

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ ELEKTRONICKÝCH SLUŽEB KONCOVÝM ÚČASTNÍKŮM (VOP)

Platné od 1.8.2026

Tyto Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných Služeb elektronických komunikací (dále jen „Služeb“) upravují v souladu s ustanoveními §§ zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů ve znění pozdějších předpisů a ustanovení a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, všeobecné obchodní a technické podmínky pro poskytování veřejně dostupných Služeb elektronických komunikací.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) jsou nedílnou součástí Smlouvy s koncovým uživatelem (účastníkem) Služeb elektronických komunikací.

Obsah:

1.	Smluvní strany.....	2
2.	Poskytované Služby.....	2
3.	Účastnická Smlouva	2
4.	Práva a povinnosti Poskytovatele	4
5.	Práva a povinnosti Účastníka	5
6.	Přenos Služeb mezi operátory	7
7.	Cena a vyúčtování.....	7
8.	Předplacené Služby	8
9.	Specifikace Služby.....	9
10.	Změny Služeb a technických prostředků	9
11.	Reklamace	9
12.	Ochrana osobních údajů	9
13.	Vyšší moc.....	10
14.	Platnost dokumentu	10
15.	Navazující dokumenty.....	10

1. Smluvní strany

- 1.1 Poskytovatelem Služeb je obchodní společnost COMVERGA a.s., se sídlem Starokolínská 306, Újezd nad Lesy, 190 16 Praha 9, IČO: 25949098, DIČ: CZ25949098, vedená u Městského soudu v Praze, oddíl B, číslo vložky 12229 (dále jen „Poskytovatel“).
- 1.2 Poskytovatel prohlašuje, že je podnikatel v oblasti **Služeb elektronických komunikací** registrovaný u Českého telekomunikačního úřadu (ČTÚ) a na základě registrace u České národní banky (ČNB) je oprávněn poskytovat **Platební Služby malého rozsahu**. Poskytovatel jedná při uzavírání Smlouvy a plnění povinností vyplývajících ze Smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti. Služby poskytuje přímo nebo prostřednictvím jiných smluvních obchodních partnerů.
- 1.3 Účastníkem se rozumí fyzická osoba nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem Smlouvu, jejímž předmětem je poskytování Služeb elektronických komunikací a dalších Služeb definovaných ve Smluvních dokumentech.
- 1.4 Uživatel se rozumí fyzická osoba nebo právnická osoba využívající Službu elektronických komunikací.

2. Poskytované Služby

- 2.1 Poskytovatel nabízí komplexní soubor dílčích Služeb (Služby), využití svých technologických platform a aplikací, včetně jejich provozu, údržby a zákaznické podpory. Účastník může využívat dílčí Služby jako koncový uživatel.
- 2.2 Služby jsou zpravidla nabízeny ve více kvalitativních a cenových úrovních. Poskytovatel si vyhrazuje právo nabídku Služeb elektronických komunikací dále rozšiřovat a své Účastníky o nových možnostech informovat.
- 2.3 Součástí některých Služeb může být i elektronické zařízení (hardware – HW) nezbytné pro řádné fungování Služby. Toto zařízení může Účastník od Poskytovatele zakoupit, nebo může být Účastníkovi za úplaty pronajato, pak ale zůstává v majetku Poskytovatele.
- 2.4 Obsah a rozsah každé z nabízených dílčích Služeb je vymezen v samostatných dokumentech, prezentovaných jako **Popis a podmínky Služby** a dostupných na webu Poskytovatele na stránce věnované dané Službě. Nenachází-li se popis Služby na webových stránkách Poskytovatele, musí být součástí nabídky nebo Smlouvy.
- 2.5 Účastník si z nabídky zvolí takový soubor dílčích Služeb, které nejlépe odpovídají jeho potřebám. Pokud by místní šetření ukázalo, že požadovanou dílčí Službu nelze z technických důvodů zřídit, Poskytovatel o tom Účastníka neprodleně informuje a navrhne mu náhradní řešení.

3. Účastnická Smlouva

3.1 Uzavření Smlouvy

- 3.1.1 Smlouva je uzavřena potvrzením objednávky Služby nebo souboru dílčích Služeb elektronicky přes e-shop, emailem nebo přes platformu Poskytovatele, telefonicky, případně osobně za přítomnosti obou smluvních stran.
- 3.1.2 Je-li to potřebné, může být Smlouva uzavřena písemně před akceptací Objednávky s tím, že teprve akceptací první Objednávky se určí podstatné náležitosti Smlouvy a Smlouva se stane platnou a účinnou.
- 3.1.3 Pokud to zákon nevylučuje, je Smlouva uzavřena i aktivací nebo využitím Služby, které se Smlouva nebo změna Smlouvy týká (např. aktivací SIM karty).
- 3.1.4 Je-li Účastníkem Spotřebitel dle definice zákona, Poskytovatel Spotřebiteli před uzavřením Smlouvy poskytne: shrnutí Smlouvy, VOP, ceník, podmínky zpracování osobních údajů, informace o právu na odstoupení (pokud je relevantní).
- 3.1.5 Poskytovatel má právo požadovat od Účastníka nezbytné informace ke zjištění a ověření jeho

totožnosti a svéprávnosti před uzavřením i v průběhu trvání vzájemného smluvního vztahu.

3.1.6 Pokud byla Smlouva Účastníkem uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku nebo s pověřeným prodejcem COMVERGA mimo prostory určené k podnikání, má Účastník právo od uzavření Smlouvy odstoupit během 14 dnů od jejího uzavření. Pokud však bylo Účastníkovi mezitím poskytnuto plnění zpoplatněné podle ceníku Služeb, je povinen uhradit poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Uzavřením Smlouvy Účastník přistupuje na tyto VOP a navazující smluvní dokumenty. Účastník rovněž potvrzuje, že mu byly poskytnuty předsmluvní informace včetně informací vyplývajících ze zákonných předpisů o ochraně spotřebitele/Účastníka.

3.1.7 Po uzavření Smlouvy Poskytovatel vyvine veškeré úsilí, aby zahájil poskytování jednotlivých dílčích Služeb v co nejkratším termínu, pokud není Účastníkem dohodnut termín pozdější. V některých případech je však nutné provést místní šetření, které může termín aktivace určité dílčí Služby prodloužit. Po dobu, kdy je poskytována jen část ze zvoleného balíčku Služeb, je Účastníkovi účtována pouze částka odpovídající ceně kombinace aktuálně poskytovaných Služeb.

3.2 Odmítnutí uzavření Smlouvy

Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy s Účastníkem zejména v případech, kdy:

3.2.1 Účastník nebo jeho zástupce úmyslně uvede nepravdivé, nesprávné nebo zavádějící identifikační údaje,

3.2.2 Účastník uvede neúplné údaje nebo nepředloží doklady potřebné k ověření správnosti údajů,

3.2.3 Účastník neplnil nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům, nebo lze důvodně předpokládat, že je nebude plnit,

3.2.4 Účastník odmítne složit zálohu nebo vratnou jistinu, pokud je požadována v Popisu a podmínkách Služby,

3.2.5 Účastník je v likvidaci, insolvenčním řízení, pod nucenou správou, nebo byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, případně byl zahájen výkon rozhodnutí prodejem podniku,

3.2.6 Účastník odmítne zřízení Služby podle technických nebo smluvních podmínek Poskytovatele, nebo akceptuje smluvní podmínky s výhradou, dodatkem či odchylkou, které jsou v rozporu s podmínkami Poskytovatele.

3.3 Doba trvání Smlouvy

3.3.1 Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, uzavírá se Smlouva zpravidla na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 30 dnů od následujícího dne od doručení výpovědi Poskytovateli.

3.4 Změna Smlouvy

3.4.1 Zřízení další Služby nebo změna stávající Služby představují změnu Smlouvy.

3.4.2 Účastník může kdykoli iniciovat změnu Smlouvy tím, že změní nebo doplní soubor využívaných dílčích Služeb prostřednictvím Zákaznické samoobsluhy nebo přímou dohodou s Poskytovatelem. Taková změna je účinná a zpoplatňovaná dnem aktivace nové Služby, případně provedením změny nastavení přístupu ke Službám. Poskytovatel akceptuje pouze jeden požadavek Účastníka na změnu podmínek pro každou dílčí Službu v kalendářním měsíci. Pokud Poskytovatel požadavek Účastníka na změnu Smlouvy odmítne, Účastníka o tom bezodkladně vyrozumí.

3.4.3 Poskytovatel může jednostranně změnit podmínky Smlouvy z technických nebo provozně-ekonomických důvodů nebo tím, že do své nabídky zahrne další nové Služby. O takovém kroku informuje všechny Účastníky, kterých se změna Smlouvy může týkat, nejméně 1 měsíc před účinností změny. Pokud by taková změna Smlouvy znamenala zhoršení podmínek poskytování Služeb nebo právního postavení Účastníka, umožní Účastníkovi smluvní vztah ukončit.

3.5 Ukončení Smlouvy

3.5.1 U Smluv sjednaných na dobu neurčitou může Účastník smluvní vztah ukončit výpovědí řádně

podanou Účastníkem nejméně 30 dní před požadovaným termínem ukončení Smlouvy. U Smluv na dobu určitou smluvní vztah končí uplynutím sjednané lhůty, pokud Účastník nezvolil automatické prodlužování doby platnosti vždy o jeden rok. Na termín ukončení Smlouvy Poskytovatel Účastníka vyrozumí s předstihem minimálně 1 měsíc na jeho kontaktní adresu.

- 3.5.2 Účastník je oprávněn takovou výpověď doručit Poskytovateli písemně na kontaktní adresu Poskytovatele nebo elektronicky e-mailem na e-mail zveřejněný na webových stránkách Poskytovatele a odeslaným z e-mailové adresy Účastníka, kterou má registrovanou u Poskytovatele. Výpověď musí obsahovat identifikační údaje Účastníka (jméno, příjmení/název firmy, adresu), telefonní číslo, kterého se výpověď týká a jasný projev vůle Smlouvu nebo Službu ukončit.
- 3.5.3 V případě, že Poskytovatel jednostranně zhorší technické parametry Služeb, zvýší ceny poskytovaných Služeb nebo provede jinou změnu smluvních podmínek v neprospěch Účastníka, má Účastník právo od Smlouvy odstoupit ke dni, kdy taková změna vstoupí v platnost. Pokud však změnu Smlouvy Poskytovatel provedl jako důsledek změny zákona nebo na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu či jiného obecně závazného předpisu, tento postup nelze použít.
- 3.5.4 Poskytovatel může svým jednostranným rozhodnutím Smlouvu ukončit také v případě, že Účastník zásadně porušil smluvní podmínky, o porušení Smlouvy s upozorněním na její zásadní porušení byl Poskytovatelem informován na zvolenou kontaktní adresu a nezjednal nápravu ani v náhradní lhůtě, která nesmí být kratší než 2 týdny. Ke dni ukončení Smlouvy Poskytovatel ukončí Účastníkovi přístup ke všem Službám elektronických komunikací.
- 3.5.5 V případě, že Účastníkovi bylo pronajato nebo zapůjčeno technické zařízení Poskytovatele, je tyto povinen Účastník vrátit nejpozději do 14 dnů od termínu ukončení Smlouvy ve stavu odpovídajícímu běžnému opotřebení nebo uhradit poskytovateli pořizovací cenu takového zařízení.
- 3.5.6 Vypoví-li Účastník, který je fyzickou osobou, v průběhu prvních třech měsíců trvání závazku Smlouvu uzavřenou na dobu určitou, je povinen zaplatit Poskytovateli úhradu, jejíž výše nesmí být vyšší než jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, nebo jedna dvacatina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy a plné výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením (telefonem/modemem), pokud bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Výši této úhrady uvede Poskytovatel buď ve vyúčtování poskytnutých Služeb za poslední zúčtovací období, případně v samostatné faktuře se splatností 15 dnů od jejího vystavení. Povinnost uhradit smluvní pokutu či paušální odškodnění může Účastníkovi, který je fyzickou osobou, vzniknout pouze do uplynutí prvních tří (3) měsíců sjednané doby trvání Smlouvy na dobu určitou.
- 3.5.7 Ukončení Smlouvy nezbavuje Účastníka povinnosti řádně vypořádat své veškeré závazky vůči Poskytovateli včetně zaplacení všech dlužných částek za poskytnuté Služby a prokázané škody, vrácení zapůjčených technických prostředků apod.
- 3.5.8 Platnost Smlouvy končí okamžikem ukončení platnosti poslední Objednávky či Služby.
- 3.5.9 Smlouva zaniká úmrtím Účastníka. Služby jsou však poskytovány a vyúčtovány podle sjednaného tarifu a Ceníku až do okamžiku, kdy je úmrtí Účastníka Poskytovateli prokazatelně nahlášeno a doloženo. Úmrtí je třeba věrohodně Poskytovateli doložit předložením nebo zasláním úmrtího listu nebo jiného dokumentu potvrzujícího úmrtí. Služby budou ukončeny bezodkladně po obdržení tohoto dokladu, přičemž finální vyúčtování bude vystaveno ke dni reálného ukončení Služeb.
- 3.5.10 Dohodne-li se oprávněný dědic s Poskytovatelem na pokračování užívání Služeb, lze Služby převést podpisem nové Smlouvy. Služba pak bude pokračovat na nové Smlouvě.

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 4.1 Poskytovatel je povinen u mobilních Služeb zajistit ve spolupráci s vybranými zahraničními operátory jejich využívání i v zahraničí (viz příloha Seznam zahraničních partnerů pro Služby roamingu).
- 4.2 Poskytovatel je povinen poskytnout slevu úměrnou době nefunkčnosti Služby, pokud dojde k jejímu

neposkytnutí po dobu delší než 48 hodin pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele; Poskytovatel však není odpovědný za poruchy způsobené třetími osobami nebo vyšší mocí.

- 4.3 Poskytovatel je povinen zajišťovat provoz internetového rozhraní pro servisní Služby a Služby zákaznické podpory. Zákaznická samoobsluha“ („Web Selfcare“), která umožňuje mimo jiné upravovat vybrané parametry používaných Služeb, zobrazovat vybraná provozní data. Používání Zákaznické samoobsluhy je zdarma (netýká se plateb za IP konektivitu).
- 4.4 Poskytovatel je povinen na vyžádání poskytnout informaci o stavu zřizování objednané Služby.
- 4.5 Poskytovatel je povinen provádět vyúčtování čerpaných Služeb v souladu s částí 7 těchto VOP.
- 4.6 Poskytovatel je povinen vyřizovat reklamace Účastníků v souladu s částí 11 těchto VOP.
- 4.7 Poskytovatel je povinen zajišťovat na požadavek Účastníka ve spolupráci s dalšími operátory přenositelnost telefonních čísel jak při příchodu, tak při odchodu Účastníka.
- 4.8 Poskytovatel Služeb je povinen při ochraně osobních údajů Účastníků postupovat podle části 12 těchto VOP.
- 4.9 Poskytovatel Služeb je povinen na základě plné moci od Účastníků jednat jeho jménem o převodu Služeb od ostatních poskytovatelů k Poskytovateli.
- 4.10 Poskytovatel je oprávněn při realizaci požadavku na aktivaci Služby přidělit Účastníkovi telefonní číslo podle svého číslovacího plánu nebo plánu partnera COMVERGA, který danou Službu zajišťuje; tím není dotčeno právo Účastníka na přenesení svého dosavadního čísla od jiného operátora.
- 4.11 Poskytovatel je oprávněn v případech, kdy je k vybrané Službě potřeba koncové zařízení, Účastníkovi toto zařízení pronajmout nebo prodat za ceny uvedené v Ceníku.
- 4.12 Poskytovatel je oprávněn dočasně omezit nebo přerušit poskytování některé dílčí Služby v případě závažných provozně-technických důvodů, z rozhodnutí příslušných státních orgánů, v období krizových stavů nebo z naléhavého obecného zájmu; o takovém omezení provozu Poskytovatel informuje na svých internetových stránkách v nejbližším možném termínu.
- 4.13 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě závažného porušení smluvních podmínek Účastníkem, zejména v případě, že Účastník svým koncovým zařízením či svým chováním narušuje integritu a bezpečnost provozu v síti, je v prodlení s úhradou za poskytnuté Služby, překročí bez dohody s Poskytovatelem nastavený limit měsíčního účtu, jeho platební karta zadaná v systému pro hrazení plateb Poskytovateli již není dále autorizována; znovuobnovení Služby je v takovém případě spojeno s úhradou manipulačního poplatku dle Ceníku Služeb.
- 4.14 Poskytovatel je oprávněn u Služby vysokorychlostního internetu přerušit poskytování Služby a zrušit/odebrat IP adresu Účastníka, má-li důvodné podezření, že Službu využívá nestandardně (hacking), v rozporu se zákonem nebo dobrými mravy.
- 4.15 Poskytovatel je oprávněn, pokud dojde k přeplatku ze strany Účastníka, zahrnout přebytek platby do nejbližších následujících měsíčních vyúčtování.
- 4.16 Poskytovatel je oprávněn požadovat po Účastníkovi náhradu škody v prokázané výši.
- 4.17 Poskytovatel je oprávněn před aktivací jakékoli dílčí Služby požadovat od Účastníka nastavení nebo úpravu limitu pro maximální výši měsíčního účtu Účastníka za dodané Služby nebo jiné plnění; Poskytovatel však smí z účtu Účastníka čerpat jen takové částky, které odpovídají aktuálnímu měsíčnímu vyúčtování, má však právo při překročení limitu Služby Účastníkovi omezit a doučtovat spotřebované Služby.

5. Práva a povinnosti Účastníka

- 5.1 Po dobu platnosti Smlouvy je Účastník povinen při zřízení Služby předat Poskytovateli osobní údaje nezbytné pro poskytování Služeb; pokud dojde ke změně některého předaného údaje, tuto změnu sdělit Poskytovateli nejpozději do 30 dnů od okamžiku, kdy nastala.

- 5.2 Účastník je povinen jako součást předaných údajů uvést závaznou kontaktní adresu (zpravidla adresu elektronické pošty), na kterou bude doručována veškerá korespondence od Poskytovatele; pokud Účastník nesouhlasí s elektronickým doručováním, bere na vědomí, že doručování bude zpoplatňováno.
- 5.3 Účastník je povinen akceptovat celkový limit měsíčního účtu, který je standardně nastaven ve výši vypočtené Poskytovatelem; individuálně lze s Poskytovatelem dohodnout nastavení jiného celkového limitu, který reálně odpovídá maximální měsíční ceně za poskytované Služby. Celkový limit tak představuje maximální částku, kterou může Poskytovatel inkasovat za jedno účetní období.
- 5.4 Účastník je povinen akceptovat rovněž dílčí limity spotřeby jednotlivých dílčích Služeb ve výši uvedené v Ceníku Služeb; i v tomto případě může Účastník požádat o úpravu některých dílčích limitů, pokud by to omezovalo jeho potřeby; hlavním účelem dílčích limitů je ochrana Účastníka například při krádeži mobilního telefonu.
- 5.5 Účastník je povinen hradit včas platby za využívané Služby na základě vyúčtování Poskytovatele, které je Účastníkovi předáváno zpravidla elektronicky (jiné doručování účtů je zpoplatněno); v případě nesouhlasu s účtovanou částkou může Účastník podat reklamaci podle kapitoly 11 těchto podmínek, která však nemá odkladný účinek.
- 5.6 Pokud Poskytovatel podnikne kroky k vymáhání dlužných částek, je Účastník povinen uhradit veškeré přiměřené a skutečně vynaložené náklady spojené s vymáháním, včetně nákladů na právní zastoupení, pokud byly nezbytné a odpovídají běžné praxi. Poskytovatel předem prokazatelně upozorní Účastníka na neuhrazenou částku a poskytne náhradní lhůtu k plnění v délce nejméně 7 dnů.
- 5.7 V případě zablokování Služeb z důvodu neuhrazení ceny nebo jiného porušení smluvních povinností ze strany Účastníka zůstává Účastník povinen hradit sjednané paušální poplatky, pokud je služba technicky dostupná a blokáce je dočasná. Poskytovatel informuje Účastníka o důvodu blokáce a podmínkách jejího odstranění.
- 5.8 Účastník je povinen zdržet se jednání, které je v rozporu se zákonnými předpisy a těmito VOP, například využívat poskytované Služby bez souhlasu Poskytovatele k dalšímu přeprodeji.
- 5.9 Pokud je pro provoz či údržbu Služeb nezbytná spolupráce Účastníka, poskytne ji v rozsahu, který je pro něj přiměřený.
- 5.10 Účastník má právo zvolit jakýkoli soubor dílčích Služeb a tento soubor kdykoli v průběhu trvání Smlouvy doplňovat nebo měnit s tím, že přidání dílčí Služby je účtováno od okamžiku jejího technického zprovoznění Služby a zrušení dílčí Služby je realizováno k prvnímu dni následujícího kalendářního měsíce, kdy bylo zrušení dílčí Služby objednáno.
- 5.11 Účastník má právo si od Poskytovatele pronajmout nebo zakoupit zařízení ke Službám, ke kterým je zařízení (modem, set-top box apod.) potřeba, a to za ceny uvedené v Ceníku, případně použít vlastní zařízení. Při použití vlastního zařízení však Poskytovatel nemůže garantovat kvalitu poskytované Služby.
- 5.12 Účastník má právo dohodnout s Poskytovatelem termín aktivace požadované dílčí Služby, pokud je takový termín technicky realizovatelný.
- 5.13 Účastník má právo využívat všech funkcionalit Zákaznické samoobsluhy pro rychlé nastavování parametrů Služeb a získávání informací o jejich čerpání, a to u těch Služeb, kde je Zákaznická samoobsluha nabízena.
- 5.14 Účastník má právo podílet se na akčních nabídkách vyhlášených Poskytovatelem.
- 5.15 Účastník má právo při aktivaci mobilní telefonní Služby požadovat přenesení svého dosavadního telefonního čísla, pokud od opouštěného operátora zajistí číslo výpovědi opouštěného operátora („ČVOP“) nebo ověřovací kód účastníka („OKU“).
- 5.16 Účastník má právo požadovat součinnost Poskytovatele v případě převedení svého telefonního čísla

k jinému operátorovi.

- 5.17 Účastník má právo uplatňovat reklamace v souladu s kapitolou 11 těchto VOP a v případě nesouhlasu s vyřízením podané reklamace se odvolat k Českému telekomunikačnímu úřadu.

6. Přenos Služeb mezi operátory

- 6.1 Účastník má právo přejít jednoduše se svými mobilními Službami k jinému Poskytovateli.
- 6.2 Zákonem stanovené podmínky přenosu jsou zakotveny v § 34 a § 34a zákona 127/2005 o elektronických komunikacích v platném znění, včetně lhůt pro přenos Služby a minimální přípustnou dobu přerušení poskytování Služby Účastníkovi.
- 6.3 Podmínky přenosu Služeb a nárok Účastníka na tzv. paušální náhrady a jejich výši, dojde-li při přenosu ke zpoždění, zneužití nebo nedodržení termínu instalace nebo opravy jsou stanoveny Vyhláškou 529/2021 Sb.
- 6.4 Právo na paušální náhrady může Účastník uplatnit jako reklamaci podle Reklamačního řádu Poskytovatele.
- 6.5 Maximální doba přerušení poskytované Služby je 1 kalendářní den. Podrobně je postup přenosu Služeb mezi operátory popsán v příloze Přenos čísel mezi operátory.

7. Cena a vyúčtování

- 7.1 Měsíční cenu za využívané Služby tvoří:
- stálé měsíční platby za přístup k aktivovaným dílčím Službám, které u některých položek zahrnují i určitý počet volných jednotek; nespotřebované jednotky se do dalšího zúčtovacího období nepřevádějí,
 - spotřebované jednotky Služeb nezahrnuté do měsíčních plateb,
 - u některých nově zřizovaných dílčích Služeb jednorázový zřizovací poplatek podle Ceníku Služeb,
 - u Služeb vyžadujících koncové zařízení cena za měsíční pronájem zařízení, pokud si Účastník při zřízení Služby zařízení nekoupí, případně nepoužije vlastní zařízení,
 - případná sleva,
 - manipulační poplatky, např. za doručování kromě elektronického, případný poplatek za reaktivaci Služby, jejíž poskytování bylo přerušeno z důvodů na straně Účastníka,
 - platby za Služby třetích stran,
 - případné doplatky z předcházejících účetních období,
 - daň z přidané hodnoty v platné výši.
- 7.2 Všechny položky pro stanovení měsíční ceny a jednorázové ceny za zřízení Služby, případně za prodej nebo pronájem koncového zařízení obsahuje Ceník Služeb Poskytovatele. Ceník může být Poskytovatelem aktualizován. Poskytovatel rovněž může vytvářet dočasné akční nabídky se sníženými cenami.
- 7.3 Pro výběr plateb Poskytovatel využívá minimálně jednu z následujících možností
- bankovní převod na určený bankovní účet Poskytovatele
 - inkaso z autorizované platební karty Účastníka
 - automatické dobítí kreditu (Autoplatba) prostřednictvím Služby „Mobilní tankování“ dle instrukcí uvedených v zákaznické samoobsluze na webu Poskytovatele
- 7.4 Pokud je nová Služba zřízena v průběhu měsíce, stálá měsíční platba se počítá jen za tu část prvního měsíce, kdy byla Služba aktivní, a zahrne se do následujícího vyúčtování.
- 7.5 Po 3 měsících používání a řádného hrazení Služeb Účastníkem bude jistina složená Účastníkem při objednání Služeb použita Poskytovatelem na úhradu budoucích vyúčtování.
- 7.6 Podrobné vyúčtování je dostupné v Zákaznické samoobsluze a může být na požadavek Účastníka zasláno elektronicky na jeho kontaktní adresu.

- 7.7 Inkaso platby se realizuje po zpřístupnění měsíčního vyúčtování Účastníkovi. Pokud z důvodů na straně Účastníka nedojde k automatickému inkasu účtované částky, je splatnost této částky náhradním způsobem stanovena na 20 dnů od odeslání vyznění o neprovedené platbě Účastníkovi. Po této lhůtě může být Účastníkovi přístup ke Službám deaktivován.
- 7.8 Za reaktivaci Služeb je účtován poplatek podle Ceníku Služeb. Dočasné omezení přístupu ke Službám z důvodů na straně Účastníka nemá vliv na účtování stálých měsíčních plateb za dobu platnosti účastnické Smlouvy.
- 7.9 Není-li uvedeno či dohodnuto jinak, Poskytovatel poskytnuté Služby vyúčtuje souhrnně po skončení každého kalendářního měsíce, ceny jsou fakturovány v měně dle Smlouvy. Splátnost faktur je 30 dní od jejich vystavení, není-li mezi smluvními stranami sjednána lhůta kratší. Faktury budou zasílány e-mailem. K úhradě dochází okamžikem, kdy je fakturovaná částka připsána v plné výši na uvedený účet Poskytovatele.
- 7.10 Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit cenu poskytovaných služeb, pokud je taková změna odůvodněná (např. změnou nákladů, technologickým vývojem, legislativními změnami nebo tržními podmínkami).
- 7.11 O každé změně ceny bude Účastník informován nejméně 1 měsíc před datem účinnosti změny, a to prostřednictvím elektronické komunikace (např. e-mail, zákaznická zóna, web Poskytovatele).
- 7.12 Oznámení bude obsahovat:
- nové cenové podmínky
 - datum účinnosti změny
 - důvod změny
 - poučení o právu Účastníka odstoupit od smlouvy bez sankcí ke dni účinnosti změny, pokud se změnou nesouhlasí
- 7.13 Pokud Účastník do dne účinnosti změny neoznámí odstoupení od Smlouvy, má se za to, že změnu ceny akceptoval.

8. Předplacené Služby

- 8.1 Využívá-li Účastníky Služby Poskytovatele jako předplacené Služby, zřídí si na webu nebo v platformě Poskytovatele účet pro předplacené Služby, vybere Služby, které bude používat, přičemž v popisu a podmínkách vybraných Služeb musí být tento způsob plateb umožněn. Následně dobije kredit na předplaceném účtu na dostatečnou výši pro čerpání Služeb.
- 8.2 Smlouva na poskytování předplacených Služeb se uzavírá na dobu určitou v délce **6 měsíců**. Každým dobítím kreditu se Smlouva prodlužuje o 6 měsíců od data posledního dobítí. Po uplynutí této doby Smlouva končí a poskytování Služeb je zastaveno.
- 8.3 Cena za Služby je odečítána z kreditu souběžně s čerpáním (spotřebou). Přehled čerpání Služeb Účastníkem a disponibilní zůstatek kreditu pro další čerpání Služeb je Účastníkovi zpřístupněn v aplikaci na webu Poskytovatele.
- 8.4 Po vyčerpání kreditu bude omezeno další poskytování Služeb, u hlasových Služeb bude umožněno pouze volání na tísňová čísla. K omezení může dojít i během hovoru nebo v průběhu čerpání Služby.
- 8.5 Dobití kreditu minimální částkou by mělo odpovídat předpokládanému objemu čerpání Služeb Účastníkem. K dobíjení lze využít platební kanály Poskytovatele. Kromě základních mohou být u jednotlivých předplacených Služeb povoleny i další platební kanály. Základní obvykle používané způsoby dobíjení u předplacených Služeb jsou:
- bankovní převod na bankovní účet specifikovaný v aplikaci u předplaceného účtu Účastníka na webu Poskytovatele
 - platební kartou dle instrukcí v aplikaci na webu Poskytovatele (např. přes platební bránu Poskytovatele).

Další platební kanály jsou uvedeny v Podmínkách jednotlivých dílčích Služeb.

- 8.6 Po každém dobití kreditu vystaví Poskytovatel daňový doklad a zpřístupní ho Účastníkovi u jeho předplaceného účtu v aplikaci na webu Poskytovatele.
- 8.7 Při ukončení předplacené Služby má Účastník právo do 30 dnů od ukončení Služby požádat o vrácení nevyužitého kreditu. Poskytovatel bez zbytečného odkladu částku ve výši nevyčerpaného kreditu vrátí způsobem dohodnutým s Účastníkem, přičemž může požadovat uhrazení přiměřených nákladů na vrácení kreditu.
- 8.8 Ostatní podmínky uvedené v těchto VOP se v přiměřeném rozsahu vztahují i na předplacené Služby.

9. Specifikace Služby

- 9.1 Technické specifikace jednotlivých dílčích Služeb jsou definované v samostatném dokumentu Technická specifikace Služby, jejichž aktuální znění je uvedené na webových stránkách Poskytovatele a který je nedílnou součástí těchto VOP.

10. Změny Služeb a technických prostředků

- 10.1 Změny rozsahu nebo charakteru poskytovaných Služeb mohou být provedeny, pokud k tomu existuje oprávněný důvod a pokud je zachován přiměřený poměr mezi poskytovanou Službou a sjednaným protiplněním, tak aby změna byla pro Účastníka přiměřená a akceptovatelná.
- 10.2 O plánovaných změnách bude Účastník informován písemně, zpravidla nejméně 6 týdnů před jejich účinností. Pokud Účastník ve lhůtě 6 týdnů od doručení oznámení nevznese písemnou námitku, má se za to, že se změnou souhlasí, a změna nabývá účinnosti po uplynutí této lhůty. Na tuto skutečnost bude Účastník výslovně upozorněn v oznámení o změně.
- 10.3 Poskytovatel má právo volně volit technické prostředky pro poskytování Služeb, pokud nebyl konkrétní prostředek výslovně sjednán ve Smlouvě. Technickými prostředky se rozumí například infrastruktura, platformy, přenosové technologie, komunikační protokoly nebo uživatelská rozhraní.
- 10.4 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí strany plněním svých smluvních závazků, a tyto subjekty dle potřeby nahradit, za předpokladu, že takové zapojení nebo změna nezpůsobí Účastníkovi žádné podstatné nevýhody.
- 10.5 Změny technických prostředků může Poskytovatel provádět kdykoli, pokud tím nedojde ke změně smluvních závazků vůči Účastníkovi.

11. Reklamáce

- 11.1 Účastník může podat reklamaci:
- vůči dostupnosti a kvalitě poskytované dílčí Služby
 - vůči vyúčtování měsíční ceny
 - vůči funkčnosti poskytnutého koncového zařízení
 - vůči funkčnosti zařízení odkoupeného od Poskytovatele
- 11.2 Reklamaci je nutné podat bez zbytečného prodlení, nejpozději však do 3 měsíců od doby, kdy se o reklamované skutečnosti dozvěděl nebo mohl dozvědět.
- 11.3 Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit do 1 měsíce od jejího obdržení na kontaktní adrese Poskytovatele.
- 11.4 Odvolacím místem pro vyřizování reklamací je Český telekomunikační úřad.
- 11.5 Podrobnosti k vyřizování reklamací stanoví Reklamační řád Poskytovatele

12. Ochrana osobních údajů

- 12.1 Osobními údaji zájemce o konvergované Služby Poskytovatele jsou
- jméno a příjmení Účastníka, resp. název právnické osoby a pověřená osoba,

- adresa bydliště nebo sídla firmy,
- datum narození Účastníka, resp. Identifikační číslo organizace,
- bankovní spojení pro bezhotovostní platby,
- telefonní číslo Účastníka a jeho veřejná IP adresa,

Poskytovatel dále shromažďuje provozní a lokalizační údaje o poskytovaných Službách.

- 12.2 Tyto údaje Poskytovatel pořizuje a zpracovává po dobu platnosti smluvního vztahu se Účastníkem v souladu s platnými právními předpisy výhradně pro zabezpečení řádného poskytování Služeb a zajišťuje jejich ochranu.
- 12.3 Účastník souhlasí s tím, že Poskytovatel sdělí nezbytné údaje jiným provozovatelům sítí či poskytovatelům Služeb elektronických komunikací, pokud je to nezbytné pro řádné zajištění poskytovaných Služeb.
- 12.4 Účastník má právo si vyžádat informace o osobních údajích, které o něm Poskytovatel shromažďuje a požadovat jejich případnou aktualizaci. Pokud Poskytovatel takové žádosti nevyhoví bez řádného zdůvodnění, může se Účastník obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.
- 12.5 Při uzavírání Smlouvy Účastník uvede, zda souhlasí s uveřejněním předaných údajů v telefonních seznamech.
- 12.6 Účastník souhlasí s tím, aby jej Poskytovatel informoval o svých Službách a aktuálních nabídkách.

13. Vyšší moc

- 13.1 Poskytovatel nenese odpovědnost za neplnění nebo zpoždění plnění svých smluvních závazků, pokud je takové plnění znemožněno nebo omezeno v důsledku události vyšší moci. O vzniku takové události je Účastník informován bez zbytečného odkladu.
- 13.2 Za vyšší moc se pro účely těchto Podmínek považuje jakákoli událost mimo přiměřenou kontrolu Poskytovatele, která jí znemožní plnit smluvní povinnosti. Mezi takové události patří zejména: stávky, výluky, nepokoje, povstání, vojenské akce, terorismus, přírodní katastrofy (např. zemětřesení, bouře, povodně), nedostupnost potřebných zdrojů, paliva nebo dopravních prostředků, úřední opatření, vyhlášení nouzového stavu nebo jiné zásahy orgánů veřejné moci.
- 13.3 Po dobu trvání události vyšší moci jsou smluvní strany zproštěny povinnosti plnit své závazky v rozsahu, v jakém je plnění znemožněno. Dodací lhůty a další smluvní termíny se automaticky prodlužují o dobu trvání překážky.
- 13.4 Pokud přerušení plnění v důsledku vyšší moci trvá déle než jeden (1) týden, má Účastník právo na mimořádné ukončení Účastnické smlouvy.
- 13.5 Účastník nemá nárok na náhradu škody vzniklé v důsledku události vyšší moci.

14. Platnost dokumentu

Tyto VOP vstupují v platnost dnem 1.8.2026.

15. Navazující dokumenty

Součástí těchto VOP jsou následující dokumenty:

- Seznam zahraničních partnerů pro služby roamingu
- Ceník služeb COMVERGA
- Reklamační řád COMVERGA
- Technická specifikace Služby
- Přenos čísel mezi operátory