

Všeobecné podmínky

pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti LCZ Comp, s.r.o. se sídlem Kožušanská 254/29 Olomouc, IČ: 25393090, zapsané do OR u KS v Ostravě, v oddíle C, vložce 17 829 (dále jen „LCZ“)

Základní ustanovení

těchto Všeobecných podmínkách najdete úpravu vašich zákaznických práv a povinností, souvisejících s poskytováním veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Služby“) a také práva a povinnosti LCZ jako poskytovatele těchto služeb. Dále v nich najdete podmínky zprostředkování přístupu ke službám třetích stran (dále jen „Služby třetích stran“). Služby LCZ i služby třetích stran můžete využívat, pokud s námi uzavřete smlouvu (nemusí být písemná) o poskytování služeb (dále jen „Smlouva“). Smlouvu s LCZ uzavřete na dobu neurčitou, pokud se nedohodneme jinak.

Objednávka služeb

Před uzavřením smlouvy si vyberete a objednáte služby. K tomu potřebujete, stejně jako při další komunikaci s LCZ, údaje nezbytné k vaší identifikaci. Tyto údaje si ověříme podle vašich platných dokladů, které si můžeme okopírovat a jejich kopie archivovat. Nastane-li jakákoli změna vašich údajů, oznamte nám ji prosím do 7 kalendářních dnů poté, co nastala - je to důležité pro náš smluvní vztah. Před uzavřením smlouvy si také můžeme ověřit vaši platební historii v registru dlužníků.

Heslo

Při objednávce služeb si zvolíte heslo. Budete ho potřebovat hlavně při aktivaci SIM karty, při získávání informací o nastavení služeb nebo o dlužné částce či při žádosti o změnu smlouvy nebo při jejím vypovězení. Protože kdokoli, kdo se prokáže vaším heslem, bude považován za osobu oprávněnou za vás jednat, své heslo si prosím dobře chraňte a v případě podezření z jeho prozrazení či zneužití si ho ve vlastním zájmu co nejdříve změňte. Stejným způsobem chraňte i svůj PIN a PUK kód. PIN kód si můžete změnit, PUK nikoli. Proto pokud se neoprávněná osoba seznámí s vaším PUK kódem, co nejdříve nám to telefonicky oznamte.

Uzavření smlouvy

Smlouva mezi vámi a LCZ bude uzavřena písemnou formou.

Vyúčtování

Vyúčtování služeb vám vystavíme po skončení každého zúčtovacího období (dále jen „Vyúčtování“). Vyúčtování obsahuje cenu za všechny služby a služby třetích stran poskytnuté a objednané v příslušném zúčtovacím období. Délka zúčtovacího období je jeden měsíc, není-li dohodnuto jinak. LCZ je oprávněna ve Vyúčtování vyúčtovat i ceny za služby poskytnuté v předchozích zúčtovacích obdobích, pokud nebyly zahrnuty do předchozích Vyúčtování (zejména v případě Roamingu a služeb třetích stran). Vyúčtování vám poskytneme v elektronické podobě na Vaši e-mailovou adresu. Na vaši žádost vám Vyúčtování zašleme v papírové podobě prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na vaši adresu nebo adresu vámi zvolenou jako adresu korespondenční. Vyúčtování musí být uhrazeno nejpozději do data splatnosti uvedeného v příslušném Vyúčtování (faktuře). Vyúčtování je uhrazeno připsáním vyúčtované částky pod správným variabilním symbolem na účet LCZ.

Započtení pohledávek

Finanční plnění, které od vás obdržíme, můžeme použít na úhradu jakékoli vaší dlužné částky z titulu poskytování služeb nebo služeb třetích stran dle naší volby.

Přenositelnost čísla

Máte možnost ponechat si své telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli služeb. Služby můžete užívat prostřednictvím zařízení, které splňuje požadavky stanovené právními předpisy. Přenos čísla je vždy nutné provést písemně v sídle společnosti.

Můžete nás požádat o změnu smlouvy. Pokud to uděláte alespoň 14 kalendářní dny před koncem zúčtovacího období, změny provedeme nejpozději k prvnímu dni nejbližší následujícího zúčtovacího období. Změny mohou být provedeny i později, pokud není u jednotlivých služeb dohodnuto jinak. Podmínkou změny smlouvy může být úhrada dlužné částky po splatnosti. V případě, že máte omezené či přerušené poskytování služeb, je možné, že změnu smlouvy neprovedeme.

Opatření pro vaši ochranu při ztrátě/krádeži SIM karty

Ztrátu či odcizení SIM karty nám prosím co nejdříve telefonicky oznamte. Nejpozději do 120 minut od obdržení vašeho oznámení provedeme blokaci SIM karty. Od tohoto okamžiku přestáváte odpovídat za užití služeb prostřednictvím této SIM karty. I nadále vám však budeme poskytovat pravidelná Vyúčtování k uhrazení ve lhůtě splatnosti. Požádáte-li nás, vydáme vám za podmínek stanovených Ceníkem novou SIM kartu. Jak se s námi můžete spojit?

Abychom vám komunikaci s námi co nejvíce ulehčili, můžete využít tel číslo 603 805 721. Písemné žádosti zasílejte na adresu LCZ Comp, s.r.o. se sídlem Kožušanská 254/29, Olomouc, PSČ 783 02

Co musí a smí LCZ

Služby vám budeme poskytovat v oblastech pokrytých příslušným rádiovým signálem, a to nepřetržitě a v co nejvyšší kvalitě. Vznikne-li v rámci sítě nějaká závada, odstraníme ji co nejdříve. Případné zhoršení kvality přenosu způsobené fyzikálními vlivy nemůžeme ovlivnit.

S využitím mobilních sítí zahraničních poskytovatelů vám umožňujeme užívat služby i mimo území České republiky. Více informací a aktuální ceny najdete v Ceníku.

V některých případech se může stát, že vám omezíme či přerušíme poskytování služeb prostřednictvím jedné nebo všech SIM karet, aniž bychom vás o tom stihli předem informovat, například: porušíte-li povinnost stanovenou ve smlouvě či v právních předpisech,

neuhradíte-li včas a řádně Vyúčtování ani přesto, že vás na to upozorníme prostřednictvím SMS zprávy, překročíte-li Volací limit nebo jej v daném zúčtovacím období dosáhnete, pokud se nám nepodaří doručit vám Vyúčtování či jiné písemnosti,

poskytnete-li nám nesprávné údaje či nepravdivé prohlášení, případně nenahlásíte-li změnu svých údajů. Omezení poskytování služeb nemá vliv na vaše smluvní povinnosti a že po dobu přerušování poskytování služeb vám nemusíme vystavovat Vyúčtování. Jakmile odpadne důvod pro přerušování nebo omezení poskytování služeb, co nejdříve je obnovíme. Máte však možnost takové obnovení poskytování služeb předem odmítnout.

Omezit nebo přerušit poskytování služeb vám na nezbytně nutnou dobu můžeme i ze

závažných provozních či technických důvodů nebo na základě rozhodnutí státních orgánů či v období krizových stavů nebo z důvodu jiného obecného zájmu.

Pokud bychom ukončovali poskytování některého z tarifů nebo služeb, oznámíme vám to nejméně 1 měsíc předem. Pokud vám nebude naše nabídka vyhovovat (např. jiný tarif nebo jiná služba), budeme se snažit vám tarif změnit na jiný co nejvhodněji, a to za předpokladu, že smlouva bude stále trvat.

Ve výjimečných případech vám z technických nebo provozních důvodů můžeme změnit vaše telefonní číslo či heslo i bez vašeho souhlasu.

O této změně vás samozřejmě budeme informovat, a to nejméně 5 pracovních dnů předem, bude-li to možné.

Jaké údaje o vás zpracováváme

Abychom vám mohli poskytovat služby, vedeme databázi osobních, lokalizačních a provozních údajů („Údaje“), a to o vás jako zákazníkovi uživateli (pro účely tohoto 5. článku společně jako „Zákazník“) a o dalších osobách, které je poskytují pro účely uzavření smlouvy. Údaje získáváme přímým nebo nepřímým kontaktem s vámi nebo od třetích osob. Údaje nám poskytujete dobrovolně (se souhlasem) nebo povinně na základě zákona. Shromažďujeme je a zpracováváme manuálně nebo automaticky, sami nebo prostřednictvím třetích subjektů (zpracovatelů). Abychom s vámi mohli uzavřít smlouvu, je třeba, abyste nám sdělili nebo zpřístupnili zejména následující údaje: jméno, příjmení, adresu, datum narození, rodné číslo/popř. národní identifikátor, čísla předložených dokladů, obchodní firmu/název, sídlo/místo podnikání, sídlo organizační složky, jméno, příjmení a bydliště osob oprávněných jednat jménem právnické osoby, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, IMEI, telefonní číslo a e-mailové spojení, bankovní spojení (dále jen „Povinné údaje“), a to za účelem plnění smlouvy, zejména poskytování služeb, souvisejících služeb, zajištění propojení a přístupu k síti. Vyúčtování a provádění úkonů s tím souvisejících, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání sítě či služeb, vymáhání pohledávek, poskytování služeb či prodej produktů třetích stran prostřednictvím naší sítě. Ostatní údaje nám poskytujete dobrovolně. Jako Zákazník souhlasíte, abychom zpracovávali Údaje, a to titul, jméno, příjmení, adresu, datum narození, e-mailové spojení, obchodní firma/ název, sídlo/místo podnikání, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, IMEI, typ a objem využívaných služeb a údaje o koncovém zařízení k obchodním a marketingovým účelům, včetně provádění průzkumu trhu a nabízení obchodu a služeb. Dále souhlasíte, abychom vás informovali (zejména formou obchodního sdělení označovaného pro takové účely jako OS) o našich službách a produktech a o službách a produktech třetích stran, které jsou s LCZ ve smluvním vztahu, a to užitím vaší adresy, telefonních čísel nebo elektronické adresy. Dále souhlasíte, abychom vám bezplatně zřídili informační službu, prostřednictvím které vás budeme informovat o nabízených službách a produktech třetích stran. Na základě zákona zpracováváme a ukládáme vaše provozní údaje pro potřebu přenosu zprávy sítí elektronických komunikací a pro její vyúčtování, a to do doby úplného vypořádání práv a povinností ze smlouvy nebo po dobu stanovenou zákonem. Dále o vás jako o Zákazníkovi zpracováváme lokalizační údaje, a to za účelem stanoveným platnými právními předpisy. Jako Zákazník souhlasíte se zpracováním lokalizačních údajů v rozsahu určujícím vaši zeměpisnou polohu nebo polohu vámi užívaného koncového zařízení. Jako Zákazník souhlasíte pro účely marketingu a poskytování služeb s přidanou hodnotou, jakož i pro zasílání informací o službách a produktech třetích stran, se zpracováním údajů uvedených v tomto článku, a to v rozsahu údajů zpracovávaných pro potřebu přenosu zprávy sítí elektronických komunikací a pro její vyúčtování nebo v rozsahu vyplývajícím z charakteru poskytovaných služeb. V případě existence dlužné částky déle než 30 dnů po splatnosti nebo opakovaného

prodlení s úhradou souhlasíte s předáním vašich osobních údajů (včetně rodného čísla a informace o rozsahu porušení smluvních povinností a následné platební morálce) registru dlužníků, a to za účelem informování o platební morálce a jejího ověřování. Provozovatel registru dlužníků je oprávněn tyto osobní údaje zpřístupnit za účelem hodnocení platební morálky všem uživatelům registru. Ke dni nabytí účinnosti těchto Všeobecných podmínek LCZ předává osobní údaje sdružení SOLUS, zájmovému sdružení právnických osob, IČ: 69346925. Předané údaje může registr dlužníků zpracovávat po dobu 3 let od uhrzení poslední pohledávky. Souhlas dle tohoto článku můžete písemně odvolat, odvolání však nemá vliv na zpracování údajů, které již byly předány. Akceptací těchto Všeobecných podmínek také souhlasíte s ověřováním vaší platební historie v registru dlužníků. Souhlasy podle tohoto článku udělujete uzavřením smlouvy. Souhlas dále udělujete (pro konkrétní služby nebo v případě opětovného udělení odvolaného souhlasu u nepovinných údajů atp.) vyplněním formuláře, účastí v marketingové akci LCZ, aktivací služby, užitím služby nebo aplikace, popř. příslušného programu. Pokud odvoláte svůj souhlas se zpracováním provozních

a lokalizačních údajů pro poskytování služeb s přidanou hodnotou, pak toto odvolání neruší souhlas se zpracováním lokalizačních a provozních údajů pro užívané nebo aktivované služby s přidanou hodnotou.

U zpracování Údajů, které je prováděno na základě souhlasu, jste jako Zákazník oprávněn souhlas kdykoli odvolat.

Zpracování takových údajů ukončíme v přiměřené době, která odpovídá technickým a administrativním možnostem.

Po ukončení smlouvy a vypořádání všech vzájemných práv a povinností LCZ vymaže údaje Zákazníka ze své databáze s výjimkou jména, příjmení, adresy a dále i jiných kontaktních údajů a informací o objemu využívaných služeb, ke kterým Zákazník dává souhlas se zpracováním za účelem nabídky obchodu a služeb, a to po dobu 10 let ode dne ukončení smlouvy nebo případně do doby, než Zákazník odvolá svůj souhlas.

Jako Zákazník berete na vědomí, že vaše údaje mohou být v souladu se zákonem na ochranu osobních údajů zpracovávány třetími subjekty, a to společnostmi ve smluvním vztahu s LCZ zejména pro zajištění plnění práv a povinností vyplývajících ze smlouvy (např. roaming, služby třetích stran, vymáhání atd.) a dále pro zajištění marketingových či obchodních akcí, kterých se účastníte. Ujišťujeme vás, že vaše Údaje poskytneme pouze zpracovatelům, s nimiž jsme uzavřeli smlouvu o zpracování osobních údajů, a to pouze pro výše uvedené účely a v nezbytně nutném rozsahu.

Jako Zákazník máte právo na informaci o zpracování svých osobních údajů. Domníváte-li se, že dochází ke zpracování osobních údajů v rozporu s ochranou soukromého nebo osobního života nebo se zákonem, můžete nás požádat o vysvětlení nebo o odstranění vadného stavu (zejména blokování, opravu, doplnění nebo likvidaci). Dále máte právo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

Údaje podle tohoto článku LCZ zpracovává po dobu trvání smlouvy, není-li těmito Všeobecnými podmínkami nebo právními předpisy stanoveno jinak.

Odpovědnost

Vezměte na vědomí, že naše odpovědnost za škodu je ze zákona omezena. Proto nevyplývá-li z právních předpisů jinak, nejsme odpovědni například za škody způsobené: porušením vaší smluvní povinnosti, v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby, uvedením nesprávných údajů z vaší strany, viry (tzv. mobile malware), prozrazením či zneužitím hesla nebo PINu, popř. jiných kódů, ztrátou, odcizením nebo poškozením SIM karty.

Mějte též na paměti, že neodpovídáme ani za kvalitu služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů v rámci Roamingu, stejně tak ani za kvalitu služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána síť Vodafonu. Je třeba,

abyste své smluvní povinnosti plnili i při přerušení poskytování služby, nezajištění pokrytí, špatné kvalitě přenosu nebo zpracování nepřesných osobních či jiných údajů. Rádi bychom vás též upozornili na to, že ze zákona neodpovídáme za obsah přenášených zpráv ani za data uložená na SIM kartě.

Nemůžete:

převést smlouvu/SIM kartu na někoho jiného bez vaší písemné žádosti a našeho souhlasu,
prodat nebo převést práva k jakékoli ze služeb bez našeho předchozího písemného souhlasu,
použít SIM kartu v rozporu se smlouvou či se zákonem nebo za účelem porušení smlouvy či zákona nebo ji použít jiným způsobem, než pro jaký je SIM karta určena (zejména ne pro komerční ukončení hovorů prostřednictvím GSM brány apod.),
poškodit nebo pozměnit software na SIM kartě (nebo se o to pokusit), zejména kopírováním nebo klonováním,
užít službu nebo služby třetích stran způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz naší sítě či jakékoli její části či užít služby způsobem zakládajícím důvodné podezření, že zneužíváte nebo jste zneužili službu (např. způsob vašeho užívání služby vykazuje charakteristiky strojového generování provozu nebo nestandardního užití).

Reklamace

Pokud nesouhlasíte s výší Vyúčtování nebo nejste spokojeni s kvalitou poskytnutých služeb, máte právo je reklamovat. Podání reklamace však nemá odkladný účinek na splatnost vašeho Vyúčtování. Tuto reklamaci jste povinen uplatnit vůči LCZ nejpozději do 90-ti dnů ode dne doručení vyúčtování cestou telefonickou, e-mailem nebo písemnou. LCZ se zavazuje Vaši reklamaci vyřešit nejpozději do 30-ti dnů ode dne jejího doručení.

Ukončení smlouvy

Smlouva může být ukončena dohodou nebo výpovědí. Ukončení smlouvy se však nedotýká vzájemných nároků vzniklých ještě před jejím ukončením. Pokud nám doručíte výpověď smlouvy alespoň 14 kalendářní dny před koncem zúčtovacího období, smlouva skončí nejpozději posledním dnem zúčtovacího období. Jestliže výpověď doručíte později, bude smlouva ukončena nejpozději posledním dnem následujícího zúčtovacího období, pokud není dohodnuto jinak. Toto samozřejmě neplatí pro smlouvu na dobu určitou. Pokud nebudete souhlasit s podstatnými změnami podmínek smlouvy, které pro vás představují její zhoršení, můžete smlouvu ukončit písemnou výpovědí s uvedením tohoto důvodu, kterou nám doručíte do 15 kalendářních dnů ode dne účinnosti této změny. Pokud jsme však změny provedli z důvodu změny právních předpisů nebo změnou nejsou dotčena vaše práva a povinnosti, tento postup nelze použít. Pokud nám výpověď v uvedené lhůtě nedoručíte, budeme mít za to, že se změnami souhlasíte.

Smlouvu můžeme písemně ukončit i my (na kteroukoli aktivní SIM kartu nebo všechny aktivní SIM karty),

- a) porušíte-li povinnost stanovenou ve smlouvě či platných právních předpisech,
- b) je-li na váš majetek prohlášen konkurz či byl-li zamítnut návrh na prohlášení konkurzu pro nedostatek majetku nebo vstoupili-li jste do likvidace nebo bylo-li proti vám zahájeno insolvenční řízení
- c) poskytnete-li nám nesprávné údaje či nepravdivé prohlášení, případně nenahlásíte-li změnu svých údajů.

Ukončení smlouvy v souvislosti s přenositelností telefonních čísel

Chcete-li přenést své telefonní číslo k jinému poskytovateli, musíte nás požádat o ukončení smlouvy, případně požádat o její nepokračování na přenášeném telefonním čísle. Vezměte na vědomí, že při ukončení smlouvy (i z důvodu přenesení čísla) máme právo na finanční vyrovnání ve výši uvedené v příslušných podmínkách, pokud před ukončením smlouvy využijete marketingovou akci nebo koupíte zařízení za zvýhodněnou cenu, na jejímž základě jste od LCZ získali slevu či zvýhodnění podmíněné využíváním služeb po dobu určitou, přičemž ke dni ukončení smlouvy nebude z vaší strany tato podmínka splněna. Výše takového finančního vyrovnání odpovídá zpravidla výši slevy či zvýhodnění, které jste od nás získali. Informaci o konkrétní výši tohoto finančního vyrovnání vám poskytneme bezplatně na základě vaší žádosti, kterou nám doručíte písemně nebo prostřednictvím e-mailu.

Závěrečná a přechodná ustanovení

Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto Všeobecné podmínky a Ceník.

Souhlas se smluvními dokumenty

Uzavřením smlouvy vyjadřujete a potvrzujete svůj souhlas s těmito Všeobecnými podmínkami, Ceníkem. Prosím vezměte na vědomí, že podmínky marketingových akcí, kterých se účastníte, mají přednost před ostatními částmi smlouvy. Rádi bychom zdůraznili, že v případě rozporu mezi Všeobecnými podmínkami, Ceníkem, Objednáním nebo aktivací jednotlivých služeb potvrzujete svůj souhlas a seznámení se s těmito podmínkami. Prosím vezměte na vědomí, že pokud si od nás koupíte zařízení za zvýhodněnou cenu, pak koupí tohoto zařízení potvrzujete seznámení se a souhlas s Podmínkami koupě zařízení za zvýhodněnou cenu. Nepřehlédněte prosím, že v případě porušení těchto Podmínek koupě zařízení za zvýhodněnou cenu po vás můžeme požadovat úhradu tam uvedené částky. Pokud nebudete souhlasit s podstatnými změnami podmínek smlouvy, které pro vás představují její zhoršení, můžete smlouvu ukončit písemnou výpovědí s uvedením tohoto důvodu, kterou nám doručíte do 15 kalendářních dnů ode dne účinnosti této změny.

Změna a informování o změně smluvních podmínek

Rádi bychom vás upozornili, že můžeme Všeobecné podmínky, Ceník, nebo podmínky marketingových akcí jednostranně měnit, stejně jako podmínky poskytování služeb či jejich poskytování jednostranně ukončit; o tom vás budeme samozřejmě informovat. Uvedené změny můžeme provést zejména v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací. O změnách smluvních podmínek vás budeme předem informovat prostřednictvím e-mailu, nebo našich informačních materiálů, popř. ve Vyúčtování.

Doručování zákazníkovi

Chtěli bychom vás informovat, že písemná oznámení vám budeme zasílat prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na adresu, kterou si zvolíte jako korespondenční, jinak na vámi uvedenou adresu trvalého bydliště/místa podnikání či sídla. Pokud se nepodaří oznámení doručit, považuje se za doručené dodáním na výše uvedenou adresu nebo marným uplynutím lhůty pro vyzvednutí oznámení, případně dnem vrácení zaslaného oznámení, a to podle toho, co nastane dříve. Za doručená se budou považovat i oznámení (včetně Vyúčtování), která odešleme na Vaš kontaktní e-mail.

Účinnost

Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 4. 2014