

## Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

Obchodní firma: **NetVoice s.r.o.**  
Sídlo: Pobřežní 249/46, Karlín, 186 00 Praha 8  
Identifikační číslo: 27592570  
DIČ: CZ27592570  
Kontaktní e-mail: netvoice@netvoice.cz

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 117545 (dále jen „**Poskytovatel**“)

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto obchodní podmínky jsou součástí smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „**smlouva**“) ve smyslu § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „**zákon o elektronických komunikacích**“). Další součástí smlouvy jsou následující:
  - smlouva (resp. potvrzení o obsahu smlouvy);
  - ceník služeb;
  - podmínky služby a tarifů;
  - reklamační řád;
  - podmínky doplňkových služeb.
- 1.2. **Účastníkem** je fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela smlouvu nebo vůči Poskytovateli učinila jednání vedoucí k uzavření smlouvy.
- 1.3. Obchodní podmínky vymezují a upřesňují základní práva a povinnosti Poskytovatele a Účastníka při užívání a poskytování služeb elektronických komunikací a dalších souvisejících služeb (dále jen „**služby**“) virtuálním operátorem pod značkou PHONElix. V otázkách neupravených těmito obchodními podmínkami a zákonem o elektronických komunikacích se vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“), a je-li Účastníkem spotřebitel, rovněž zákonem č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele (dále jen „**zákon o ochraně spotřebitele**“).
- 1.4. Poskytovatel je oprávněn poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací – **veřejně dostupnou telefonní službu**, a to na základě osvědčení č. **3835** vydaného Českým telekomunikačním úřadem.
- 1.5. Případná omezení podporovaných koncových zařízení budou uvedena na webovém rozhraní Poskytovatele.
- 1.6. **Webovým rozhraním Poskytovatele** se pro účely těchto Podmínek rozumí rozhraní umístěné na adrese **www.phonelix.cz**.

### 2. Poskytování služeb

- 2.1. Součástí služeb poskytovaných Poskytovatelem jsou zejména:
  - a) telefonní hovory;
  - b) SMS zprávy;

- c) MMS zprávy;
  - d) přenos dat;
  - e) bezplatná tísňová volání;
  - f) lokalizace volajícího na čísla tísňového volání;
  - g) doplňkové služby uvedené na webovém rozhraní Poskytovatele a v **podmínkách doplňkových služeb**.
- 2.2. **Služby jsou poskytovány v rámci různých tarifů, které jsou podrobně popsány v podmínkách služeb a tarifů umístěných na [www.phonelix.cz](http://www.phonelix.cz).**
- 2.3. Veškeré služby jsou poskytovány buď prostřednictvím mobilní sítě GSM (dále jen „**GSM služby**“) nebo prostřednictvím technologie VoIP (dále jen „**VoIP služby**“).

### **GSM služby**

- 2.4. Aby mohly být Účastníkovi poskytovány GSM služby, je nezbytné, aby měl Účastník SIM kartu Poskytovatele. Je-li smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem uzavřena písemně za současné přítomnosti obou stran, je Účastníkovi při uzavření smlouvy vydána SIM karta. Je-li smlouva uzavřena prostřednictvím komunikace na dálku, je Účastníkovi SIM karta zaslána na adresu uvedenou ve smlouvě nejpozději do 14 dnů od uzavření smlouvy.
- 2.5. Poskytování GSM služeb může být zahájeno až po aktivaci SIM karty. Aktivaci SIM karty je možné provést prostřednictvím zákaznického účtu.
- 2.6. Vlastnictví k SIM kartě nabývá Účastník převzetím SIM karty. Po skončení smlouvy není Účastník povinen SIM kartu vracet Poskytovateli.
- 2.7. Poskytovatel může blokovat SIM kartu:
- a) na žádost Účastníka;
  - b) domnívá-li se Poskytovatel, že je SIM karta využívána v rozporu se smlouvou, zejména je-li využívána **k jednání, které naplňuje znaky přestupku, správního deliktu nebo trestného činu**.
- 2.8. Každá SIM karta má přiřazené telefonní číslo. Účastník může požádat o přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele. **Pro přenesení čísla je nutné vypovědět smlouvu u předchozího poskytovatele.** Součástí potvrzení o podání výpovědi je číslo jednacích výpovědi (ČVOP). Následně Účastník podá u Poskytovatele žádost o přenesení čísla, na které vyplní ČVOP.
- 2.9. Poskytovatel žádost o přenesení čísla vyřídí ve spojení s předchozím poskytovatelem. Po vyřízení přenosu je telefonní číslo zapsáno do Centrální databáze přenesených čísel. Aktivace přeneseného čísla Poskytovatelem je možná nejdříve následující kalendářní den po zápisu. O postupu přenosu čísla bude Účastník Poskytovatelem průběžně informován. **Celková doba přenosu čísla trvá nejvýše čtyři pracovní dny.**

### **VoIP služby**

- 2.10. Pro poskytování VoIP služeb je nutné uzavřít s Poskytovatelem smlouvu a aktivovat svůj zákaznický účet.
- 2.11. Na základě uzavřené smlouvy bude Účastníkovi přiřazeno telefonní číslo. Pokud má Účastník zájem o přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele, uplatní se články 2.8 a 2.9 výše obdobně.
- 2.12. Podmínkou čerpání VoIP služeb je připojení zařízení k internetu. **Poskytovatel upozorňuje, že pro kvalitní přenos telefonního hovoru je nezbytné stabilní**

**internetové připojení s rychlostí nejméně 128 kb/s.** Při pomalejším nebo nestabilním připojení nemůže Poskytovatel garantovat kvalitu služeb.

### 3. Zákaznický účet

- 3.1. Zákaznický účet si každý Účastník zakládá prostřednictvím webového rozhraní Poskytovatele. Prostřednictvím zákaznického účtu má Účastník přístup k vyúčtování za služby, může provádět objednávku a aktivaci služeb, měnit zadané údaje a objednávat doplňkové služby. Případné další funkce zákaznického účtu jsou uvedeny na webovém rozhraní.
- 3.2. Pro zřízení zákaznického účtu je nutné zadat do webového formuláře jméno a příjmení (popř. obchodní firmu), kontaktní e-mail a případně další požadované informace.
- 3.3. Při zřizování zákaznického účtu je Poskytovatel oprávněn využít prostředky sloužící pro ověření identity klienta, zejména odeslání kontrolního e-mailu nebo SMS zprávy.
- 3.4. Při registraci si Účastník zvolí uživatelské jméno a heslo. **Účastník je povinen uchovat přístupové údaje k zákaznickému účtu v tajnosti.** Případné zneužití zákaznického účtu je Účastník povinen neprodleně ohlásit Poskytovateli.
- 3.5. Účastník odpovídá Poskytovateli za pravdivost a úplnost údajů uvedených při registraci. V případě změn v uvedených údajích je Účastník povinen o této skutečnosti bezodkladně Poskytovatele informovat. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé Účastníkovi z důvodu neoznámení změn v údajích.

### 4. Postup při uzavírání smlouvy o poskytování služeb

- 4.1. Smlouva je uzavírána elektronicky registrací na webovém rozhraní.
- 4.2. Uzavření smlouvy je možné na základě vyplnění formuláře dostupného na webovém rozhraní. Do formuláře je nutné doplnit veškeré informace, které jsou ve formuláři označeny jako povinné. Na základě informací z formuláře bude Účastníkovi zasláno shrnutí obsahu smlouvy, které obsahuje údaje zadané při registraci. Spolu se shrnutím obsahu jsou Účastníkovi zaslány veškeré dokumenty, které tvoří smlouvu, včetně těchto obchodních podmínek.
- 4.3. **Smlouva vzniká okamžikem registrace Účastníka.**
- 4.4. V případě změny údajů uvedených při registraci je Účastník povinen informovat Poskytovatele o takové změně nejpozději do pěti pracovních dnů ode dne, kdy ke změně došlo.
- 4.5. Pro změnu smlouvy platí totéž, co je výše uvedeno o uzavření smlouvy.

### 5. Zvláštní ustanovení o smlouvě uzavřené nebo změněné prostřednictvím komunikace na dálku se spotřebitelem

- 5.1. Tyto obchodní podmínky jsou trvale dostupné v zákaznickém účtu Účastníka. Na žádost Účastníka je možné zaslat obchodní podmínky i v písemné podobě na Účastníkem zvolenou adresu.
- 5.2. **Při uzavření smlouvy prostředkem komunikace na dálku má Účastník, který je spotřebitelem, právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu.**
- 5.3. **Lhůta pro odstoupení od smlouvy je čtrnáct dnů a začíná běžet dnem následujícím po doručení všech dokumentů tvořících smlouvu spotřebiteli v elektronické nebo listinné podobě.**

- 5.4. Pro odstoupení od smlouvy může Účastník využít vzorový formulář dostupný na webovém rozhraní Poskytovatele, nebo o odstoupení informovat Poskytovatele písemně, elektronicky či telefonicky.
- 5.5. Pokud Účastník, který je spotřebitelem, odeslal Poskytovateli finanční plnění, vrátí Poskytovatel takové finanční plnění zpět Účastníkovi bez zbytečného odkladu po doručení oznámení o odstoupení.

## 6. Poskytování služeb

- 6.1. GSM služby i VoIP služby lze využívat i bez pravidelného vyúčtování. Pro předplacené GSM služby je nutné mít SIM kartu Poskytovatele. Pro předplacené VoIP služby je nutné mít zřízený zákaznický účet.
- 6.2. Pro zahájení využívání služeb Účastník zašle na účet Poskytovatele peněžní částku (dále jen „**kredit**“) ve zvolené výši. Případná minimální výše kreditu je uvedena v ceníku služeb.
- 6.3. Daňový doklad na zaplacený kredit je vystavován automaticky, bude Účastníkovi zaslán e-mailem a je dostupný také prostřednictvím zákaznického účtu.
- 6.4. Služby, které mají být Účastníkovi poskytovány, si Účastník zvolí v rámci svého zákaznického účtu.
- 6.5. Za objednané služby se Účastníkovi strhne z kreditu příslušná částka.
- 6.6. Pokud výše kreditu klesne pod stanovenou minimální výši, je Účastník na tuto skutečnost upozorněn prostřednictvím svého zákaznického účtu a zasláného e-mailu. **Pokud Účastník kredit nedoplní, bude mu zablokován přístup k využívání služeb.**
- 6.7. Kdykoliv se Účastník rozhodne pro obnovení čerpání služeb, uhradí kredit v příslušné výši a zvolí služby prostřednictvím svého zákaznického účtu.
- 6.8. **Nevyčerpaná část kreditu se automaticky převádí do dalších měsíců. Čerpání kreditu není časově omezeno.**
- 6.9. Převedení kreditu na jiný zákaznický účet je možné po předchozím souhlasu Poskytovatele. Za převedení kreditu na jiný zákaznický účet může Poskytovatel účtovat manipulační poplatek ve výši, která bude Účastníkovi předem sdělena.
- 6.10. Poskytovatel může na žádost Účastníka převést peněžní prostředky odpovídající výši nevyčerpaného kreditu na bankovní účet Účastníka. Při tomto převodu může poskytovatel účtovat manipulační poplatek ve výši 20 % zůstatku kreditu.
- 6.11. Bonusový kredit je kredit, který Účastník získává navíc k předplacenému kreditu při aktivaci účtu na webovém portále Poskytovatele. Platnost bonusového kreditu je Poskytovatelem stanovena na dobu minimálně 180 po sobě jdoucích dnů. Dojde-li k vyčerpání tohoto bonusového kreditu a následným nedobitím kreditu v minimální výši 100 Kč po dobu po sobě jdoucích 180 dnů od data vyčerpání bonusového kreditu je Poskytovatel oprávněn ukončit smlouvu mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Na tuto skutečnost je minimálně 15 dní před uplynutím této doby Účastník upozorněn formou e-mailu zasláným Poskytovatelem na uvedený registrační mail Účastníka.
- 6.12. Platnost předplaceného kreditu je omezena na 12 měsíců. Platnost kreditu je prodloužena každým následným dobitím kreditu Účastníkem v minimální výši 100 Kč o dalších 12 měsíců. Pokud si Účastník během 12 měsíců kredit nedobije, jsou mu zablokovány odchozí hovory, SMS a data. Nedobije-li si Účastník kredit ani v měsíci následujícím po 12 měsících, je mu zablokován i příchozí provoz. Odblokování lze provést dobitím v minimální výši 100 Kč. Nedojde-li k dobití, propadá Účastníkovi bez náhrady zbývající kredit a smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem je zrušena. Na tuto skutečnost je minimálně

15 dní před uplynutím této doby Účastník upozorněn formou e-mailu zaslaným Poskytovatelem na uvedený registrační mail Účastníka.

## **7. Reklamacce**

- 7.1. Účastník je oprávněn reklamovat poskytovanou službu a výši účtované ceny.
- 7.2. Reklamacce vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti dnů od doručení vadného vyúčtování. Reklamacce nesprávného vyúčtování musí být podána písemně nebo elektronicky.
- 7.3. Reklamacce poskytované služby je Účastník oprávněn uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti dnů od poskytnutí vadné služby.
- 7.4. Způsob podávání reklamacce, způsoby vyřízení reklamacce a další práva a povinnosti Poskytovatele i Účastníka jsou obsaženy v Reklamačním řádu Poskytovatele.
- 7.5. Poskytovatel při poskytování služeb neodpovídá za obsah přenášených zpráv.

## **8. Omezení poskytování služby**

- 8.1. Účastník bere na vědomí, že služby nemusí být dostupné nepřetržitě. K omezení poskytování služeb může dojít zejména v případě, že nastanou závažné technické nebo provozní překážky, zejména hrozí-li nebo dojde-li k závažnému narušení bezpečnosti a integrity sítě z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelních pohrom.
- 8.2. Poskytovatel může omezit přístup ke službám v případě, že složený kredit nedosahuje minimální požadované výše.
- 8.3. Poskytování služby je omezeno vždy pouze na nezbytně nutnou dobu.

## **9. Servis a zákaznická podpora**

- 9.1. Poskytovatel nabízí Účastníkům zákaznickou podporu a servis pro zajištění bezproblémového užívání služeb.
- 9.2. V rámci zákaznické podpory může Účastník využít zejména:
  - informační linku Poskytovatele, jejíž číslo je uvedeno na webovém rozhraní (dostupná pondělí až pátek 8:00 – 18:00);
  - odpovědi na často kladené dotazy (FAQ);
  - odeslání dotazu na kontaktní e-mail Poskytovatele.
- 9.3. Kompletní seznam služeb zákaznické podpory je uveden na webovém rozhraní Poskytovatele. Zákaznická podpora je poskytována bezplatně.
- 9.4. Žádost o servisní zásah je možné podat na elektronickém formuláři dostupném na webovém rozhraní Poskytovatele. Účastník bude následně kontaktován technikou Poskytovatele s možnostmi vyřešení jeho problému. Servisní zásah může být zpoplatněn, na což je Účastník vždy dopředu upozorněn.

## **10. Ochrana osobních údajů**

- 10.1. Ochrana osobních údajů Účastníka, který je fyzickou osobou, je poskytována v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.2. Poskytovatel prohlašuje, že je platně registrován u Úřadu pro ochranu osobních údajů pod registračním číslem 00057419.

- 10.3. Účastník souhlasí se zpracováním a shromažďováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa bydliště a doručovací a fakturační adresa, odlišuje-li se od adresy bydliště, identifikační číslo a daňové identifikační číslo, adresa elektronické pošty a telefonní číslo, případně dalších osobních údajů, které uvede v objednávce nebo při registraci zákaznického účtu (dále společně vše rovněž jen jako „osobní údaje“), a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním.
- 10.4. Zpracováním osobních údajů Účastníka může Poskytovatel pověřit třetí osobu jakožto zpracovatele.
- 10.5. Účastník má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. Účastník prohlašuje, že byl poučen o tom, že osobní údaje je možno na základě písemné žádosti Účastníka odstranit z databáze. Osobní údaje Účastníka jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Osobní údaje Účastníka Poskytovatel předává poskytovatelům poštovních služeb podílejícím se na odeslání zásilky Účastníkovi, přičemž osobní údaje zákazníků jsou těmto subjektům předávány v minimálním rozsahu, který je nutný pro doručení zásilky. Osobní údaje Účastníka může Poskytovatel předat jinému správci osobních údajů pouze za účelem nabízení obchodu a služeb a za předpokladu, že Účastník s tímto postupem výslovně souhlasí.
- 10.6. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.
- 10.7. Účastník potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.
- 10.8. V případě, že by se Účastník domníval, že Poskytovatel nebo zpracovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Účastníka nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:
- požádat Poskytovatele nebo zpracovatele o vysvětlení,
  - požadovat, aby Poskytovatel nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav.
- 10.9. Požádá-li Účastník o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu Poskytovatel povinen tuto informaci předat. Poskytovatel má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.
- 10.10. Účastník souhlasí se zasíláním informací souvisejících se zbožím, službami nebo podnikem Poskytovatele na elektronickou adresu Účastníka. Účastník dále souhlasí se zasíláním obchodních sdělení Poskytovatele. Tento souhlas může Účastník kdykoliv odvolat.
- 10.11. Dozor nad ochranou osobních údajů provádí Úřad pro ochranu osobních údajů (<http://www.uoou.cz/>).
- 10.12. Webové rozhraní Poskytovatele může využívat technické informace získané pomocí souboru cookies. Užívání cookies lze zakázat nastavením internetového prohlížeče. Je-li využívání souborů cookies zakázáno, nemusí být webové rozhraní zobrazováno v plné míře. Pomocí souborů cookies nelze získat žádné osobní údaje.

## 11. Řešení spotřebitelských sporů

- 11.1. K řešení spotřebitelských sporů ze smlouvy je příslušný Český telekomunikační úřad (<http://www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele>). Elektronický kontakt: [spotrebitelkespory@ctu.cz](mailto:spotrebitelkespory@ctu.cz), telefon: +420 224 004 647.

- 11.2. Pro podání stížnosti týkající se služeb Poskytovatele a pro vyhledání subjektu alternativního řešení sporů lze rovněž využít on-line platformu, která je zřízena Evropskou komisí na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## 12. Závěrečná ustanovení

- 12.1. Pokud vztah založený smlouvou obsahuje mezinárodní prvek, **pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem.** Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů jiných států, která poskytují spotřebiteli vyšší míru ochrany.
- 12.2. O případné změně těchto obchodních podmínek nebo jiné součásti smlouvy bude Poskytovatel informovat způsobem umožňujícím dálkový přístup, a to **nejméně třicet dnů před nabytím účinnosti takové změny.** Každý Účastník bude o změně taktéž informován prostřednictvím svého zákaznického účtu a prostřednictvím e-mailu.
- 12.3. Úplné a aktuální znění všech součástí smlouvy je vždy dostupné na webovém rozhraní Poskytovatele. Na webovém rozhraní je dostupný i archiv předchozích znění.
- 12.4. **V případě dotazu k obchodním podmínkám a k dalším částem smlouvy poskytne Poskytovatel Účastníkovi bezodkladně veškeré potřebné informace.**

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1.7.2016.