

## 1 Definice použitých pojmů

- 1.1. Provozní řád – provozní a technické podmínky pro poskytování služby Nej MOBIL (dále jen „Provozní řád“).
- 1.2. Všeobecné podmínky – podmínky společnosti Nej.cz s.r.o. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.3. Zákazník – konečný příjemce Služby (dále jen „Zákazník“).
- 1.4. Poskytovatel – společnost Nej.cz s.r.o. se sídlem Kaplanova 2252/8 148 00 Praha 4, IČ: 03213595, zapsaný v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 228799. Kontaktní adresa pro každou lokalitu, ve které je služba poskytována, je uvedena v seznamu Poboček (obchodní místa) poskytovatele (dále jen „Poskytovatel“).
- 1.5. Hlasová služba Nej MOBIL - veřejně dostupná telefonní služba, umožňující prostřednictvím SIM karty, které je přiděleno telefonní číslo, provádět hlasová volání do pevných a mobilních sítí a přijímat telefonické hovory, a dále realizovat bezplatná volání na čísla tísňového volání.
- 1.6. Datová služba Nej MOBIL – mobilní datová služba spočívající ve zprostředkování přístupu Zákazníka k širokopásmovým službám sítě Internet na základě přiděleného telefonního čísla (dále jen „INTERNET“); služba je určena k využití v mobilním telefonu.
- 1.7. Datovou a Hlasovou službu Nej MOBIL (dále jen „Služba“) poskytovatel zabezpečí pro zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Poskytovatele.
- 1.8. Služba Nej MOBIL je strukturovaná v jednom tarifu. Typy hovorů (volání v síti poskytovatele, mobilní, pevné a mezinárodní) a struktura nabídky včetně cenových relací jsou zveřejněné na internetové adrese Poskytovatele [www.nej.cz](http://www.nej.cz) nebo v tištěné podobě na Zákaznickém Centru. Pokud tomu nebrání smluvní ujednání (např. závazek platit určitou minimální částku měsíčně či konkrétní paušál) je možné požádat o změnu tarifu, nejvýše ovšem jednou za 30 dnů. Pokud se určitý tarif uplatní jen na část měsíce (zejména při aktivaci nebo změně tarifu v průběhu měsíce nebo při dočasném odpojení), účtujeme jen poměrnou část měsíčního paušálu.
- 1.9. Objednávka Zákazníka – dokument v listinné či elektronické podobě, případně ústní formě po telefonu, na základě které je Zákazníkovi provedena aktivace nebo změna Služby, (dále jen „Objednávka“).
- 1.10. Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Poskytovatele.

## 2 Popis služby

- 2.1. Poskytování hlasové a datové mobilní služby zajišťuje Nej.cz na bázi služeb společnosti O2 Czech Republic a.s. (dále jen O2). Služba jako taková doplňuje portfolio poskytovaných fixních služeb (kabelové televize, internetového připojení a pevného volání) a nabízí Zákazníkovi možnost využít zvýhodněný mobilní tarif společnosti Nej.cz, která je na základě smlouvy plnohodnotným virtuálním operátorem. Zákazník tak uzavírá smluvní vztah přímo se společností Nej.cz s.r.o.

## 2.2. Základní služba

Základní služba je telefonní službou, která umožňuje prostřednictvím mobilní komunikační sítě vnitrostátní hovory. Služba zahrnuje volání a odesílání SMS z mobilní sítě na účastnická čísla v ČR, tedy na čísla s předvolbou +420, jakož i další služby zahrnuté v měsíčním paušálu zvoleného základního tarifu nebo nadstavbového opakujícího se balíčku. Základní služba umožňuje bezplatné volání na čísla tísňového volání, včetně lokalizace volajícího. Základní služba nezahrnuje služby poskytované prostřednictvím sítí zahraničních operátorů (roaming), pokud nejsou součástí základního tarifu nebo není uvedeno jinak. Služba umožňuje multifrekvenční tónovou volbu a zobrazení telefonního čísla volajícího účastníka.

## 2.3. Wi-Fi volání

Síť Nej.cz podporuje Wi-Fi volání: v ČR můžete volat ze zařízení podporující VoWiFi, i když signál sítě Nej.cz není k dispozici nebo nedosahuje potřebné kvality, a to prostřednictvím Wi-Fi sítě. Podmínkou je použití SIM karty, která podporuje LTE. Tato síť musí disponovat přenosovou rychlostí odesílání i stahování minimálně 100 kb/s po celou dobu připojení; nesmí mít nastaveno omezení bránící využití Wi-Fi volání a router musí podporovat IPSec a funkci NAT Traversal. Zároveň musíte mít povoleno Wi-Fi volání ve svém mobilním zařízení. Není-li uvedeno jinak, na základní službu poskytnutou pomocí Wi-Fi volání se použijí podmínky a ceny stanovené ve vaší smlouvě a ceníku dle zvoleného tarifu. Wi-Fi volání nepodporuje uskutečňování tísňových volání, přijímání ani odesílání SMS a MMS, volání na servisní čísla (např. taxi služby), na telefonní linky typu \*11, \*88 nebo \*52 ani užívání řídicích kódů sítě (USSI a USSD, např. pro nastavení služeb v zařízení jako přesměrování, blokování hovorů, zákaz zobrazení tel. čísla). Wi-Fi volání není podporováno, pokud je mobilní zařízení v letovém režimu.

## 2.4. Aktuální nabídka volitelných služeb

Vedle základní služby lze využít i takové služby, které aktuálně nabízí Nej.cz nad rámec smlouvy na základní službu. Volitelné služby poskytneme na základě Vašeho jednotlivého pokynu k čerpání (např. mezinárodní volání, MMS či zadávání příkazů k platebním transakcím, tzv. Platbám přes mobilní síť (Platba voláním nebo též Audiotex, Platba přes SMS nebo též Premium SMS, DMS, Platba přes internet nebo též m-platba či jiné). Více k platebním službám v Článku 6.

## 2.5. Zřízení služby

Nej.cz zřídí službu do 5 pracovních dnů od převzetí SIM karty, pokud jsou splněny podmínky pro zřízení služby. V případě přenesení čísla od jiného poskytovatele zřídí Nej.cz službu na přeneseném čísle do 4 pracovních dnů od doručení čísla výpovědi u opuštěného poskytovatele (ČVOP), ale ne dříve, než je ukončena smlouva u opuštěného poskytovatele. Zřízením se rozumí okamžik, od kterého je umožněno užívání služby. Užívání služby je umožněno aktivací SIM karty v síti Nej.cz.



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

2/6

### 2.6. Minimální nabízená a zaručená kvalita služby

Nej.cz zaručuje 98% průměrnou měsíční úspěšnost sestavení spojení pro vnitrostátní volání. Volající i volaný účastník se přitom musí nacházet na území pokrytém mobilní sítí.

### 2.7. Délka hovoru, SMS a velikost MMS

Maximální délka jednoho hovoru je 70 minut. Maximální délka jedné SMS je 160 znaků bez diakritiky nebo 70 znaků při použití diakritiky; pak vyúčtujeme další zprávu. Váš telefon může změnit při překročení limitu druh zprávy z SMS na MMS. Garantovaná velikost jedné MMS (obsahující výhradně text) činí nejvýše 300 kB.

### 2.8. SIM karta a telefonní číslo

Služba je poskytována prostřednictvím SIM karty a telefonního čísla. Chraňte SIM kartu a kódy před zneužitím!

### 2.9. Pokrytí

Služba není zřizována na konkrétní místo. Lze ji používat všude tam, kde je dostupný signál mobilní sítě. Ověření dostupnosti sítě na <http://mapy.o2.cz/o2mapy/>.

### 2.10. Sazba za volání a SMS

Ceny za mobilní služby uvedené v ceníku jsou za volání za minutu a za jednu SMS.

### 2.11. Tariface v ČR

V rámci ČR se účtuje vždy celá sazba za první započatou minutu odchozího volání a po uplynutí první minuty za každou další vteřinu volání (60+1). Stejně se počítá i spotřeba volných jednotek.

### 2.12. Volání a SMS do sítě Nej.cz

Voláním a SMS do sítě Nej.cz se rozumí volání na mobilní čísla umístěná v síti Nej.cz včetně čísel přenesených od jiných operátorů. Volání na čísla s předvolbou 972, 973 a 974 je zpoplatněno stejně jako volání do pevných sítí.

### 2.13. Volné jednotky nebo neomezené volání / SMS v paušálu

Volné jednotky či jejich neomezené množství (volání nebo SMS pro daný směr nezpлатněné dle spotřeby) v rámci paušálu jsou vždy uvedené u konkrétního tarifu či doplňkového balíčku. Uplatňují se v průběhu daného účtovacího období. Neuplatňují se na volání nebo SMS zpoplatněné speciální sazbou (zejm. volání na čísla s předvolbou 81, 83, 84 a 855, mezinárodní volání/SMS, nákup digitálního obsahu či informačních služeb, platby přes mobilní síť za služby třetích stran) nebo dle ceníku základních služeb (např. roamingová volání/SMS mimo EU). Nevyčerpané volné jednotky se nepřevádějí do následujícího účtovacího období. V případě, že je tarif používán jen část účtovacího období, uplatní se pouze poměrná část volných jednotek. Následující typy volání/odeslání SMS patří do neomezeného volání/SMS či spotřebovávají volné jednotky ve vašem tarifu. Pokud jste již volné jednotky vyčerпали,

účtuje se sazba dle ceníku. Volání na čísla s předvolbami 95 a 91 (IP telefonie), 972, 973 a 974 Spotřebovují se volné jednotky určené pro pevné sítě nebo pro všechny (ostatní) sítě v ČR (v tomto pořadí).

### 2.14. Video volání

Spotřebovují se volné jednotky podle směru volání.

### 2.15. Odchozí volání a SMS v roamingu v zóně EU

Spotřebovují se volné jednotky určené pro ostatní sítě v ČR nebo pro všechny (ostatní) sítě v ČR (v tomto pořadí). Pokud se na volání nebo odeslání SMS nespotebovávají volné jednotky, jsou hovory a SMS účtovány podle aktuální ceníkové ceny.

### 2.16. Mobilní data

V rámci služby máte automaticky i možnost využít datové přenosy prostřednictvím technologií uvedených níže. Při využívání těchto služeb síť dynamicky přiděluje dočasné IP adresy. S ohledem na omezený rozsah IP adres můžeme používat tzv. NATování, tedy překlad řady neveřejných IP adres na jednu IP adresu společnou pro více uživatelů. Nej.cz neodpovídá za nefungování sítě Internet.

### 2.17. Objem dat

Pro každý konkrétní tarif je v ceníku Nej.cz stanovena jednotka datového objemu (v MB či GB). Podle této jednotky počítáme a zpoplatňujeme čerpání dat. Do čerpání datového objemu se započítává jak stahování tak i odeslání dat (download i upload). První jednotka (základní objem dat) je zahrnuta v ceně tarifu a její platnost je omezena na aktuální účtovací období. Pokud je tarif aktivován v průběhu účtovacího období, bude do jeho konce poskytnut poměrný objem dat. Při dosažení 80% a 100% objemu dat obdržíte informační SMS. Ke každému tarifu je možnost si dokoupit stanovený počet dat. Pokud ji nespotebovujete v aktuálním účtovacím období, její zůstatek Vám převedeme do bezprostředně následujícího účtovacího období (převedený objem dat). Další převod zůstatku už možný není. V rámci účtovacího období nejprve bez přerušení čerpáte základní objem dat, případně navýšený o převedený objem dat z minulého účtovacího období. Jakmile vyčerpáte všechny objemy dat pro dané účtovací období, bude poskytování datových služeb do konce účtovacího období přerušeno. V aplikaci Moje Nej nebo přímo z mobilního telefonu (případně jiného koncového zařízení) však lze dokoupit jednorázový objem dat, který je vždy u každého tarifu jiný.

### 2.18. Datové služby v EU (roaming)

Pokud je součástí tarifu objem dat pro čerpání i v rámci EU, čerpání dat se účtuje shodně jako v případě vnitrostátního čerpání.

### 2.19. Datový limit pro roaming

Pro využívání datových přenosů v zahraničí je nastaven datový limit. Do datového limitu se započítávají data čerpaná (tj. stažená i odeslaná) ve všech zónách. Nastavený limit způsobí přerušení datového přenosu v okamžiku, kdy stáhnete v rámci roamingu objem dat v ceně odpovídající částce 1600 Kč včetně DPH. Pokud

máte data v příslušné roamingové destinaci zahrnuta v tarifu nebo pro ni máte sjednán datový balíček, počítá se tento objem až po vyčerpání balíčku. Informace o stavu datového limitu jsou k dispozici na lince \*30 (z ČR zdarma). Pokud požádáte o zrušení funkcionality datového limitu, budete moci čerpat data za aktuálně platné ceny neomezeně. O znovuzavedení funkcionality datový limit musíte požádat, jinak zůstane zrušena. V rámci jednoho zúčtovacího období je možné funkcionalitu datový limit aktivovat a deaktivovat opakovaně, a to na telefonním čísle 488 999 488 nebo v aplikaci Moje Nej. Při každé nové aktivaci funkcionality datového limitu nebo na začátku nového zúčtovacího období se objemový limit počítá od nuly.

## 2.20. Zneužití služby

V případě zneužití služby či výhod je Nej.cz oprávněna Vám omezit či přerušit poskytování služeb.

- Nesmíte přenechávat služby za úplatu nebo jiné protiplnění jiným osobám („přeprdej“) ani přeprdej umožnit nebo se na něm podílet. ( čl. 4.8 Všeobecných podmínek pro poskytování služby Nej.cz);
- Zakázáno je zneužívat připojení k síti Poskytovatele k jiným než dohodnutým účelům a rovněž začleňování služeb Nej.cz do technických řešení určených pro poskytování služeb jiným osobám a vydávání služeb Nej.cz za služby jiného subjektu.). V této souvislosti zákazník odpovídá za zneužití Služby, SIM karty, kódu nebo telekomunikačního koncového zařízení, jakož i za přepsání kódu IMEI koncového zařízení a za škodu tím způsobenou Poskytovateli. Zákazník je povinen v takovém případě zaplatit cenu poskytnutých Služeb až do doby, kdy bude Poskytovateli doručeno Zákazníkovou písemné oznámení o zneužití nebo zneužití či odcizení koncového nebo jiného zařízení.
- V případě škody, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob ke Službě, a to i bez vědomí Zákazníka, zejména zneužitím přístupu třetích osob ke Službě, především zneužitím přístupového účastnického jména a hesla, nese Zákazník plnou odpovědnost.
- Zákazník nesmí vydávat služby Poskytovatele za své vlastní služby
- Nesmíte negativně ovlivňovat provoz sítě a kvalitu služeb poskytovaných ostatním účastníkům, například používáním SIM karty v GSM nebo SMS branách nebo v zařízeních určených primárně ke sdílení služby nebo propojováním hovorů mezi sítěmi.
- Nesmíte zasahovat do sítě, síťových zařízení ani koncového (technologického) bodu.
- Nesmíte uměle nebo automaticky generovat hovory nebo zprávy hromadným způsobem. Výhody i služby jsou určeny pouze vám. Proto je nesmíte sdílet k získání finančního prospěchu.
- Zavazujete se užívat služby a výhody v rozsahu nepřesahujícím maximální předpokládatelné chování jednoho člověka. Za takovou hranici se považuje 10.000 minut/SMS za měsíc. Kromě přerušování poskytování služeb či jejich zrušení je Nej.cz oprávněna zpoplatnit

služby, které byly tímto způsobem zneužity, sazbou 6,50 Kč včetně DPH (5,37 Kč bez DPH) za minutu hovoru v ČR a zóně EU a 2,00 Kč včetně DPH (1,65 Kč bez DPH) za odeslanou SMS v ČR a zóně EU, ledaže účastník poskytne uspokojivé vysvětlení, že se jednalo o standardní využití.

## 2.21. Dočasné odpojení SIM karty

Pokud ztratíte svojí SIM kartu, byla Vám ukradena nebo poškozena, máte povinnost tuto skutečnost ohlásit Nej.cz a přitom můžete požádat o přerušování poskytování služeb prostřednictvím této SIM karty. O znovuzapojení SIM karty je nutné výslovně požádat. V případě, že máte sjednaný závazek, jste povinen požádat o obnovení poskytování služeb a případně o vydání náhradní SIM karty nejpozději do 14 dní. V ostatních případech musíte o obnovení požádat do 1 měsíce a na stejnou dobu lze požádat i o dočasné přerušování služeb z důvodu nevyužívání služby.

## 2.22. Odpojení SIM karty po 12 měsících přerušování

Pokud je přerušeno poskytování služeb po dobu nejméně 12 měsíců a účastník nesplnil do 12 měsíců podmínky pro jejich obnovení, je Nej.cz oprávněna službu bez oznámení zrušit.

## 2.23. Rychlost připojení a parametry kvality služby

Při poskytování datových služeb se vyskytují vnější omezující faktory, které způsobují rozdíl mezi odhadovanou maximální rychlostí a Vámi dosahovanou rychlostí. Zde uvádíme přehled rychlostních parametrů:

Typ využívané technologie	Odhadovaná maximální rychlost/inzerovaná rychlost	
	Stahování dat	Odesílání dat
2G - Edge	0,2 Mb/s	0,1 Mb/s
3G - HSPA+	42 Mb/s	5,76 Mb/s
4G - LTE	150 Mb/s	55 Mb/s

## 2.24. Faktory ovlivňující rychlost mobilních datových přenosů

Při poskytování služeb se vyskytují vnější omezující faktory, které způsobují rozdíl mezi odhadovanou maximální rychlostí a vámi dosahovanou rychlostí. Patří sem zejména:

- užívaná technologie a úroveň pokrytí signálem
- zvolený tarif či služba
- zařízení, které k připojení používáte a jeho poloha
- výkon vysílače, prostřednictvím kterého účastník službu využívá
- počasí, vegetace, umělé horizonty, rušení budovami ve výstavbě • živelné pohromy
- charakter budovy, ve které službu využíváte, nová výstavba
- frekvenční pásmo, cesta šíření signálu
- náhodná koncentrace uživatelů / zařízení
- sdílení kapacity současným připojením více koncových zařízení
- v případě roamingových služeb zásah ze strany roamingového
- partnera, jehož síť v zahraničí využíváte

2.25. Tarify s datovým limitem nejsou určeny pro přehrávání videí či streaming v HD kvalitě nebo vyšší, pro stahování ani zálohování velkých objemů dat, aktualizace software na pozadí, nepřetržité monitorování ani využívání dalších datově náročných služeb.

#### 2.26. Specializované služby a jejich vliv

Nej.cz poskytuje dvě specializované služby využívající přístup k internetu a optimalizované pro konkrétní obsah. Jedná se o službu digitální televize a službu IP telefonie (telefonování pomocí přenosu hlasu protokolem IP). Současné užívání specializovaných služeb má vliv na službu přístupu k internetu a může snížit skutečnou rychlost přístupu k internetu o datový tok do každého zařízení, na němž se speciální služba využívající stejného přístupu aktuálně využívá. Je-li u konkrétního tarifu služby přístupu sjednán datový limit, specializovaná služba tento datový limit nečerpá.

#### 2.27. Vady mobilních datových služeb a odpovědnost za ně

Vadou služby je změna výkonu služby spočívající v poklesu rychlosti stahování či odesílání pod 25 % inzerované rychlosti, a to po souvislou dobu delší než 40 minut (velká trvající odchylka) nebo během 60 minut alespoň pětkrát po souvislou dobu minimálně 2 minuty (velká opakující se odchylka). Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projevuje zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb.

Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu.

**Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby**, která by mohla zakládat její vadu, má právo podat reklamaci kvality služby, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. (viz čl. 4 Reklamačního řádu Nej.cz). V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které zná Nej.cz z vlastních provozních údajů a o nichž informuje na svých webových stránkách. [www.nej.cz/aktualne/dulezita-oznameni](http://www.nej.cz/aktualne/dulezita-oznameni); nebo na telefonické lince 488 999 488 (podpora) prostřednictvím informací poskytovaných ze zákaznického centra, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na lince 488 999 488 (podpora), aby Nej.cz mohla provést včasné měření aktuálního výkonu služby. V případě, že Nej.cz v rámci šetření reklamace shledá reklamaci oprávněnou, vadu odstraní, je-li odstranitelná, a do jednoho měsíce od vyřízení reklamace vrátí účastníkovi částky zaplacené za reklamované služby. V případě, že je vada neodstranitelná, má účastník i Nej.cz právo odstoupit od smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace účastníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy. V případě oprav či údržby Sítě na straně Poskytovatele mobilních služeb, může dojít k omezení poskytování Služby.

### 3 Podmínky poskytované služby

- 3.1. Služba je Zákazníkovi poskytována na základě Smlouvy o poskytování služeb dle Všeobecných podmínek.
- 3.2. Služba je zřízena okamžikem prvního přihlášení SIM karty do Sítě.
- 3.3. Zákazník zodpovídá za řádné užívání SIM karty.
- 3.4. Poskytovatel neodpovídá za data uložená na SIM kartě Zákazníkem.
- 3.5. Volání na telefonní čísla se zvýšenou cenou (90x xxx xxx) je při zahájení poskytování Služby Poskytovatelem Zákazníkovi zablokováno. V případě, že Zákazník chce telefonní čísla se zvýšenou cenou zpřístupnit, požádá Poskytovatele o zpřístupnění tohoto rozsahu telefonních čísel písemně, telefonicky nebo emailem. Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost Zákazníka. Poskytovatel provede první zpřístupnění telefonních čísel se zvýšenou cenou zdarma.
- 3.6. Služba je určena výhradně pro běžné použití Zákazníkem. Není určena pro telemarketing, automatické vytáčení a generování zpráv, nepřetržité nebo převažující přesměrování hovorů.
- 3.7. Tísňové volání je bezplatné volání na jednotné evropské číslo tísňového volání (112) a národní číslo tísňového volání stanovené v číslovacím plánu. Čísla tísňového volání slouží k oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek a při volání na tato čísla jsou pracoviště tísňového volání poskytovány lokalizační údaje volajícího. Evropská harmonizovaná čísla jsou čísla určená číslovacími plány v rozsahu 116... Evropská harmonizovaná čísla slouží ke kontaktu s poskytovateli služeb se sociální hodnotou, např. v případech pohřešovaných dětí, pomoci obětem násilí, linky důvěry. Tísňové volání a volání na evropská harmonizovaná čísla je uskutečňováno bezplatně.
- 3.8. Poskytovatel Zákazníkovi umožní přístup k detailnímu výpisu telefonních hovorů.

### 4 Práva a povinnosti

- 4.1. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušování není poruchou.
- 4.2. Poskytovatel je oprávněn poskytovat doplňkovou službu INTERNET s uplatněním pravidel limitace datového toku FUP. Objemové limity FUP jsou uvedeny v ceníku služby.
- 4.3. Poskytovatel je oprávněn měnit topologii Sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby, pokud budou dodrženy parametry Služby dle Smlouvy.
- 4.4. Poskytovatel je oprávněn měnit identifikační čísla Smlouvy, a to i bez souhlasu Zákazníka, pokud je to nutné k zajištění řádného chodu Služby.
- 4.5. Poskytovatel je dále před uzavřením Smlouvy i po dobu jejího trvání oprávněn požadovat od Zákazníka složení další kauce v případech hrozícího finančního rizika, zejména v následujících případech:
  - Smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Zákazníkovi;
  - Zákazník opakovaně nedodrжуje platební podmínky;
  - při zahájení insolvenčního řízení na Zákazníka, nebo při vstupu Zákazníka do likvidace;
  - na majetek Zákazníka je či v minulosti byla vedena exekuce;
  - Zákazník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost;



- pokud dojde k neobvyklému nárůstu objemu poskytované Služby;
  - v případě, že existují pochybnosti o identifikačních údajích zadaných Zákazníkem;
  - v případech kdy se zákazník vyhýbá komunikaci s Poskytovatelem.
  - v případě objednání Služeb nad rámec výchozího nastavení SIM karty, přičemž základním nastavením je myšleno volání na telefonní čísla s běžnou nezvýšenou cenou a zaslání SMS zpráv. Nad rámec výchozího nastavení jsou považovány např. mezinárodní volání, MMS či zadávání příkazů k platebním transakcím, tzv. Platbám přes Nej.cz (Platba voláním nebo též Audiotex, Platba přes SMS, nebo též Premium SMS, DMS, Platba přes internet nebo též m-platba, případně jiné. Aktuální nabídka volitelných služeb, jejich ceny a způsoby objednání jsou uvedeny na [www.platmobilem.cz](http://www.platmobilem.cz).
- 4.6. Výše kauce se stanoví s ohledem na aktuální či předpokládané využívání Služeb Zákazníkem zpravidla, aby pokryla alespoň dvojnásobek měsíční platby za tarif. Poskytovatel je oprávněn vzhledem k okolnostem případu výši kauce upravit, případně požadovat složení dodatečné kauce.
- 4.7. Poskytovatel může účtovat některé platby (zvláště platby vyplývající z roamingových služeb) až se zpožděním 2 měsíců oproti standardu.
- 4.8. Poskytovatel je povinen umožnit Zákazníkovi užívat telefonní Službu bezplatného volání na čísla tísňového volání a na evropská harmonizovaná čísla s výjimkou případů stanových zákonem.
- 4.9. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo Sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.
- 4.10. Zákazník nesmí využívat neoprávněně data, systémy a Sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo Sítí.
- 4.11. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo Sítě.
- 4.12. Zákazník nesmí zasahovat do Služeb poskytovaných jiným Zákazníkům, hostitelským systémům nebo Sítím (např. formou přetížení, zahlcení daty "callbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy).
- 4.13. Zákazník je povinen učinit opatření zabráňující neoprávněnému užívání jím odebíraných Služeb třetí osobou nebo osobami, pokud k tomu nemá příslušné oprávnění a písemný souhlas Poskytovatele.
- 4.14. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby.
- 4.15. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášných v rámci Služby, ani v případě porušení práv třetích osob informacemi přenášnými v rámci Služby, není-li zákonem stanoveno jinak.
- 4.16. Zákazník je povinen užívat Službu tak, aby nebyl porušován nebo obcházen zákon, nepůsobit škody třetím osobám, nebo neužívat Službu v rozporu s dobrými mravy.
- 4.17. Po uzavření smlouvy bude SIM karta Zákazníka aktivována bez zbytečného prodlení.
- 4.18. Poskytovatel je oprávněn stanovit pro jednotlivé poskytované Služby limity, při jejichž překročení je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby.
- 4.19. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služby na nezbytně nutnou dobu ze závažných důvodů uvedených níže v tomto Provozním řádu.
- 4.20. V případě překročení stanoveného limitu dat v síti Poskytovatele na území České republiky má Poskytovatel právo limitovat rychlost přenášeného datového provozu, případně omezit službu datového přenosu. Při překročení stanoveného limitu mimo Síť Poskytovatele (při využívání služeb roaming) má Poskytovatel právo účtovat cenu dle Ceníku Poskytovatele.
- 4.21. Zákazník je povinen užívat Služby pouze prostřednictvím SIM karty, kterou mu poskytl Poskytovatel.
- 4.22. Zákazník není oprávněn kopírovat či žádným způsobem zasahovat do softwaru na SIM kartě nebo do jiných zařízení Poskytovatele.
- 4.23. Povinností Zákazníka po zjištění ztráty, odcizení, zneužití či jiného narušení práva k užití SIM karty nebo Služby je neprodleně o této skutečnosti informovat Poskytovatele, který bez zbytečného odkladu, nejpozději do 4 hodin v pracovních dnech od 8.00 h do 17.00 h učiní opatření k zabránění zneužití SIM karty nebo Služby.
- 4.24. Za přijetí opatření k zabránění zneužití SIM karty nebo Služby je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek dle Ceníku Služeb. Totéž platí v případě podezření Zákazníka na zneužití hesel a bezpečnostních kódů. Zákazník odpovídá až do přijetí opatření k zabránění zneužití SIM karty, Služby, hesel či bezpečnostních kódů za úhradu všech Služeb, které byly uskutečněny a je povinen uhradit cenu zneužití Služeb.
- 4.25. Zákazník je povinen učinit odpovídající opatření k řádnému zabezpečení a ochraně PIN kódu a PUK kódu před zneužitím. Zákazník je povinen uchovávat PIN a PUK pod svou výhradní osobní kontrolou. V případě podezření, že se s PUK kódem seznámila neoprávněná osoba, je Zákazník povinen požádat Poskytovatele o výměnu SIM karty, která mu bude vyměněna za poplatek dle Ceníku Služeb.
- 4.26. Zákazník může znovu požádat o aktivování Služby žádostí na Zákaznickém centru. Poskytovatel je oprávněn účtovat poplatek dle Ceníku Služeb.

## 5 Přenesení čísla

- 5.1. Zákazník žádající o přenos čísla postupuje podle „Podmínek přenesení telefonního čísla“ uveřejněných na webových stránkách Poskytovatele v „Zákaznické sekci“, část „Dokumenty) - <https://www.nej.cz/data/folders/330.pdf>.
- 5.2. Poskytovatel zajišťuje službu přenositelnosti telefonního čísla v souladu s příslušnými ustanoveními opatření obecné povahy vydaného Českým telekomunikačním úřadem dle § 34 odst. 4 zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění. <https://www.nej.cz/dokumenty/ostatni-dokumenty/>.

## 6 Platební transakce

- 6.1. **Oprávnění zadávat příkazy k Platebním transakcím**  
Zákazník je vedle užívání Služeb elektronických komunikací oprávněn zadávat prostřednictvím Sítě a technicky způsobitelného koncového zařízení (elektronického komunikačního zařízení) příkazy k provedení převodů peněžních prostředků na platební účty osob, které uzavřely s Poskytovatelem smlouvu o vedení takových účtů (dále jen „Partneři“) postupem popsáním na stránkách <http://www.platmobilem.cz/>.
- 6.2. **Platebními transakcemi lze platit za:**  
Platebními transakcemi podle čl. 6.1. může Zákazník platit za zboží a služby poskytované Partneři nebo osobami, které poskytují své služby v souladu s podmínkami stanovenými O2 a Partneři (Partneři a tyto osoby dále jen „Obchodníci“), přičemž může jít o zboží nebo služby, které jsou:

- a) poskytnuty či doručeny poštou či kurýrem, převzaty osobně v provozovně, vydány elektronickým zařízením či jinak, případně dodány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení Zákazníka, ale užívány jiným způsobem (např. SMS jízdenky, e-vstupenky);
- b) dodány do elektronického komunikačního zařízení a které budou užívány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení.
- 6.3. Postup při provádění Platebních transakcí:**  
Zadáním příkazu souhlasí Zákazník s provedením Platební transakce. To platí i tehdy, umožnil-li zadat příkaz k provedení Platební transakce jiné osobě. Příkaz je přijat ze strany Nej.cz k okamžiku ukončení zadání příkazu, pokud není bez zbytečného prodloužení odmítnut. Zákazník nemůže již odvolat platební příkaz nebo svůj souhlas s Platební transakcí poté, co byla přijata ze strany Nej.cz. Nej.cz na základě zadaného příkazu ze strany Zákazníka snižuje kredit o částku Platební transakce.
- 6.4. Práva a povinnosti Zákazníků a Poskytovatele při provádění Platebních transakcí:**  
Práva a povinnosti Zákazníků a Poskytovatele při provádění Platebních transakcí se řídí Smlouvou a v případě Platebních transakcí určených k úhradě zboží a služeb, které nejsou službami nebo zbožím uvedeným v článku 6.1., též ustanoveními obecných právních předpisů upravujících smlouvu o platebních službách (zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku). Zákazník využívající jiné než Předplacené služby je oprávněn požádat i kdykoli během platnosti Smlouvy o ukončení poskytování služeb Platebních transakcí. Zákazník pozbude právo dávat příkazy k provedení Platebních transakcí nejpozději do 1 měsíce od doručení žádosti. Od této chvíle již Nej.cz nebude přijímat žádosti Zákazníka o provedení Platebních transakcí.
- 6.5. Nej.cz zajistí převod prostředků:**  
Nej.cz zajistí, aby peněžní prostředky byly připsány na platební účty příslušného Partnera nejpozději do dvou pracovních dnů od zadání příkazu k provedení Platební transakce; úprava lhůt pro provádění platebních transakcí v zákoně o platebním styku se nepoužije. Poskytovatel odpovídá za nesprávně provedenou transakci příslušnému Partnerovi.
- 6.6. Nej.cz může stanovit limity:**  
Nej.cz je oprávněna stanovit finanční limity pro den a pro zúčtovací období. V případě překročení finančního limitu Zákazníkem je Nej.cz oprávněn odmítnout provedení transakce. Nej.cz je dále oprávněn stanovit limity na jednu Platební transakci nebo výdajový limit.
- 6.7. Platební transakce ve vyúčtování:**  
Zákazník se může informovat o provedených Platebních transakcích prostřednictvím zákaznické linky Nej.cz. Žadající osoba musí doložit, že je oprávněným Zákazníkem k předložené SIM kartě, k níž informace žádá.
- 6.8. Ochrana Zákazníka proti zneužití a povinnost hlásit ztrátu zařízení:**  
Zákazník je povinen přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu elektronického komunikačního zařízení. V případě odcizení či ztráty elektronického komunikačního zařízení má Zákazník povinnost tuto skutečnost bezodkladně nahlásit Nej.cz. Oznámení lze učinit kdykoli, a to ohlášením na zákaznickou linku či písemným oznámením, přičemž na jeho základě bude zablokováno uskutečňování Platebních transakcí i poskytování Služeb. Porušení této povinnosti Zákazníkem je považováno za hrubé porušení Smlouvy ze strany Zákazníka.
- 6.9. Reklamace ve vztahu k Platebním transakcím:**  
Zákazník je povinen podat případnou reklamaci proti provedení Platební transakce (tj. že ve smyslu odst. 2 tohoto čl. hovor nebyl uskutečněn, SMS nebyla odeslána, vyúčtovaná délka či počet hovorů/jednotek neodpovídá provozním údajům ústředny, příkaz byl zadán ze ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, Zákazník nedal souhlas s Platební transakcí apod.) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne podání příkazu k Platební transakci. Po uplynutí lhůty se má za to, že Platební transakce byla uskutečněna s parametry odpovídajícími strženému Kreditu. Nej.cz nenese důkazní břemeno týkající se podmínek Platební transakce ve smyslu § 120 odst. 1 zákona o platebním styku.
- 6.10. Odpovědnost Zákazníka za úhradu Platebních transakcí:**  
Zákazník nese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení v rámci Služeb do částky odpovídající 25 000 Kč. Pokud však Zákazník tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností, nese takovou ztrátu v plném rozsahu. Zákazník nenese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, pokud ztráta vznikla poté, co Zákazník oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití elektronického komunikačního zařízení.
- 6.11. Zákazník je povinen zaplatit Poskytovateli poplatky za provedení Platebních transakcí.**
- 6.12. Odpovědnost za objednané zboží či služby:**  
Nej.cz nenese odpovědnost za vady zboží či služeb zaplacených Platební transakcí. Zákazník je oprávněn nároky z takových vad, z neposkytnutí služeb řádně a včas či z nedodání zboží, uplatňovat pouze přímo u dotčeného Obchodníka.
- 7 Omezení, přerušení a ukončení poskytování služby Nej MOBIL**
- 7.1.** V případě technických změn či rekonstrukce Sítě, může být poskytování Služby dočasně omezeno nebo přerušeno. V případě, že Zákazník porušil své povinnosti vyplývající z tohoto Provozního řádu závažným způsobem, je Poskytovatel oprávněn ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností poté, co takové porušení zjistil (viz článek 8. Všeobecných podmínek). O tomto okamžitém ukončení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Zákazníka nijak informovat.
- 8 Závěrečná ustanovení**
- 8.1.** Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu Provozního řádu. Vydáním nového Provozního řádu s vyznačením počátku doby platnosti se stává starý Provozní řád neplatný.
- 8.2.** Platný Provozní řád je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele [www.nej.cz](http://www.nej.cz). Tento provozní řád je platný od 1. srpna 2021.