8.3. V souvislosti s plněním Smlouvy je Poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní, případně identifikační údaje Účastníka, jakožto i odpovídající provozní údaje. Má se za to, že Účastník se zpracováváním svých osobních údajů souhlasí a je s nimi nakládáno ve smyslu nařízení EU 2016/679, GDPR.

8.4. Účastník tímto výslovně souhlasí se zveřejněním potřebných informací o své osobě v seznamu Účastníků, který je Poskytovatel povinen zveřejňovat nebo poskytovat osobám oprávněným k tomu právními předpisy.

8.5. Ochrana osobních údajů Účastníků je zajištěna v souladu s příslušnými právními předpisy. Poskytovatel je správcem osobních údajů a osobou oprávněnou nakládat osobními údaji dle příslušných právních předpisů.

9. Technické podmínky, odpovědnost Poskytovatele

9.1. Vzhledem k charakteru mezinárodní sítě Internet neodpovídá Poskytovatel za její úplnou funkčnost nebo dostupnost ve smyslu vady služby.

9.2. Vzhledem k charakteru Služby přenosu hlasu prostřednictvím sítě Internet neručí Poskytovatel za dovolatelnost do požadované destinace.

9.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikla v důsledku neodborného nakládání s Koncovým zařízením sloužícím pro užívání Služby.

9.4. Vykazuje-li Služba Velkou trvajícím odchylku nebo Velkou opakující se odchylku považuje se za vadu Služby.

9.5. Poskytovatel není povinen nahrazovat Účastníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku Poruchy Služby či postupu Poskytovatele dle ustanovení čl. 5. těchto Všeobecných podmínek.

9.6. Rozhodné měření rychlosti je prováděno mezi Koncovým bodem a bodem či body definovanými Českým telekomunikačním úřadem a to na transportní vrstvě TCP/IP. Toto měření musí být prováděno pouze dle metodiky zveřejněné Českým telekomunikačním úřadem. V bodě měření nesmí být Koncovému bodu připojené jiné zařízení, než které slouží k měření. Zařízení provádějící měření musí splňovat všechny podmínky definované Českým telekomunikačním úřadem, Českým metrologickým úřadem a odsouhlaseno Poskytovatelem. Cena za toto měření jde k tíži objednatele.

9.7. Specializovanými službami, které mohou mít vliv na poskytování služby je digitální televize RETEtv a digitální telefonování RETEcall a to v případě, že tyto služby nejsou na samostatných Koncových bodech tj. nejsou připojeny prostřednictvím Koncového zařízení. U služby RETEcall může dojít o snížení rychlosti o zhruba 100kbps pro každý souběžný hovor, v případě RETEtv o zhruba 8Mbps v případě HD a o zhruba 4Mbps v případě SD programu pro každý souběžný program.

9.8. Faktory ovlivňující rychlost připojení jsou zejména:

- zvolený tarif či služba
- Koncové zařízení, které je připojeno ke Koncovému bodu a způsob připojení
- sdílení kapacity současným připojením více Koncových zařízení
- sdílení kapacity sítě více účastníky nebo více zařízení zapojených v síti Účastníka
- souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na vedení ke Koncovému bodu, např. RETEtv, RETE call
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv Poskytovatele
- kvalita a konfigurace účastníkovy počítače nebo jiného zobrazovacího/koncového zařízení

Tarif	Běžně dostupná (Mbps)		Maximální / Inzerovaná (Mbps)		Minimální (Mbps)	
	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
reteFIBER economy	80	80	100	100	30	30
reteFIBER standard	240	240	300	300	100	100
reteFIBER extra	800	800	1000	1000	300	300
rete5G/N economy	8	1,6	10	2	3	1
rete5G/N standard	16	3,2	20	4	6	2
rete5G/N extra	24	4,8	30	6	10	2
rete60G standard	40	40	50	50	15	15
rete60G extra	80	80	100	100	30	30
rete60G max	160	160	200	200	60	60

- dopad stanovených parametrů na Službu a možnost jejího využívání

Rychlost [kbps] Stahování/Odesílání	Druh obvyklého využívání
Do 1000/256	e-mail, chat, textové zprávy, zabezpečené připojení SSH, malé WWW stránky
1000-4000/256-512	WWW stránky, streamovaná hudba, VoIP, nenáročná hra
4000-10000/512-1024	Přenos videa v nízké kvalitě, VPN, přístup k vzdálené ploše
10000-50000/1024-10000	Přenos videa v SD kvalitě, video konference s nízkou kvalitě, vhodné malé rodiny
nad 50000/nad 10000	Větší rodina, využívání pro náročná aplikace (hra, video, televize)

10. Reklama

10.1. Účastník je oprávněn podat u Poskytovatele Reklamací:

10.1.1. na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu

10.1.2. na poskytovanou Službu.

10.2. Reklamací na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu je Účastník oprávněn podat u Poskytovatele písemně nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení Vyúčtování na adresu Účastníka, jinak právo na podání Reklamací zanikne. Reklamací musí obsahovat označení Účastníka, Smlouvy, vadného Vyúčtování a vylíčení skutečností, ve kterých spatřuje Účastník vadu Vyúčtování; dále musí být Reklamací podepsána Účastníkem či osobou oprávněnou činit jménem Účastníka právní úkony. Vadné Vyúčtování Ceny je takové Vyúčtování, u kterého výše vyúčtované částky neodpovídá skutečně poskytnutým Službám.

10.3. V případě, že Poskytovatel Reklamací na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu vyřídí kladně a zjistí, že došlo k vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu v neprospěch Účastníka, je povinen vrátit rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení Reklamací na účet Účastníka, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

10.4. Reklamací na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn podat nejpozději do dvou měsíců ode dne předpokládané Poruchy Služby, jinak právo na podání Reklamací zanikne. Reklamací musí obsahovat označení Účastníka, Smlouvy, vylíčení skutečností, ve kterých spatřuje Účastník poruchu Služby, zejména popis údajné poruchy Služby, čas a délku jejího výskytu; dále musí být Reklamací podepsána Účastníkem či osobou oprávněnou činit jménem Účastníka právní úkony.

10.5. V případě, že Poskytovatel při vyřizování Reklamací na poskytovanou Službu zjistí, že Službu bylo možno využít jen částečně vadou služby je povinen přiměřeně snížit Cenu za poskytnutou Službu, nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem, nedohodnou-li se smluvní strany Smlouvy jinak.

10.6. Poskytovatel je povinen Reklamací na vadné Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu nebo Reklamací na poskytovanou Službu vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne jejího podání. Vyžaduje-li vyřízení Reklamací projednání se zahraničním operátorem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího podání.

10.7. Podání Reklamací dle tohoto článku Všeobecných podmínek nemá odkladný účinek na splatnost Vyúčtování.

10.8. Poskytovatel, který kladně vyřídil Reklamací na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu nebo Reklamací na poskytovanou Službu a splnil své povinnosti dle ustanovení odst. 10.3. a 10.5. tohoto článku Všeobecných podmínek, není povinen uhrazovat Účastníkům náhradu škody, která jim vznikla v důsledku vadného Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu či v důsledku vadného poskytnutí Služby, případně v důsledku neposkytnutí Služby.

10.9. V případě, že Účastník nesouhlasí s výsledkem reklamačního řízení Poskytovatele, má právo obrátit se v případě reklamací ceny za poskytnutou službu ve lhůtě 30 dnů od doručení vyřízení Reklamací na Český telekomunikační úřad.

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Zřízení Služby přenosu hlasu prostřednictvím sítě Internet je podmíněno funkčním přístupem k síti Internet. V případě, že dojde k omezení či přerušení poskytování připojení k síti Internet, je rovněž bez dalšího fakticky omezeno či přerušeno poskytování Služby přenosu hlasu prostřednictvím sítě Poskytovatele a sítě Internet.

11.2. Veškerá ustanovení těchto VP, která se vztahují na Účastníka, se přiměřeně vztahují též na Uchazeče, kterému byla zřízena Služba dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VP.

11.3. Veškeré právní úkony činěné na základě Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek písemně musí být odeslány na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě nebo jeho email uvedený ve Smlouvě. V případě, že se držitel poštovní licence nepodaří zásilku doručit adresátovi z důvodu toho, že se odstěhoval bez udání nové adresy nebo si zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí odmítl, považuje se zásilka za doručenou dnem, kdy držitel poštovní licence nedoručenou zásilku odeslateli doručil zpět s poznámkou, že se adresát odstěhoval bez udání nové adresy, že zásilka nebyla vyzvednuta v úložní době či že adresát její převzetí odmítl.

11.4. Písemný právní úkon činěný na základě Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek může být jednajícím stranou učiněn též v elektronické podobě nebo faxem. Takový právní úkon musí být do tří kalendářních dnů doplněn o písemné podání stejného obsahu, jinak je neúčinný.

11.5. Součástí Smlouvy jsou:

11.5.1. závazná objednávka, neexistuje-li, je její plnou náhradou Smlouva

11.5.2. součásti uvedené v ustanovení čl. 6 Smlouvy,

11.5.3. Protokol o předání Služby, existuje-li,

11.5.4. Protokol o výpůjčce technického zařízení, existuje-li,

11.6. V případě, že dojde k rozporu mezi ujednáními Smlouvy, Všeobecných podmínek popřípadě jiných závazných smluvních dokumentů, mají přednost příslušná ustanovení Smlouvy či jejich Dodatků.

11.7. Tyto Všeobecné podmínky jsou platné a účinné ode dne jejich uveřejnění na internetových stránkách Poskytovatele.

ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ (Zvláštní část Všeobecných podmínek) MOBILNÍ SLUŽBY

1. Obecná ustanovení

- 1.1 Není-li v této zvláštní části Všeobecných podmínek stanoveno výslovně jinak, platí pro mobilní služby i veškeré podmínky stanovené v obecné části Všeobecných podmínek. V případě rozporu mezi zvláštní a obecnou částí Všeobecných podmínek mají vždy přednost ustanovení zvláštní části.
- 1.2 Za účelem vyloučení jakýchkoliv pochybností se službou v případě mobilních služeb rozumí veškeré SIM karty zahrnuté do jedné Smlouvy a její přílohy „Technická specifikace“. Jednotlivé SIM karty jsou pouze jednotlivé části jedné mobilní služby definované příslušnou Technickou specifikací.
- 1.3 Poskytování hlasové a datové mobilní služby zajišťuje společnost T-Mobile Czech Republic a.s. na základě MVNE platformě z čehož jednomyslně vyplývá, že RETE internet s.r.o. je virtuální mobilní operator. Zákazník tak uzavírá smluvní vztah přímo se společností RETE internet s.r.o.

2. Uzavření smlouvy na mobilní služby, její změny a ukončení

- 2.1 Neprodleně po uzavření Smlouvy na poskytování mobilních služeb prostřednictvím mobilní sítě nebo po objednání SIM karty prostřednictvím webového rozhraní (portálu) poskytovatele vydá poskytovatel, autorizovaný partner nebo obchodní zástupce poskytovatele účastníkovi SIM kartu, případně ji zašle na kontaktní adresu účastníka uvedenou ve smlouvě.
- 2.2 Příloha Technická specifikace služby může existovat v písemné podobě nebo může být nahrazena zadáním konfigurace SIM karet účastníkem prostřednictvím webového rozhraní (portálu) poskytovatele a akceptované poskytovatelem.
- 2.3 Změny týkající se SIM karet lze uskutečnit kromě uzavření změnové Technické specifikace služby též na základě žádosti účastníka provedené prostřednictvím webového rozhraní (portálu) poskytovatele a akceptované poskytovatelem dle podmínek stanovených pro provedení takové změny ve smlouvě. Snižování/zvyšování počtu SIM karet je považováno za změnu mobilní služby (změna Technické specifikace služby), nikoliv za zřízení/zrušení mobilní služby (resp. nikoliv za ukončení/uzavření nové Technické specifikace služby).
- 2.4 Technická specifikace služby nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti zřízením mobilní služby, tzn., že doba trvání Technické specifikace služby uzavřené na dobu určitou, popř. minimální doba užívání služby u Technické specifikace služby uzavřené na dobu neurčitou, začíná běžet dnem zřízení mobilní služby, přičemž mobilní služba je řízena aktivací první SIM karty na základě uzavřené Technické specifikace služby.
- 2.5 V případě Technické specifikace služby uzavřené na dobu určitou neplatí pro tento smluvní vztah ujednání o ukončení služby (Technická specifikace služby) z důvodů přenesení telefonního čísla od poskytovatele, protože v takovém případě může k přenesení telefonního čísla od poskytovatele dojít nejdříve až ke dni uplynutí doby určité, nedejde-li v souladu s příslušným ujednáním mezi smluvními stranami k automatickému prodloužení Technické specifikace služby na dobu neurčitou, kdy následně k přenesení telefonního čísla může dojít až ke dni řádného ukončení příslušné Technické specifikace služby (části mobilní služby), zejména na základě písemné výpovědi účastníka v souladu s příslušnými ustanoveními této smlouvy, zejména však v souladu s příslušnými ustanoveními Všeobecných podmínek.
- 2.6 Práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy platí v plném rozsahu i po ukončení smlouvy z jakéhokoliv důvodu pro veškeré Technické specifikace služby, jejichž sjednaná doba trvání a/nebo minimální doba užívání služby přesahuje dobu trvání ukončované smlouvy (resp. veškeré Technické specifikace služby, u nichž má dojít k uplynutí doby trvání a/nebo minimální doby užívání služby po ukončení smlouvy). Veškeré Technické specifikace služby zůstávají v platnosti a účinnosti i po ukončení smlouvy, přičemž se na ně vztahují práva a povinnosti stanovená příslušnou smlouvou i po jejím ukončení. Technické specifikace služby, které zůstávají v platnosti a účinnosti i po ukončení smlouvy, budou ukončeny uplynutím jejich sjednané doby trvání a/nebo uplynutím jejich sjednané minimální doby užívání služby bez nutnosti jakéhokoliv dalšího právního úkonu, zejména však bez nutnosti doručení oznámení o ukončení Technické specifikace služby či doručení výpovědi příslušné Technické specifikace služby, pokud nedejde k jejímu ukončení z jiných důvodů před uplynutím doby určité nebo minimální doby užívání služby (např. okamžitá výpověď z důvodů porušení smluvních podmínek). Sjednaná doba určitá trvání Technické specifikace služby se prodlužuje o dobu, po kterou bylo přerušeno poskytování mobilních služeb z důvodů na straně účastníka. Uhrazení dlužných peněžitých závazků účastníkem v průběhu přerušování poskytování mobilních služeb nemá na výše uvedené prodloužení vliv.
- 2.7 Specifikaci služby uzavřenou na dobu určitou je účastník oprávněn písemně výpovědět až k okamžiku uplynutí sjednané doby určité.
- 2.8 Poskytování mobilní služby je ukončeno deaktivací poslední SIM karty dle Technické specifikace.
- 2.9 Část mobilní služby lze pouze změnit (snížit/zvýšit počet SIM karet) na základě dohody smluvních stran nebo přenesením telefonního čísla od poskytovatele ke dni uplynutí sjednané doby trvání příslušné Technické specifikace služby (uzavřené na dobu určitou).

3. Práva a závazky účastníka

- 3.1 Účastník je povinen sdělovat při komunikaci s poskytovatelem identifikační údaje potřebné k ověření účastníka podle pravidel stanovených poskytovatelem.
- 3.2 Účastník je povinen užívat mobilní služby prostřednictvím mobilní sítě pouze prostřednictvím SIM karty, kterou mu poskytl poskytovatel.
- 3.3 Účastník není oprávněn bez souhlasu poskytovatele žádným způsobem zasahovat do softwaru na SIM kartě či případně v jiných zařízeních poskytovatele a ani jej kopírovat.
- 3.4 Účastník není oprávněn bez písemného souhlasu poskytovatele připojovat do mobilní sítě prostřednictvím SIM karty taková koncová zařízení, která slouží ke koncentraci provozu z více dalších koncových zařízení (např. pobočková ústředna, GSM brána) či prostřednictvím takových zařízení směřovat provoz do veřejné komunikační sítě poskytovatele a/nebo provozovatele mobilní sítě bez odpovídající smlouvy o propojení. Porušení tohoto ustanovení je rovněž důvodem pro omezení aktivního užívání služby nebo SIM karty poskytovatelem, popř. důvodem pro ukončení smlouvy nebo Technické specifikace služby (části mobilní služby).
- 3.5 Účastník není oprávněn zasílat ostatním účastníkům zprávy, jež obsahují nevyžádanou reklamu, nebo jež lze z jiných důvodů považovat za obtěžující. Porušení tohoto zákazu je zneužitím mobilních služeb, které může být důvodem pro omezení aktivního užívání služby nebo SIM karty poskytovatelem, popř. důvodem pro ukončení smlouvy nebo Technické specifikace (části mobilní služby).

4. Práva a závazky poskytovatele

- 4.1 Poskytovatel je povinen oznámit účastníkovi veškeré informace o bezpečnostních kódech nezbytných k užívání mobilních služeb, zejména o kódech PIN a PUK.
- 4.2 Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování mobilních služeb (části mobilní služby) na dobu nezbytně nutnou k realizaci opatření či pravomocných rozhodnutí vydaných správním či soudním orgánem.
- 4.3 Poskytovatel je oprávněn provést změnu nastavení mobilních služeb (části mobilní služby) poskytovaných účastníkovi včetně nastavení SIM karty i bez souhlasu účastníka za předpokladu, že toto opatření je ve prospěch účastníka, nebo je nutné k řádnému poskytování mobilních služeb. Tuto změnu lze provést i na dálku, bez fyzické přítomnosti pracovníka poskytovatele.
- 4.4 Poskytovatel je oprávněn jednat jako s účastníkem s každým, kdo splní podmínky identifikace a neprovést žádaný úkon, pokud se účastník neidentifikuje řádným způsobem nebo při důvodném podezření na zneužití identifikačních prostředků.
- 4.5 Poskytovatel je povinen sdělovat účastníkovi nebo jeho zástupci informace o mobilních službách (částech mobilní služby) poskytovaných účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky apod.
- 4.6 Poskytovatel neručí za kvalitu hovorů uskutečněných prostřednictvím počítačové sítě Internet. Poskytovatel neodpovídá za plnění třetích stran.
- 4.7 SIM karta zůstává po celou dobu trvání smlouvy nebo Technické specifikace služby ve vlastnictví provozovatele mobilní sítě. Za data uložená účastníkem na SIM kartě však provozovatel mobilní sítě ani poskytovatel nenesou žádnou odpovědnost.
- 4.8 Poskytovatel zajišťuje službu přenositelnosti telefonního čísla dle platných právních norem.

5. Platební podmínky mobilních služeb

- 5.1 Ceny za mobilní služby (části mobilní služby) a související služby poskytované prostřednictvím mobilní sítě se začínají účtovat dnem aktivace

SIM karty či zvolené služby (části mobilní služby).

- 5.2 Ceny za mobilní služby třetích stran jsou účastníkovi účtovány dle podmínek stanovených pro příslušnou mobilní službu třetí strany. Ceny za ostatní služby, které je poskytovatel oprávněn poskytovat, např. platební služby, se řídí ustanoveními speciálních podmínek pro danou službu.
- 5.3 Pokud některou z mobilních služeb (část mobilní služby) či jiných služeb, popř. i část služeb, poskytnutých účastníkovi není možno účastníkovi vyúčtovat ve vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla mobilní služba či jiná služba poskytnuta, bude tato zohledněna v nejbližším možném následujícím vyúčtování, a to i po ukončení smlouvy nebo příslušné Technické specifikaci služby (ukončení části mobilní služby).

6. Omezení a přerušení poskytování mobilních služeb

- 6.1 Účastník souhlasí, že prokazatelným upozorněním na nezaplacení ceny ve lhůtě splatnosti vyúčtování s uvedením náhradní lhůty k plnění je též SMS nebo e-mail.
- 6.2 Poskytovatel je oprávněn omezit, případně též přerušit, a to i okamžitě, poskytování mobilních služeb (části mobilní služby) včetně dalších služeb účastníkovi vedle případů uvedených jinde v těchto Všeobecných podmínkách v následujících případech:
nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity mobilní sítě v důsledku poškození nebo zničení komunikačního zařízení, v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.
- 6.3 V případě, že na některé ze SIM karet nebo v rámci využívání některé ze služeb poskytovaných prostřednictvím mobilní sítě dojde k neobvykle vysokému provozu nebo k neobvyklému typu provozu (např. se objeví hovory do exotických destinací nebo na služby s přidanou hodnotou (mimo jiné i audiotextová čísla nebo platební služby), provoz v roamingu), ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo, je poskytovatel oprávněn účastníkovi přerušit poskytování mobilních služeb či jiných služeb. Poskytovatel informuje účastníka o tom, že tohoto svého práva využil SMS zprávou, případně jiným vhodným způsobem. Omezení poskytování mobilních služeb či jiných služeb se může vztahovat i na jiné SIM karty či poskytované mobilní či jiné služby účastníka než ty, u nichž se objevil neobvykle vysoký provoz či neobvyklý typ provozu.
- 6.4 Pokud provoz v roaming zóny 1 (Evropská unie) bude abnormálně vysoký tj. více než dvojnásobný oproti hodnotám průměrného využívání u SIM se stejným tarifem, může Poskytovatel bez předchozího upozornění roamingový provoz omezit.

7. FUP (Fair usage policy – pravidla férového užívání) pro mobilní služby

- 7.1 Zde uvedená pravidla jsou platná pro mobilní služby (části mobilní služby) zpoplatněné paušální měsíční částkou.
- 7.2 Účastník se zavazuje užívat mobilní služby výhradně pro vlastní potřebu a to v míře odpovídající běžnému použití. Běžné použití lze vyvodit z provozu jiných podobných SIM karet. Mobilní služby nesmějí být užívány pro telemarketing, call centrum ani pro velkoobchodní terminaci a/nebo tranzit telekomunikačního provozu nebo jiný přepravek. Generování umělého provozu za použití generátorů provozu, automatického vytáčení nebo podobných zařízení, jakož i jiné nadměrné zvyšování provozu či koncentrace provozu prostřednictvím koncových zařízení typu pobočková ústředna či GSM brána, je zakázáno. Užívání mobilní služby v rozporu s předchozími ustanoveními je považováno za zneužití mobilní služby. V případě zneužití mobilní služby (části mobilní služby) má poskytovatel právo omezit nebo přerušit aktivní užívání mobilní služby (části mobilní služby), ukončit účtování mobilní služby (části mobilní služby) paušální měsíční částkou a zahájit účtování mobilní služby (část mobilní služby) po minutách dle sjednaného platného Ceníku služeb, a to s okamžitou účinností od oznámení poskytovatelem, popř. vyúčtovat účastníkovi dále uvedenou smluvní pokutu.

8. Přenesení čísla

- 8.1 Zákazník žádající o přenos čísla ke společnosti RETE internet s.r.o. musí požádat svého stávajícího Poskytovatele o vygenerování ČVOP (na jedno nebo více telefonních čísel).
- 8.2 Zákazník předá ČVOP Poskytovateli, který s ním uzavře Smlouvu a obdrží od něj SIM kartu s přenášeným telefonním číslem.
- 8.3 Zákazník obdrží informaci o datu a času přenesení telefonního čísla k Poskytovateli formou SMS, telefonicky nebo emailem.
- 8.4 Zákazník žádající o přenos čísla od společnosti RETE internet s.r.o. musí požádat Poskytovatele o vygenerování ČVOP (na jedno nebo více telefonních čísel).
- 8.5 Poskytovatel předá ČVOP Zákazníkovi formou SMS po vyrovnání stávajících závazků vůči Poskytovateli.

9. Finanční vypořádání

- 9.1 Pokud účastník porušil závazek dodržovat sjednané minimální měsíční plnění, vzniká mu povinnost doplatit poskytovateli rozdíl mezi skutečně vyúčtovávanými cenami za služby zahrnuté do minimálního měsíčního plnění a smluvně dohodnutou výší minimálního měsíčního plnění (popř. účastníkovi bude vyúčtována částka rovnající se minimálnímu plnění namísto cen za skutečně poskytnuté služby) podle příslušných ustanovení smlouvy, zejména však v souladu se Technickou specifikací služby či Ceníkem služeb.
- 9.2 Pokud účastník poruší zákaz stanovený v obecné části Všeobecných podmínek nebo Zvláštní části Všeobecných podmínek a/nebo FUP – pravidla férového užívání pro mobilní služby, jedná se o zneužití mobilních služeb je důvodem pro omezení aktivního užívání služby nebo SIM karty poskytovatelem, popř. důvodem pro ukončení smlouvy nebo Technické specifikaci služby (části mobilní služby) poskytovatelem.

10. Opatření proti zneužití mobilních služeb

- 10.1 Účastník se zavazuje po zjištění ztráty, odcizení či zneužití SIM karty nebo služby (části mobilní služby) poskytované prostřednictvím mobilní sítě neprodleně o této skutečnosti informovat poskytovatele, který nejpozději do osmi hodin po přijetí oznámení učiní opatření k zamezení zneužití SIM karty nebo služby (části mobilní služby) poskytované prostřednictvím mobilní sítě. Totéž platí v případě podezření účastníka na zneužití hesel a bezpečnostních kódů.
- 10.2 Účastník se zavazuje přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu svých personalizovaných bezpečnostních prvků, zejména všech hesel, PIN a PUK, prostřednictvím kterých poskytovatel poskytuje účastníkovi mobilní služby (část mobilní služby), či jakýchkoliv jiných bezpečnostních kódů. V případě důvodného podezření na jejich prozrazení se účastník zavazuje heslo či bezpečnostní kód neprodleně změnit.
- 10.3 V případě ztráty, odcizení, poškození SIM karty či prozrazení PUK kódu, vydá poskytovatel účastníkovi novou SIM kartu za cenu a podmínek stanovených v Ceníku služeb.
- 10.4 Nemá-li ve smlouvě, odpovídá za úhradu zneužitých mobilních služeb účastník, a to až do uplynutí osmi hodin od okamžiku, kdy toto oznámil poskytovateli. Totéž platí v případě zneužití hesel a bezpečnostních kódů.

11. Změna smlouvy, Technická specifikace služby nebo parametrů služby

- 11.1 O změnu smlouvy nebo Technické specifikaci služby nebo o změnu parametrů mobilních služeb (části mobilní služby) může účastník požádat prostřednictvím kontaktního centra, webového rozhraní (portálu) poskytovatele nebo jinými způsoby dle aktuálních podmínek poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn požadovanou změnu neprovést například z technických důvodů, z důvodu účastníkovy dluhu, při omezení či přerušení poskytování mobilních služeb nebo v průběhu výpovědní lhůty apod. Za změny smlouvy nebo Technické specifikaci služby, nebo za změny parametrů mobilních služeb (části mobilní služby) prováděné prostřednictvím webového rozhraní (portálu) poskytovatele, jakož i za jiné úkony prováděné po přihlášení do tohoto portálu, nese plnou odpovědnost účastník. Podrobné podmínky a pravidla týkající se přístupu a práce ve webovém rozhraní (portálu) poskytovatele mohou být upraveny v příslušném dokumentu, se kterým bude účastník seznámen; Účastník se zavazuje dodržovat stanovené podmínky a pravidla pro přístup a práce ve webovém rozhraní (portálu) poskytovatele.
- 11.2 Změna smlouvy nebo Technické specifikace služby nebo změna parametrů mobilních služeb (části mobilní služby), bude potvrzena ze strany poskytovatele provedením požadované změny, písemně nebo jakýmkoliv jiným vhodným způsobem, např. emailem nebo prostřednictvím webového rozhraní (portálu) poskytovatele.

12. Údržba sítě, pokrytí signálem

- 12.1 Poskytovatel nebo provozovatel mobilní sítě je oprávněn provádět technické úpravy a údržbu mobilní sítě, které se mohou výjimečně projevit dočasným snížením dostupnosti mobilních služeb (části mobilní služby). O tomto opatření bude poskytovatel přiměřeným způsobem bez zbytečného odkladu informovat účastníky, kterých se tento následek může týkat, bude-li možné tyto účastníky předem zjistit.
- 12.2 Oblasti pokrytí rádiovým signálem pro poskytování mobilních služeb prostřednictvím mobilní sítě jsou graficky znázorněny v orientační, pravidelně aktualizované mapě na www.retemobile.cz. Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln, jakož i vzhledem k omezeným možnostem

grafického zobrazení poskytovatel nezaručuje, že v oblastech dle mapy pokrytých signálem účastník vždy dosáhne připojení k síti. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem není vadou plnění na straně poskytovatele. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem nezakládá právo účastníka odstoupit (vypovědět) od smlouvy nebo Technické specifikaci služby.

13. Odpovědnost za škodu

- 13.1 Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, poskytovatel účastníkovi neodpovídá za škodu způsobenou zneužitím bezpečnostních kódů a hesel, ztrátou, odcizením nebo zneužitím SIM karty nebo zneužitím mobilních služeb (části mobilní služby) poskytovaných v mobilní síti, nedostatečným zabezpečením technických prostředků, jednáním v rozporu se smlouvou, Specifikací služby, Podmínkami poskytování platebních služeb, dalšími smluvními dokumenty, podmínkami dalších služeb či právními předpisy, uvedením nesprávných údajů, například adres, nevyčerpáním volných jednotek, vadným poskytnutím a/nebo neposkytnutím (přerušením) poskytování mobilní služby (části mobilní služby), a to včetně služeb poskytovaných třetími stranami.
- 13.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která účastníkovi vznikne v souvislosti s neobvykle vysokým provozem nebo s neobvyklým typem provozu u mobilních služeb, resp. v souvislosti s tím, že poskytovatel ne/přeruší z tohoto důvodu poskytování mobilních služeb či jiných (platebních) služeb.

14. Změna smluvních podmínek

- 14.1 Poskytovatel je oprávněn měnit rozsah, podmínky, kvalitu a ceny mobilních služeb (části mobilní služby), případně ukončit poskytování stávajících mobilních služeb (části mobilní služby) z důvodu inflace, zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií apod. Mobilní služby (části mobilní služby), jejichž poskytování má být ukončeno, se poskytovatel zavazuje nahradit jinými obdobnými službami, jeli to technicky a ekonomicky přiměřené.

15. Technické podmínky provozu hasových a datových služeb

- 15.1 Služba bude zákazníkovi aktivována nejpozději do 7. Pracovních dní od podpisu smlouvy a to za předpokladu, že aktivně spolupracuje s Poskytovatelem. V případě portace se tato doba počítá od doby portace.
- 15.2 Vykazuje-li Služba Velkou trvajícím odchylku nebo Velkou opakující se odchylku považuje se za vadu Služby.
- 15.3 Poskytovatel poskytuje službu na co nejvyšší jemu dostupné kvalitě, ale i tak tuto kvalitu může ovlivnit mnoho faktorů, které není Poskytovatel schopen ovlivnit a to mezi ně patří především: počasí, terén, rušení signálu, používané zařízení, náhodná koncentrace zařízení využívající přístupový bod a další.
- 15.4 Předpokládaná úspěšnost sestavení hovoru záleží je daná poskytovatelem platformy TMobile a to okolo 98%.
- 15.5 Garantovaná rychlost mobilních dat:

Technologie	Běžně dostupná (Mbps)		Maximální / Inzerovaná (Mbps)	
	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
EDGE	0,2	0,1	0,03-0,2	0,01-0,09
HSPA	7,2	3,6	1,6-15,5	0,2-3,6
HSPA+	20	5,7	1,6-15,5	0,2-3,6
LTE	20	5,7	4,6-20	1,1-5,76
LTE advanced	20	5,7	4,6-20	1,1-5,76