



# Všeobecné podmínky pro poskytování služeb

platné od 1. 5. 2016

# Obsah

## 1. Úvodní ustanovení (S kým je Smlouva uzavírána a co vše je součástí Smlouvy) .....2

- 1.1. S kým je Smlouva uzavírána a co vše je součástí Smlouvy

## 2. Vznik smluvního vztahu a jeho změny, popis Služeb.....3

- 2.1. Uzavření Smlouvy
- 2.2. Forma Smlouvy, údaje uváděné Zákazníkem, prověření platební morálky Zákazníka
- 2.3. Odmítnutí uzavření smlouvy ze strany RELAX MOBIL
- 2.4. Příkladný výčet obsahu Smlouvy, možnost jednostranné změny Smlouvy ze strany RELAX MOBIL a změna Smlouvy dohodou
- 2.5. Popis Služeb
- 2.6. Bližší popis Služeb
- 2.7. Přerušování či omezení dostupnosti Služeb, kvalita Služeb

## 3. Cena a platební podmínky .....5

- 3.1. Výše ceny je uvedena v Ceníku, zveřejňování v Ceníku
- 3.2. Počátek účtování ceny
- 3.3. Změny v ceníku prováděné ze strany RELAX MOBIL
- 3.4. Provádění vyúčtování a zúčtovací období
- 3.5. Termín splatnosti, domněnka doručení vyúčtování, možnost vyhledat vyúčtování v Samoobsluze RELAX MOBIL
- 3.6. Jednotlivé způsoby úhrady účtované částky; smluvní pokuta a úrok z prodlení
- 3.7. Možnost vyhledat vyúčtování v Samoobsluze RELAX MOBIL
- 3.8. Oprávnění RELAX MOBIL požadovat složení jistiny
- 3.9. Neidentifikovatelné platby
- 3.10. Vymáhání pohledávek prostřednictvím třetí osoby

## 4. Aktivace a podmínky poskytování Služby.....6

- 4.1. Nutnost kompatibility technického zařízení Zákazníka
- 4.2. Postup při aktivaci
- 4.3. Nutnost postupu v souladu s právními předpisy a pokyny RELAX MOBIL
- 4.4. Postup v případě přerušování či omezení služeb
- 4.5. Kontrola, změna a údržba technického vybavení

## 5. Práva a povinnosti RELAX MOBIL .....7

- 5.1. Nefunkčnosti a závady v důsledku jednání Zákazníka nebo jiných osob
- 5.2. Postup při provádění reklamací a Reklamační řád
- 5.3. Informování o odstranění poruchy

## 6. Práva a povinnosti Zákazníka .....7

- 6.1. Započítání využívání Služby Zákazníkem
- 6.2. Zabezpečení SIM karty
- 6.3. Zákaz provádění změn na technickém vybavení RELAX MOBIL
- 6.4. Povinnost hlásit závady, ztráty a poškození
- 6.5. Oprávnění RELAX MOBIL provádět zásahy a změny nastavení SIM karty
- 6.6. Zařízení opatřené Zákazníkem
- 6.7. Ochrana SIM karty a bezpečnostních a přihlašovacích údajů Zákazníkem; ohlašování změn a podstatných skutečností, další povinnosti při využívání Služeb
- 6.8. Ohlášení ztráty SIM karty a deaktivace
- 6.9. PIN a PUK, újma při ztrátě, odcizení a zneužití SIM karty
- 6.10. Zákaz zneužití Služby
- 6.11. Síťová neutralita

## 7. Majetek RELAX MOBIL .....8

- 7.1. Vlastnická práva RELAX MOBIL a dalších osob
- 7.2. Povinnost k vrácení vybavení při ukončení Smlouvy

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

- 8.1. Doba, na kterou je Smlouva uzavírána
- 8.2. Možnosti ukončení Smlouvy
- 8.3. Výpověď Smlouvy ze strany Zákazníka
- 8.4. Výpověď Smlouvy ze strany RELAX MOBIL

- 8.5. Možnost Spotřebitele odstoupit od Smlouvy uzavřené pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostor obvyklý pro podnikání RELAX MOBIL
- 8.6. Odstoupení od Smlouvy pro prodlení RELAX MOBILu
- 8.7. Omezení poskytování Služby a ukončení Služby z důvodu neplacení nebo opožděného placení účtu Zákazníkem
- 8.8. Sjednání možnosti RELAX MOBIL odstoupit od Smlouvy, zejména v případě ztráty schopnosti RELAX MOBILu k zajišťování Služby
- 8.9. Přenesení čísla k jinému poskytovateli
- 8.10. Ztráta nároku na telefonní číslo při skončení Smlouvy bez přenosu telefonního čísla

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

- 9.1. Závazek mlčenlivosti
- 9.2. Informace o osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajích a jejich zpracování a OS pravidla
- 9.3. Zveřejnění kontaktních údajů v seznamu účastníků

## 10. Odpovědnost za újmu .....9

- 10.1. Smluvní omezení úhrnné výše předvídatelné majetkové újmy a další smluvní omezení
- 10.2. Vyloučení nároků v případě přerušování poskytování Služeb či omezení jejich dostupnosti či snížení kvality Služeb a v případě vadného poskytnutí Služeb
- 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
- 10.4. Povinnost Zákazníka k úhradě újmy

## 11. Řešení sporů, rozhodné právo.....9

- 11.1. Způsob rozhodování sporů
- 11.2. Působnost českého práva

## 12. Ohlašování závad, servisní služby a zákaznická podpora .....9

- 12.1. Kontakty pro ohlašování závad
- 12.2. Zákaznická podpora

## 13. Doručování a komunikace .....9

- 13.1. Doručovací adresy a způsoby doručování, povinnost Zákazníka seznamovat se pravidelně s obsahem zákaznického účtu v Samoobsluze RELAX MOBIL
- 13.2. Doba doručení
- 13.3. Jiné prostředky dokládající doručení a zákonné domněnky a fikce doručení
- 13.4. Změna doručovacích adres

## 14. Závěrečná ustanovení .....10

- 14.1. Nutnost schválení veškerých změn nabídky ze strany RELAX MOBIL
- 14.2. Vyloučení možnosti Zákazníka činit potvrzení o obsahu Smlouvy, jež by mělo vliv na obsah Smlouvy
- 14.3. Působnost českého práva, včetně zákona o elektronických komunikacích
- 14.4. Kodexy chování
- 14.5. Dohled Českého telekomunikačního úřadu
- 14.6. Datum účinnosti těchto Podmínek



## 1. Úvodní ustanovení

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb RELAX MOBIL (dále jen „Všeobecné Podmínky“ nebo „Podmínky“ upravují postup při uzavírání smlouvy (dále jen „Smlouva“) o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Služby“) mezi společnostmi Relax Mobil s.r.o., se sídlem Planá 67, PSČ 370 01, IČ: 02414422 (dále také jen „Relax Mobil“, popř. „Poskytovatel“ nebo „RELAX MOBIL“) s ohledem na druh poskytovaných Služeb, poskytlující veřejně dostupné služby elektronických komunikací pod označením „RELAX MOBIL“, 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 Uživatelům 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 souhlas s Podmínkami, Ceníkem, Reklamačním řádem, OS pravidly i případnými Pravidly Individuální nabídky souhlas a potvrzuje, že se s těmito seznámil. RELAX MOBIL 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“) č. 3577 ze dne 11.06.2013, pod č.j. ČTÚ-50-649/2013-631.

## 2. Vznik smluvního vztahu a jeho změny, popis Služeb

2.1. Služba je poskytována na základě Smlouvy uzavřené mezi RELAX MOBIL a Zákazníkem. Žádost o uzavření Smlouvy je Zákazníkem podávána zejména prostřednictvím formuláře Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb, který je k dispozici zejména u obchodních zástupců RELAX MOBIL nebo který může být na vyžádání zájemci o uzavření Smlouvy zaslán prostřednictvím pošty nebo elektronické pošty. Smlouvu lze uzavřít taktéž prostředky komunikace na dálku (zejména elektronickou poštou, prostřednictvím internetových stránek [www.relaxmobil.cz](http://www.relaxmobil.cz) nebo prostřednictvím telefonu pokud RELAX MOBIL nestanoví jinak, např. s ohledem na množství účastnických SIM karet registrovaných na jednoho Zákazníka). 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.). Uzavřením Smlouvy se RELAX MOBIL a Zákazník zavazují k dodržování těchto Všeobecných Podmínek.

2.2 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 RELAX MOBIL 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 RELAX MOBIL, je pak Smlouva uzavřena okamžikem, kdy Zákazník doručí RELAX MOBIL nebo zástupci RELAX MOBIL Zákazníkem podepsané listinné vyhotovení Smlouvy.

V případě Smlouvy uzavírané v elektronické podobě je Smlouva uzavřena okamžikem, kdy Zákazník potvrdí elektronickou objednávku Služeb, kterou obdrží od RELAX MOBIL (na základě předchozí žádosti Zákazníka o uzavření Smlouvy, když takovými zasláním RELAX MOBIL vyjadřuje 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 RELAX MOBIL, při které Zákazník uvede požadované údaje, včetně jeho e-mailové adresy. RELAX MOBIL si vyhrazuje právo ověřit udanou e-mailovou adresu (a případně i Zákazníkem uváděné telefonní číslo) zasláním verifikačních zpráv.

Je taktéž možný postup, kdy Zákazník vyplní formulář, kde uvede jeho základní představu ohledně obsahu Služby, o jejíž poskytování by měl zájem (který však ještě není návrhem na uzavření Smlouvy) a následně bude kontaktován ze strany RELAX MOBIL za účelem upřesnění požadavků Zákazníka a případného uzavření Smlouvy.

V případě smlouvy uzavírané telefonicky sdělí RELAX MOBIL Zákazníkovi, jež je spotřebitelem, na začátku hovoru základní údaje o sobě a účel hovoru a dále mu pak v rámci telefonního hovoru sdělí minimálně telefonní číslo pro kontakt na RELAX MOBIL nebo adresu pro doručování elektronické pošty pro RELAX MOBIL; označení nabízené Služby a popis jejich hlavních vlastností; cenu Služby, případně způsob jejího výpočtu včetně všech daní a poplatků; údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku, má-li být Smlouva uzavřena na dobu neurčitou; údaj o případné povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je-li vyžadována; v případě, že se jedná o Smlouvu, jejímž předmětem je opakovaně plnění, nejkratší dobu, po kterou bude Smlouva strany zavazovat; a dále údaj o povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od Smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo. Ostatní údaje, jež jsou obsahem Smlouvy, pak RELAX MOBIL sdělí

Zákazníkovi, jež je spotřebitelem, v textové podobě nejpozději do doby započetí plnění Služby dle Smlouvy.

RELAX MOBIL si vyhrazuje právo i na jiné možnosti sjednání Smlouvy, když takové možnosti by byly zveřejněny na webových stránkách [www.relaxmobil.cz](http://www.relaxmobil.cz).

RELAX MOBIL je oprávněn v rámci jednání o uzavření Smlouvy vznést požadavek na to, aby byla Smlouva uzavřena v písemné podobě, když v případě uplatnění takového požadavku je pro uzavření Smlouvy nutné zachování písemné formy.

V žádosti o uzavření Smlouvy Zákazník uvede: jde-li o právnickou osobu zejména obchodní firmu nebo název, sídlo, identifikační číslo, jméno a příjmení osoby oprávněné jednat za tuto právnickou osobu; jde-li o fyzickou osobu, která uzavírá Smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a identifikační číslo; jde-li o fyzickou osobu, která uzavírá Smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání, pak jméno a příjmení, bydliště, datum narození a rodné číslo (pokud bylo přidělené). Při uvedení IČ se má za to, že fyzická osoba uzavírá Smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání (chce-li táž osoba uzavřít další Smlouvu mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, provede za tím účelem u RELAX MOBIL další samostatnou registraci a vytvoří si tedy u RELAX MOBIL další samostatný účet). Pokud se jedná o plátce DPH, bude vždy uvedeno i příslušné daňové identifikační číslo (DIČ). V případě jednání v zastoupení je RELAX MOBIL oprávněn požadovat doložení originálu úředně ověřené plné moci. V případě změny výše uváděných údajů je Zákazník povinen tuto změnu RELAX MOBILu 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 za právnickou osobu, a platným občanským průkazem nebo cestovním pasem osoby jednající jménem podnikatelského subjektu či za něj). Za účelem případného pozdějšího prokázání provedené identifikace Zákazníka uděluje Zákazník souhlas s tím, aby RELAX MOBIL 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 RELAX MOBIL prověřil jeho platební morálku, a to zejména v registru CERD (provázaném taktéž prostřednictvím stránek [www.cerd.cz](http://www.cerd.cz)), nebo z centrální evidence exekucí vedené Českou exekutorskou komorou.

V souvislosti s žádostí o uzavření Smlouvy je RELAX MOBIL 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 RELAX MOBIL akceptaci návrhu na uzavření Smlouvy a akceptaci sdělí zájemci o uzavření Smlouvy, a to do 20 dnů od obdržení žádosti o uzavření Smlouvy.

2.3. RELAX MOBIL 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;
- Zákazník uvedl úmyslně nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo v rozporu s výše uvedenými požadavky čl. 2.2. těchto Podmínek nedoložil doklady osvědčující článkem 2.2. těchto Podmínek vyžadované údaje (tj. zejména např. nedoložil občanský průkaz či pas či výpis z příslušné evidence právnických osob);
- Ve formuláři návrhu Smlouvy připraveném ze strany RELAX MOBIL (včetně např. Podmínek, Ceníku, Reklamačního řádu, OS pravidel či Pravidel Individuální nabídky) učinil Zákazník změnu či tyto přijal s výhradou;
- Zákazník nesložil ze strany RELAX MOBIL požadovanou jistinu; nebo
- Poskytovatel by z technických nebo z jiných důvodů nemohl splnit závazky ze Smlouvy vůči Zákazníkovi.

Důvody pro odmítnutí uzavření Smlouvy sdělí Poskytovatel Zákazníkovi v nejkratším možném termínu po zjištění dané skutečnosti se sdělením o možnosti Zákazníka, případně-li to v úvahu, poskytnout Poskytovateli vysvětlení k zjištěným skutečnostem a přiměřeným způsobem osvědčit svou schopnost dostát závazkům ze Smlouvy, když na základě takového doplnění skutečností Zákazníkem Poskytovatel možnost



uzavření Smlouvy se Zákazníkem znovu zhodnotí. Zákazníkovi může být zároveň nabídnuta možnost uzavření Smlouvy se složením zálohy/jistiny Zákazníkem (popř. zvýšení takové zálohy/jistiny) nebo poskytnutím jiných záruk (např. ručení) na úhradu závazků za Zákazníkem požadované Služby.

Zákazník odpovídá RELAX MOBIL za újmu, která mu vznikne v důsledku uvedení nepravdivých údajů Zákazníkem.

2.4. 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, informací 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 přerušování poskytování Služby ze zavinění RELAX MOBIL, a způsob vyrovnání 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.

RELAX MOBIL je oprávněn uzavřít 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 zasláným 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 postížen, 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 RELAX MOBIL prostřednictvím jeho kontaktních údajů a učiní návrh na změnu poskytovaných Služeb. RELAX MOBIL na základě tohoto návrhu 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 Samoobsluze RELAX MOBIL objednávku změny Služeb (kterou do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze RELAX MOBIL vloží RELAX MOBIL, který tím vyjadřuje souhlas s žádostí Zákazníka o změnu Služeb). Takovýmto způsobem – uvedením nabídky na změnu Služeb v zákaznickém účtu Zákazníka v Samoobsluze RELAX MOBIL - může případně taktéž RELAX MOBIL sám Zákazníkovi změnu Služeb nabídnout, když s případným uváděním takových nabídek ve svém zákaznickém účtu v Samoobsluze RELAX MOBIL Zákazník souhlasí. Veškeré změny budou provedeny v souladu s podmínkami dle aktuálně platného Ceníku RELAX MOBIL. Zákazník má právo požádat o změnu Služeb maximálně jednou za účtovací období s tím, že změna, v případě jejího odsouhlasení ze strany RELAX MOBIL, bude provedena s účinností od nového zúčtovacího období po sjednání změny.

## 2.5 Popis Služeb

2.5.1 RELAX MOBIL poskytuje Zákazníkům následující Služby, tj. veřejně dostupné telefonní služby a služby elektronických komunikací:

- a. uskutečňování národních volání,
- b. uskutečňování mezinárodních volání,
- c. uskutečňování volání v zahraničí (roaming),
- d. služby datových přenosů,
- e. služby přenosů krátkých textových zpráv (SMS),
- f. služby přenosů multimediálních zpráv (MMS),
- g. služby přenosů textových zpráv DMS, které slouží k poskytování peněžitých darů odesláním SMS na určené přístupové číslo (dále jen „DMS“),
- h. 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“),
- i. případně další služby dle aktuální nabídky RELAX MOBIL.

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 zejména i v Ceníku.

2.5.2. RELAX MOBIL 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.

2.5.3. 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 RELAX MOBIL. Bližší popis postupu při aktivaci je obsažen v čl. 4 těchto Podmínek.

2.5.4. Zákazník má právo požádat RELAX MOBIL o přidělení nového účastnického telefonního čísla ze seznamu těchto čísel v majetku RELAX MOBIL 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 opouštěného poskytovatele („ČVOP“). Toto číslo Zákazníkovi poskytne stávající (opouštěný) operátor. ČVOP je třeba dodat RELAX MOBILU nejpozději 7 pracovních dní před plánovaným datem přenesení, aby došlo k přenesení čísla v požadovaném termínu. Tento kód má platnost 60 dní.

## 2.6 Bližší popis Služeb

2.6.1. 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. Zákazník má právo čerpat služby poskytované třetími osobami, pokud RELAX MOBIL 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 RELAX MOBIL 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 Zákazník má právo sjednat si využívání platebních služeb poskytnutých třetími osobami, pokud RELAX MOBIL 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 RELAX MOBIL, když okamžikem prvního využití platebních služeb se pak sjednává smlouva o platebních službách. Zákazník tímto bere na vědomí a souhlasí, že RELAX MOBIL 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 Smlouzu je taktéž Služba DMS popisovaná výše.

2.6.4. Při poskytování roamingových (zahraničních) Služeb zprostředkuje RELAX MOBIL Služby v zahraničí prostřednictvím partnerského operátora T-Mobile, jenž zajistí dostupnost Služeb v zahraničí. RELAX MOBIL provede vyúčtování za roamingové Služby dle platného Ceníku.

2.6.5. RELAX MOBIL si vyhrazuje právo z bezpečnostních důvodů, z důvodů ochrany spotřebitele, z důvodů ochrany RELAX MOBILU 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 nového limitu předem vyzooměn. Výše cenových limitů může být stanovena i v Ceníku, což však nevylučuje možnost RELAX MOBILU 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 RELAX MOBIL. RELAX MOBIL 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 RELAX MOBIL. Ze stejných důvodů pak může dojít k určitému prodlení při přerušování poskytování Služby, což taktéž není považováno za porušení povinností ze strany RELAX MOBIL.

## 2.7. Přerušování či omezení dostupnosti Služeb, kvalita služeb

2.7.1. RELAX MOBIL je oprávněn dočasně přerušit poskytování Služeb či omezit jejich dostupnost z následujících důvodů:

- a. 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);
- b. V případě překročení volacího limitu, nebo pokud bude volací limit v daném zúčtovacím období dosažen;
- c. Poskytne-li Zákazník nesprávné údaje (zejména ve smyslu čl. 2.2. těchto Podmínek) nebo nenahlásí-li změnu svých údajů;





d. V případě zneužití Služby či důvodného podezření na zneužití Služby, či vznikne-li důvodné podezření, že Zákazník uzavřel Smlouvu s úmyslem Služby nehradit;

e. Jestliže Zákazník nespňuje podmínky pro čerpání Služeb či není oprávněn plnit Smlouvu;

f. 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;

g. 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;

h. 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;

i. 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;

j. Pokud dojde k neobvykle vysokému provozu, který v průběhu zúčtovacího období přesáhne trojnásobek průměrné výše vyúčtování nebo k neobvyklému druhu provozu (např. do exotických zemí, popř. na audiotextová čísla). O takovémto opatření, které zejména chrání Zákazníka před zneužitím Služby, RELAX MOBIL Zákazníka informuje zejména např. prostřednictvím SMS;

k. Zákazník nesložil jistinu RELAX MOBILem oprávněně požadovanou;

l. V případě, že bude ze strany RELAX MOBIL vyhodnoceno uzavření Smlouvy jako rizikové; nebo

m. V jiných případech vyplývajících ze zákona, jiného právního předpisu či veřejnoprávního rozhodnutí.

Odstraní-li Zákazník závadný stav dle výše uvedených ustanovení čl. 2.7.1. těchto Podmínek před uplynutím k tomu stanovené lhůty (pokud byla lhůta stanovená), dojde k obnově poskytování služby RELAX MOBILem v původním rozsahu.

2.7.2. 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. RELAX MOBIL také není povinen nahradit Zákazníkům újmu, která jim případně vznikne v důsledku snížení kvality Služeb či vadného poskytnutí Služeb.

2.7.3. Zákazník bere na vědomí, že poskytování Služeb tohoto charakteru (tj. veřejné 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.). RELAX MOBIL se zavazuje učinit veškeré dostupné opatření, aby obnovil dostupnost a kvalitu Služby v co nejkratším čase.

RELAX MOBIL neposkytuje žádné garance ani záruky, kromě záruk vyplývajících z právních předpisů a záruk, které případně nad rámec právních předpisů RELAX MOBIL výslovně poskytne (např. v rámci Pravidel Individuální nabídky).

2.7.4. RELAX MOBIL 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 RELAX MOBIL vhodným způsobem a bez zbytečných odkladů vyrozumí své Zákazníky. RELAX MOBIL se zavazuje oznámit Zákazníkovi případně plánované technické odstávky alespoň 72 hodin předem formou oznámení uveřejněného na [www.relaxmobil.cz](http://www.relaxmobil.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](http://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](http://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. Zákazník si je vědom skutečnosti a souhlasí, že RELAX MOBIL 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. Informace o stavu Služby, o čerpání Službách, důležitá sdělení RELAX MOBIL a další informace související s poskytovanými Službami nalezne Zákazník ve

svojem zákaznickém účtu v Samoobsluze RELAX MOBIL (dále jen „Samoobsluha RELAX MOBIL“) na [www.relaxmobil.cz](http://www.relaxmobil.cz). Přístupové údaje do svého zákaznického účtu v Samoobsluze RELAX MOBIL obdrží Zákazník na svůj email, který RELAX MOBILu sdělí v souvislosti s uzavíráním Smlouvy. V případě, kdy Zákazník nesdělí RELAX MOBILu v souvislosti s uzavíráním Smlouvy svůj email (např. v případě, kdy by Smlouvu uzavíral telefonicky) sdělí RELAX MOBIL Zákazníkovi přístupové údaje do jeho zákaznického účtu v Samoobsluze RELAX MOBIL na email Zákazníka poté, co Zákazník RELAX MOBILu svůj email dodatečně sdělí. RELAX MOBIL je oprávněn učinit ověření toho, zda se skutečně jedná o email sdělený Zákazníkem (např. pomocí ověřovacího kódu zasláného Zákazníkovi prostřednictvím SMS, apod.).

2.7.7. RELAX MOBIL 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. V současnosti nepřesahuje rychlost stahování či odesílání dat hodnotu 10 Mbit/s.

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

- počasí a charakter okolního prostředí,
- úroveň pokrytí mobilním signálem,
- vlastnosti a parametry zařízení, prostřednictvím kterého Zákazník využívá Služby.

RELAX MOBIL 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. 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. RELAX MOBIL je oprávněn jednostranně obměnit nebo změnit funkční nebo technickou specifikaci Služby nebo vylepšit zákaznické rozhraní pro přístup ke Službě.

2.7.10. Zákazník si je vědom skutečnosti a souhlasí, že zařízení Zákazníka musí podporovat frekvenční pásmo 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. Ze strany RELAX MOBIL je možné taktéž zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a Služeb, pokud je zavedení takové ochrany ve prospěch Zákazníků nebo sítě.

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

### 3. Cena a platební podmínky

3.1. Zákazník se zavazuje platit za poskytované Služby sjednanou cenu. Cena je stanovena dle Ceníku RELAX MOBIL. Aktuální Ceník zveřejňuje RELAX MOBIL na svých internetových stránkách [www.relaxmobil.cz](http://www.relaxmobil.cz). Zákazník potvrzuje, že se s Ceníkem ve znění účinném ke dni uzavření Smlouvy seznámil a s tímto souhlasí. Zaplacením ceny za objednanou Službu Zákazník znovu potvrzuje, že se seznámil se zněním těchto Podmínek, Ceníkem, Reklamačním řádem a OS pravidly RELAX MOBIL.

3.2. 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. RELAX MOBIL 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. Pravidelné měsíční platby a poplatky jsou účtovány zpětně za předešlý měsíc, za necele 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 RELAX MOBIL nároku na zaplacení částky Zákazníkem.



Jednorázové platby a poplatky účtuje RELAX MOBIL Zákazníkovi dle své volby buď v zúčtovacím období (tj. ve fakturě za zúčtovací období) bezprostředně následující 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. Daňový doklad vystavený RELAX MOBIL za poskytované Služby, popř. zálohový list, jsou splatné vždy k datu splatnosti uvedenému na daňovém dokladu popř. zálohovém listu. Zákazník souhlasí s tím, že minimální doba splatnosti uváděná na daňovém dokladu popř. zálohovém listu může činit 10 dnů od data jejich vystavení, když daňové doklady a zálohové listy jsou Zákazníkovi odesílány v den jejich vystavení. Pokud by nebyla ve vyúčtování uvedena žádná lhůta splatnosti, je vyúčtování splatné do 30ti 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 RELAX MOBIL 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 (avšak nikoliv vyúčtování starší než vyúčtování za měsíc květen roku 2015) ve svém zákaznickém účtu v Samoobsluze RELAX MOBIL na [www.relaxmobil.cz](http://www.relaxmobil.cz). Nedoručení vyúčtování nemá vliv na povinnost Zákazníka řádně a včas uhradit cenu za poskytnuté Služby.

3.6. Účtovaná částka se považuje za zaplacenou v případě platby bankovním převodem okamžikem připsání příslušné částky na účet u peněžního ústavu RELAX MOBIL, a v případě úhrady v hotovosti okamžikem jejího provedení. Okamžik, k němuž se částka považuje za uhrazenou, může být pro další způsoby platby stanovem níže v čl. 3.6 těchto Podmínek speciálně RELAX MOBIL akceptuje platbu na účet, v hotovosti, inkasem z účtu, inkasem z platební karty prostřednictvím platební brány GOPAY platbou platební brány GOPAY nebo prostřednictvím platby super cash. Vždy se však jedná o dluh donosný (platbu, která je hrazena u RELAX MOBILu, nikoliv v sídle či bydlišti Zákazníka). Úhrada musí být provedena nejpozději ke dni splatnosti účtované částky, jinak je Zákazník v prodlení splacením a RELAX MOBIL 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 RELAX MOBIL domáhat se v plném rozsahu náhrady jakékoliv újmy.

V případě úhrady platební bránou GOPAY je platba provedena (částka uhrazená) v momentě, kdy Zákazník obdrží potvrzení o provedení platby zasláné systémem platební brány GOPAY.

V případě platby inkasem z platební karty Zákazníka prostřednictvím platební brány GOPAY Zákazník souhlasí s tím, že RELAX MOBIL je oprávněn vyúčtovanou částku po vystavení vyúčtování z platební karty Zákazníka inkasovat. Pokud by došlo opakovaně k situaci, kdy by platba nebyla úspěšně inkasována z důvodu na straně Zákazníka nebo poskytovatele jeho platební karty, bude RELAX MOBIL oprávněn tento způsob platby zrušit a Zákazníka o tom informovat, když Zákazník bude pak povinen provádět platbu jiným způsobem. Platba se považuje za zaplacenou okamžikem, kdy Zákazník obdrží potvrzení o provedení platby zasláné systémem platební brány GOPAY. Zákazník je přitom oprávněn při založení opakované platby zadat: (i) maximální částku opakované platby, (ii) zda-li je částka fixní nebo variabilní, (iii) datum nebo frekvenci strhávání opakované platby a (iv) zda-li je datum, popř. frekvence strhávání, fixní nebo variabilní. Zákazník odpovídá za to, aby v předcházející větě uváděné parametry opakované platby (inkasa) nastavil tak, aby byla vyúčtování vystavovaná RELAX MOBILem řádně a včas hrazena. V případě pravidelných plateb je přitom vyúčtovací frekvence dle čl. 3.4. těchto Podmínek měsíční a pravidelné měsíční platby a poplatky jsou účtovány zpětně za předešlý měsíc. Den splatnosti (k němuž RELAX MOBIL částku z platební karty inkasuje) pak nastává v měsíci, v němž je faktura vystavována. Zákazník si je však vědom toho, že mu může v konkrétní situaci vzniknout taktéž povinnost k úhradě jednorázových plateb. V případě základních opakované platby (inkasa) bude Zákazník taktéž informován o konkrétní formě komunikace se Zákazníkem, když Zákazník přitom souhlasí s využitím jakéhokoliv způsobu doručování podle čl. 13.1 těchto Podmínek.

V případě platby inkasem z účtu Zákazníka souhlasí Zákazník s tím, že RELAX MOBIL je oprávněn vyúčtovanou částku po vystavení vyúčtování z účtu Zákazníka inkasovat. Pokud by došlo opakovaně k situaci, kdy by platba nebyla úspěšně inkasována z důvodu na straně Zákazníka nebo jeho bankovního ústavu, bude RELAX MOBIL oprávněn tento způsob platby zrušit a Zákazníka o tom informovat, když Zákazník bude pak povinen provádět platbu jiným způsobem. Platba se považuje za zaplacenou okamžikem připsání na účet u peněžního ústavu RELAX MOBIL Zákazník odpovídá za to, aby parametry opakované platby (inkasa) nastavil tak, aby byla vyúčtování vystavovaná RELAX MOBILem řádně a včas hrazena. V případě pravidelných plateb je přitom vyúčtovací frekvence dle čl. 3.4. těchto Podmínek měsíční a pravidelné měsíční platby a poplatky jsou účtovány zpětně za předešlý měsíc. Den splatnosti (k němuž RELAX MOBIL částku z účtu inkasuje) pak nastává v měsíci, v němž je faktura vystavována. Zákazník si je však vědom toho, že mu může v konkrétní situaci vzniknout taktéž povinnost k úhradě jednorázových plateb.

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 RELAX MOBILu již v momentě provedení platby na pobočce České pošty.

3.7. Zákazník bude mít bezplatně k dispozici podrobný popis účtovaných Služeb, včetně jednotlivých vyúčtování, ve svém zákaznickém účtu v Samoobsluze RELAX MOBIL na internetové stránce [www.relaxmobil.cz](http://www.relaxmobil.cz). Ve smyslu čl. 13.2 písm. d) těchto Všeobecných Podmínek přitom platí, že sdělením své emailové adresy RELAX MOBILu vyjadřuje Zákazník zájem využívat svůj zákaznický účet v Samoobsluze RELAX MOBIL a souhlasí tak s tím, že jakákoliv korespondence (tj. včetně zasláného vyúčtování) učiněná na základě této Smlouvy se považuje při doručování do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze RELAX MOBIL za řádně doručenu: dnem, kdy se Zákazník do svého zákaznického účtu v Samoobsluze RELAX MOBIL poprvé přihlásil poté, co došlo k doručení zprávy do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze RELAX MOBIL, jinak patnáctým dnem po doručení zprávy do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze RELAX MOBIL.

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 RELAX MOBIL Zákazníkovi za úplatu dle Ceníku RELAX MOBIL, a to na základě žádosti Zákazníka, pokud má mít podle právních předpisů RELAX MOBIL údaje pro vyhotovení takového podrobného výpisu k dispozici.

3.8. RELAX MOBIL 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 RELAX MOBIL 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 RELAX MOBIL 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 nevytlučené SIM karty. Zákazníci, kteří složili jistinu podle Smlouvy uzavřené se RELAX MOBILem do dne 30.4.2015 nebo podle návrhu na uzavření Smlouvy učiněné vůči RELAX MOBILu do dne 30.4.2015 jsou i nadále oprávněni žádat vrácení jistiny podle Všeobecných podmínek pro poskytování služeb RELAX MOBIL účinných do dne 30.4.2015, pokud to pro ně bude výhodnější. Další podmínky a pravidla týkající se vrácení jistiny mohou být zejména i uvedeny v Ceníku popř. sjednány v rámci Pravidel Individuální nabídky.

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

3.10. 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. 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. RELAX MOBIL provede aktivaci Služby na základě údajů, které Zákazník uvedl ve Smlouvě. Aktivace Služby je vázána na doručení účastnické SIM karty Zákazníkoví 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 RELAX MOBIL. V tomto případě závisí termín uvolnění telefonního čísla taktéž na úkonech ostatních mobilních operátorů, když RELAX MOBIL pak není schopen předem stanovit přesný termín uvolnění telefonního čísla. RELAX MOBIL 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 Zákazníkoví doručena a RELAX MOBIL o tom obdrží ze systému sledování zásilek České pošty (nebo jiného subjektu provádějícího doručování SIM karty Zákazníkoví) zprávu a zpravidla do 2 dnů od data, kdy bude SIM karta Zákazníkoví osobně předána (pokud Zákazník uzavírá Smlouvu přímo v prodejně RELAX MOBIL a SIM karta je mu ihned předávána), když za prodejny RELAX MOBIL ve smyslu této věty nejsou považovány prodejny partnerů RELAX MOBIL. Zákazník může taktéž sám telefonicky nebo prostřednictvím svého zákaznickém účtu v Samoobsluze RELAX MOBIL sdělit RELAX MOBILu, že mu byla SIM karta doručena, čímž může přispět k urychlení aktivace Služby. Lhůty uvedené v předcházejících větách článku 4.2 jsou pouze orientační a jejich nedodržení nezakládá žádné nároky Zákazníka vůči RELAX MOBIL.

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. Při užívání Služby musí Zákazník dodržovat příslušné obecné závazné právní předpisy a instrukce RELAX MOBIL. 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. V souladu s ustanoveními těchto Podmínek je RELAX MOBIL 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 závadu technického nebo provozního charakteru na straně RELAX MOBIL, je RELAX MOBIL povinen zajistit odstranění závady a v odůvodněných případech též poskytnout přiměřenou slevu z ceny Služeb.

4.5. V případě provádění kontroly, změn nebo údržby technického vybavení či změny způsobu poskytování Služby je RELAX MOBIL oprávněn přerušit poskytování Služby nebo omezit její rozsah, o čemž bude Zákazníka bez zbytečného odkladu informovat formou oznámení uveřejněného na [www.relaxmobil.cz](http://www.relaxmobil.cz). I v těchto případech platí, že pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec, RELAX MOBIL zajistí odstranění překážky bránící využívání Služby a v odůvodněných případech též poskytne přiměřenou slevu z ceny Služeb. Ani zde RELAX MOBIL není povinen nahradit Zákazníkovým újmy, které jim případně vzniknou v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

## 5. Práva a povinnosti RELAX MOBIL

5.1. RELAX MOBIL 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 reklamace kvality Služeb či jejich dostupnosti, jakož i provedeního vyúčtování Služeb je upraven Reklamačním řádem. Zákazník prohlašuje, že se s tímto Reklamačním řádem seznámil.

5.3. 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. RELAX MOBIL bude Zákazníka informovat formou SMS o aktivaci Služby nejpozději v den aktivace Služby. V případě, kdy Zákazník neobdrží do 10 dnů od data uzavření Smlouvy (a v případě přenosu Služby od jiného operátora do 25 dnů od data uzavření Smlouvy) zprávu RELAX MOBIL, kde bude informován o aktivaci Služby, je povinen se u RELAX MOBIL na stav aktivace Služby a důvody, pro něž nebyla případně doposud Služba aktivována, informovat. Ve smyslu čl. 3.2 těchto Všeobecných Podmínek se přitom ceny za poskytované Služby začínají účtovat ode dne aktivace Služby. V případě, že Zákazník nezačne sjednanou Službu využívat, nemá to vliv na oprávnění RELAX MOBIL účtovat cenu Služby.

6.2. Zákazník se zavazuje zabezpečit účastnickou SIM kartu proti odcizení, zničení a poškození. Zákazník odpovídá za újmu způsobenou na zařízeních RELAX MOBIL

ode dne jejich převzetí do doby jejich předání zpět RELAX MOBIL 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 RELAX MOBIL (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. Zákazník není oprávněn činit na technickém vybavení RELAX MOBIL jakékoliv změny, úpravy nebo opravy. Potřebu změn, oprav nebo úprav technického vybavení je Zákazník povinen písemně oznámit RELAX MOBILu.

6.4. Zákazník se zavazuje bezodkladně ohlásit RELAX MOBIL veškeré závady nebo ztrátu či poškození vzniklé na zařízeních RELAX MOBIL.

6.5. I bez předchozího oznámení Zákazníkoví je RELAX MOBIL 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 RELAX MOBIL Zákazníka informovat, a pokud to bude možné, sdělí Zákazníkoví změnu nejpozději do 5ti kalendářních dnů před jejím provedením.

6.6. Pokud si Zákazník opatřil technické vybavení pro poskytování telekomunikačních služeb či služeb elektronických komunikací jinak než prostřednictvím RELAX MOBIL, 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. RELAX MOBIL není povinen provádět změny, opravy či úpravy technického vybavení Zákazníka.

6.7. 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 RELAX MOBIL třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu RELAX MOBIL;

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 RELAX MOBIL všechny Zákazníkoví známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služeb RELAX MOBIL;

c. Nevyužívat Služby způsobem, který by nepřiměřeně omezoval další Zákazníky, kteří využívají Služby RELAX MOBIL či způsobem, který by nepřiměřeně omezoval RELAX MOBIL;

d. Využívat Služby v souladu se zákony České republiky, Smlouvou, a případnými pokyny a návody RELAX MOBIL;

e. V případě ztráty účastnické SIM karty ihned ztrátu oznámit RELAX MOBIL.

6.8. Zákazník odpovídá za čerpané Služby a nese náklady na čerpané Služby až do deaktivace účastnické SIM karty, kterou se RELAX MOBIL zavazuje provést bez zbytečného odkladu od oznámení ztráty účastnické SIM karty. V případě ztráty účastnické SIM karty Zákazník oznámí tuto skutečnost na lince zákaznické podpory (+420 840 999 888). Zákazník je také oprávněn v případě ztráty účastnické SIM karty provést sám její blokaci ve svém zákaznickém kontu v Samoobsluze RELAX MOBIL, když SIM karta je v takovém případě zablokována ihned po zadání příkazu Zákazníka k blokaci SIM karty v jeho zákaznickém kontu v Samoobsluze RELAX MOBIL.

6.9. Účastník je povinen chránit SIM kartu pomocí ochrany PIN kódem. Pokud je PIN zadán 3x 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 vyzrazení nebo zneužitím hesla, PINu nebo jiných obdobných kódů. Stejně tak RELAX MOBIL neodpovídá ani za újmu vzniklou v důsledku porušení povinností Zákazníka.

6.10. Zákazník nesmí využívat Služby takovým způsobem, který by vedl k porušení práva RELAX MOBIL, 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.

6.11. RELAX MOBIL poskytuje datové služby týkající se přístupu k internetu síťově neutrálním způsobem, když je tak ze strany RELAX MOBIL zachovávaný princip rovnoprávnosti přenášených dat po internetu a nedochází tak ze strany RELAX MOBIL ke zrychlování nebo naopak zpomalování přístupu na vybrané internetové

stránky nebo k vybranému obsahu. RELAX MOBIL však neodpovídá za zrychlování nebo zpomalování přístupu na vybrané internetové stránky nebo k vybranému obsahu prováděné ze strany třetích subjektů.

## 7. Majetek RELAX MOBIL

7.1. RELAX MOBIL 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 do nevýhradní a nepřevoditelné licence a pouze za účelem užívání Služby poskytované RELAX MOBIL.

7.2. Zákazník se zavazuje vrátit RELAX MOBIL do 3 dnů po ukončení Smlouvy veškeré technické vybavení, dokumenty, software atd., které mu RELAX MOBIL 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 RELAX MOBIL

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

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

8.3. 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 RELAX MOBIL 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. RELAX MOBIL je oprávněn Smlouvu vypovědět z následujících důvodů:

- 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;
- Porušení povinností Zákazníka stanovených ve Smlouvě nebo v právních předpisech, jestliže Zákazník nezjednal nápravu do 14 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);
- Pokud Zákazník uvede nesprávné nebo nepravdivé údaje nebo prohlášení, nebo nenahlásil změnu svých údajů;
- Stav, kdy nebude možné z důvodu technických podmínek u Zákazníka Službu aktivovat; nebo
- Stav, kdy RELAX MOBIL přestane být smluvně nebo technicky způsobilým pro poskytování Služby (zejména v důsledku zrušení smlouvy se smluvními partnery RELAX MOBIL, která je podmínkou pro poskytování Služby, když možnost RELAX MOBIL 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.

8.5. Zákazník, pokud je spotřebitel a pokud byla Smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostor obvyklý pro podnikání RELAX MOBIL, má právo bez udání důvodu odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dní ode dne následujícího po uzavření Smlouvy nebo od doby, kdy RELAX MOBIL 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). Pokud by Zákazníkovi RELAX MOBIL poskytl v elektronické nebo listinné formě informace podle § 63 odst. 1 Zákona o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů č. 127/2005 Sb. později než při uzavření Smlouvy, začíná běžet lhůta 14 dnů pro odstoupení od Smlouvy dnem následujícím po dni předání těchto informací. Aby byla lhůta pro odstoupení od Smlouvy dle vět předcházejících dodržena, postačuje odeslat odstoupení od Smlouvy před uplynutím příslušné lhůty výše uváděné. Spotřebitel je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá s RELAX MOBILEM Smlouvu nebo s RELAX MOBILEM jinak jedná. Zákazník, který není spotřebitel, je podnikatel. Za podnikatele se považuje také 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.

Pro účely uplatnění práva na odstoupení od Smlouvy podle čl. 8.5 těchto Všeobecných podmínek musí Zákazník o svém odstoupení od této Smlouvy informovat RELAX MOBIL na adrese Relax mobil s.r.o., Reklamační oddělení, Planá 67, PSČ 370 01, nebo emailem na emailové adrese info@slagmobil.cz, formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo e-mailem). Zákazník může použít vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy, který mu RELAX MOBIL poskytuje, není to však jeho povinností.

Pokud Zákazník odstoupí podle čl. 8.5 těchto Všeobecných podmínek od této Smlouvy, vrátí mu RELAX MOBIL bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy RELAX MOBILu odstoupení došlo, všechny platby, které od Zákazníka obdržel, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Zákazníkem zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání ze strany mu RELAX MOBIL nabízený). Pro vrácení plateb použije RELAX MOBIL stejný platební prostředek, který použil Zákazník pro provedení počáteční transakce, pokud Zákazník výslovně neurčí jinak. V žádném případě tím Zákazníkovi nevzniknou další náklady.

RELAX MOBIL však informujeme Zákazníka ve smyslu § 1834 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., že odstoupí-li od Smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a RELAX MOBIL s plněním na základě výslovné žádosti Zákazníka začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, uhradí Zákazník RELAX MOBILu poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy (za takovou situaci 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). Je-li sjednaná cena nepřiměřeně vysoká, uhradí Zákazník RELAX MOBILu poměrnou část ceny odpovídající tržní hodnotě poskytovaného plnění. RELAX MOBIL zároveň informujeme Zákazníka, že od Smlouvy nemůže dle čl. 8.5 těchto Všeobecných podmínek odstoupit v zákonem stanovených případech, tj. zejména v případě, kdy se jedná o Smlouvu na dodávku zboží upraveného podle přání Zákazníka nebo pro jeho osobu.

8.6. Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy bez dalšího v případě, že RELAX MOBIL je v prodlení se započítáním poskytování Služby alespoň 1 měsíc ode dne, kdy mělo být poskytování Služby započato.

8.7. Nezaplatil-li Zákazník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, RELAX MOBIL jej upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může RELAX MOBIL Zákazníkovi omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání, popř. mu může omezit (výlučně na základě rozhodnutí RELAX MOBIL) poskytování dotčené samostatně účtované Služby jen v menším rozsahu. Cena za prokazatelné upozornění bude nákladově orientovaná. RELAX MOBIL může ukončit smluvní vztah v případě, kdy Zákazník soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil 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 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

8.8. Smluvní strany se dohodly, že RELAX MOBIL je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v případě:

- Kdy RELAX MOBIL přestane být smluvně nebo technicky způsobilým pro poskytování Služeb (zejména v důsledku zrušení smlouvy se smluvními partnery RELAX MOBIL, 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 RELAX MOBIL učinit v takovém případě podle jiného ustanovení těchto Podmínek výpověď Smlouvy není dotčena.

8.9. 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 RELAX MOBIL do sítě jiného operátora (portace OUT) a vystavení ČVOP je vyrovnání všech splatných závazků Zákazníka vůči RELAX MOBIL. Při ukončení smlouvy má pak RELAX MOBIL 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 RELAX MOBIL 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 RELAX MOBIL bezplatně sdělí k dotazu učiněnému Zákazníkem.

8.10. Při skončení Smlouvy bez přenosu telefonního čísla od RELAX MOBIL do jině mobilní sítě zůstává telefonní číslo u RELAX MOBIL a Zákazník na toto telefonní číslo ztrácí jakékoliv nároky ukončením Smlouvy.

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

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

9.1. 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 užívají. Závazek mlčenlivosti platí i po ukončení platnosti této Smlouvy po dobu 3 let.

9.2. 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 zpracování údajů odmítnout nebo kdykoliv později svůj souhlas udělený k dobrovolnému zpracování údajů odvolat, a to sdělením na některou z adres uváděných v čl. 12.1 těchto Podmínek. Zpracování takových údajů pak RELAX MOBIL ukončí v přiměřené době odpovídající technickým a administrativním možnostem RELAX MOBIL. Souhlas se zpracováním osobních údajů pak může Zákazník nově (popř. opětovně) udělit.

9.3. 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 RELAX MOBIL povinen předat takové údaje dalším poskytovatelům informačních služeb o tel. číslech a vydatelům telefonních seznamů.

## 10. Odpovědnost za újmu

10.1. Zákazník a RELAX MOBIL se dohodli, že RELAX MOBIL odpovídá Zákazníkovi jen za zaviněně způsobenou újmu, a to ohledně majetkové újmy jen do částky 50.000,- Kč a že zároveň celková předvídatelná majetková újma, která může Zákazníkovi vzniknout v souvislosti se Smlouvou a/nebo využíváním Služeb, činí maximálně částku 50.000,- Kč (když se přitom vylučuje povinnost RELAX MOBILU 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 RELAX MOBIL za újmu v menším rozsahu, když ujednání předcházející věty odpovědnost RELAX MOBIL za újmu limituje, avšak nesmí být nad zákonný rámec. Veškerá újma způsobená v souvislosti se Smlouvou se nahrazuje v penězích.

10.2. Zákazníkovi nevznikají žádné nároky na náhradu újmy v případě přerušení poskytování Služeb, omezení dostupnosti Služeb či snížení kvality Služeb z důvodů uvedených v čl. 2.7.1. těchto Podmínek ani v případě přerušení poskytování Služeb, omezení dostupnosti Služeb či snížení kvality Služeb z důvodů uvedených v čl. 2.7.3 až 2.7.11, čl. 4.4 až 4.5., čl. 5.3. či čl. 6.5. těchto Podmínek ani v případě přerušení poskytování Služeb, omezení dostupnosti Služeb či snížení kvality Služeb v případě provádění kontroly, změn nebo údržby technického vybavení či změn způsobu poskytování Služby. RELAX MOBIL není nikdy a za žádné situace povinen nahradit Zákazníkovi újmu, která jim případně vznikne v důsledku vadného poskytnutí Služby.

10.3. V souladu s čl. 6.9. a čl. 6.10. těchto Podmínek RELAX MOBIL neodpovídá za újmy způsobené odcizením, ztrátou či zneužitím účastnické SIM karty, nebo v důsledku těchto skutečností, ani za újmu vzniklou v důsledku vyzrazení nebo zneužitím hesla, PINu nebo jiných obdobných kódů. Dále pak RELAX MOBIL neodpovídá ani za újmu vzniklou v důsledku virů mobilních služeb. Dále pak RELAX MOBIL neodpovídá ani za újmu vzniklou v důsledku porušení povinností Zákazníka a

zejména ani za vady poskytované Služby, které byly způsobeny (i) vadami či nevhodností technického vybavení Zákazníka, (ii) nesprávným postupem Zákazníka při užívání technického vybavení či vlastní Služby, (iii) poškozením či zásahem Zákazníka do technického vybavení či poskytování Služby, (iv) porušením smluvních povinností či povinností vyplývajících pro Zákazníka z obecně závazných právních předpisů.

10.4. Zákazník odpovídá za veškerou úmyslnou i neúmyslnou újmu způsobenou při užívání poskytnuté Služby. RELAX MOBIL je oprávněn žádat po Zákazníkovi náhradu újmy způsobené Zákazníkem včetně ušlého zisku. Náhradou újmy se rozumí zejména také čas a náklady vynaložené ze strany RELAX MOBIL pro odstranění vadného stavu, vzniklého neoprávněným nebo neodborným užíváním Služeb Zákazníkem, dále újma vzniklá třetím osobám a zejména ostatním Zákazníkům, újma vzniklá omezením dostupnosti Služeb či újma vzniklá na technických prostředcích RELAX MOBIL, atd. RELAX MOBIL 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. 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 RELAX MOBIL 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 RELAX MOBIL ke dni zahájení soudního řízení. 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. Zákazník, který uzavřel Smlouvu v postavení spotřebitele, může v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, řešit spory vyplývající ze Smlouvy i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního úřadu (s adresou internetových stránek [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).

11.2. 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. Poruchy na technickém vybavení, které Zákazníkovi poskytl RELAX MOBIL, je Zákazník oprávněn oznámit ústně či písemně (též elektronickou poštou) na adresu Relax mobil s.r.o., Planá 67, 370 01 České Budějovice, na e-mailové adrese: [info@relaxmobil.cz](mailto:info@relaxmobil.cz) nebo na telefonním čísle - HelpLine +420 840 999 888 (RELAX MOBIL 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. RELAX MOBIL se zavazuje poskytovat Zákazníkům zákaznickou podporu, v rámci které RELAX MOBIL 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.relaxmobil.cz](http://www.relaxmobil.cz).

## 13. Doručování a komunikace

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

RELAX MOBIL: adresa společnosti Relax Mobil s.r.o. zapsaná ke dni odesílání korespondence v obchodním rejstříku, email: [info@relaxmobil.cz](mailto:info@relaxmobil.cz) (když RELAX MOBIL 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. reklamace 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 (když Zákazník je oprávněn sdělit RELAX MOBIL změnu těchto údajů, avšak nebude-li oznámení změny učiněno písemně s úředně ověřeným podpisem, není RELAX MOBIL povinen na změnu reflektovat).

RELAX MOBIL 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 Zákazníka v Samoobsluze RELAX

MOBIL, faxem či jinak. Sdělením své emailové adresy RELAX MOBILu vyjadřuje Zákazník zájem využívat svůj zákaznický účet v Samoobsluze RELAX MOBIL a souhlasí tak s tím, že doručení zprávy do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze RELAX MOBIL má ve smyslu čl. 13.2. db) těchto Podmínek účinky nejpозději patnáctý den po doručení zprávy do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze RELAX MOBIL. Pokud hodlá Zákazník používat SIM kartu v zařízení neumožňujícím přijímat SMS či MMS je povinen toto předem RELAX MOBILu sdělit.

13.2. Jakákoli korespondence učiněná na základě této Smlouvy se považuje za řádně doručenou 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) marného 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 Zákazníka v Samoobsluze RELAX MOBIL:

- da) dnem, kdy se Zákazník do svého zákaznického účtu v Samoobsluze RELAX MOBIL poprvé přihlásil poté, co došlo k doručení zprávy do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze RELAX MOBIL
- db) patnáctým dnem po doručení zprávy do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze RELAX MOBIL

13.3. 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 doručenou 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. 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 RELAX MOBIL 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. RELAX MOBIL s ohledem na počet Zákazníků a nutnost jednotné správy Smluv předem vylučuje přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou, když RELAX MOBIL si vyhrazuje, že veškeré změny, dodatky nebo odchylky v návrhu Smlouvy (včetně Podmínek, Ceníku, Reklamačního řádu či OS pravidel či jakýchkoliv jiných dokumentů či ujednání, jež jsou součástí Smlouvy) jím musí být výslovně schváleny. Smluvní strany dále vylučují možnost Zákazníka odkázat na své obchodní podmínky, které svým obsahem odporují podmínkám této Smlouvy. Výjimkou je pouze vyplnění údajů Zákazníkem, jejich vyplnění Smlouva předpokládá (např. osobní údaje Zákazníka).

14.2. RELAX MOBIL 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. 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 č. 3577 ze dne 11.06.2013, pod č.j. ČTU-50-649/2013-631.

14.4. RELAX MOBIL 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. Činnost RELAX MOBILu při poskytování služeb elektronických komunikací podléhá dohledu Českého telekomunikačního úřadu.

14.6. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 1. května 2016



Jiří Malecha

Relax Mobil s.r.o.