

## **Smluvní podmínky Smlouvy o zajišťování telekomunikačních služeb se speciální nabídkou „K-Level“ a specifikace mobilní služby přístupu k internetu**

### **I. Předmět smlouvy, dokumenty, které jsou součástí smlouvy**

1. Jako zajišťovatel (dále v textu také Operátor) se zavazujeme Vám - objednateli poskytovat telekomunikační služby v rozsahu a za podmínek, které jsou uvedeny ve smlouvě, Všeobecných obchodních podmínkách (dále jen „**VOP**“), ceníku, specifikaci mobilní služby přístupu k internetu (Příloha I. Smluvních podmínek, dále jen „**Specifikace**“).
2. Prosíme, tyto smluvní podmínky, VOP, Specifikaci a Ceník si přečtete pozorně, protože všechny dokumenty jsou součástí smlouvy a náš vzájemný vztah se jimi řídí.
3. Tím, že smlouvu podepíšete nebo začnete využívat našich služeb potvrzujete, že se smlouvou, těmito Smluvními podmínkami, VOP i Ceníkem souhlasíte a vše, co je tam uvedeno, je pro Vás závazné.
4. Dokumenty a formuláře (které jsou rovněž součástí tzv. "předsmluvní dokumentace" a které od nás obdržíte v elektronické formě před uzavřením smlouvy, tedy: Kompletní ceník, Garantovaná doba aktivace, garantovaná kvalita a garantovaná dostupnost mobilní hlasové služby a Ceny příplatků a maximální ceny stanované nařízením EU, Nakládání s osobními údaji (GDPR), Všeobecné obchodní podmínky (VOP) (tento dokument), Rozdělení zemí do roamingových zón, Rozdělení zón do mezinárodního volání, Změna Zákona o elektronických komunikacích od 1.1.2022 - podrobné informace, Podmínky poskytování datových služeb jsou vždy rovněž dostupné v sekci Pomoc na [www.k-level.cz](http://www.k-level.cz). Tyto dokumenty vám předkládáme před uzavřením smlouvy (abyste se s nimi dokázali seznámit), jsou k dispozici na výše uvedené webové stránce anebo vám je kdykoli rádi zašleme elektronicky, pokud nás o to požádáte.
5. Vy, jako objednatel, se zavazujete platit nám za poskytované služby cenu ve výši stanovené ve Smlouvě a Ceníku.
6. Konkrétní nastavení Účastnické smlouvy je obsaženo ve "Smlouva o zajišťování telekomunikačních služeb", které společně s tímto dokumentem a platným Ceníkem (dále též společně jako „Předsmluvní informace“) tvoří nedílnou součást Účastnické smlouvy. Předsmluvní informace spolu se Shrnutím smlouvy jsou poskytovány ve smyslu zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a v souladu s dalšími platnými právními předpisy (shora i dále společně jen jako „Zákon“). Předsmluvní informace jsou k dispozici na internetových stránkách [www.k-level.cz](http://www.k-level.cz) (sekce Pomoc).
7. Obsah Účastnické smlouvy tvoří ustanovení uvedená v:
  - (i) Smlouva o zajišťování telekomunikačních služeb
  - (ii) Smluvní podmínky Smlouvy o zajišťování telekomunikačních služeb se speciální nabídkou „K-Level“ a specifikace mobilní služby přístupu k internetu
  - (iii) podmínkách Vámi zvolených konkrétních Služeb;

(iv) Kompletní ceník, Garantovaná doba aktivace, garantovaná kvalita a garantovaná dostupnost mobilní hlasové služby a Ceny příplatků a maximální ceny stanované nařízením EU, Nakládání s osobními údaji (GDPR), Rozdělení zemí do roamingových zón, Rozdělení zón do mezinárodního volání a Podmínky poskytování datových služeb

V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty má přednost ten dokument, který je uveden v předchozím odstavci dříve v pořadí než ten, se kterým je dokument v rozporu.

### **Aktivace Služby**

Operátor Vám aktivuje Službu v co nejkratší lhůtě, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné, po aktivaci SIM karty. Dnem aktivace Služby se stává Účastnická smlouva účinnou. Vyžaduje-li však Zákon pro nabytí její účinnosti splnění další podmínky, nabývá účinnosti dnem, kdy je Služba aktivní a Zákonem vyžadovaná podmínka je splněna. Pokud Vám zašleme Shrnutí smlouvy po uzavření či změně Účastnické smlouvy, považuje se za potvrzení souhlasu s ní první využití sjednané Služby učiněné po odeslání Shrnutí smlouvy ze strany Operátora.

## **II. Specifikace služeb**

1. Budeme Vám poskytovat telekomunikační služby na Vašich mobilních telefonech. To znamená, že Vám umožníme:
  - a. telefonování, zasílání SMS a MMS,
  - b. využívání mobilních datových služeb, tj. využívat na Vašem mobilním zařízení připojení k internetu,to vše v České republice, ale i v zahraničí, pokud si aktivujete tzv. roaming.
2. Podmínky tarifu, tzn. kolik máte volných minut, SMS, MMS, kolik můžete využít dat apod. najdete v Ceníku.
3. Samozřejmě Vám umožníme volat na čísla tísňového volání a příslušným složkám umožníme získat údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání to vždy bezplatně v souladu s § 63a odst. 1 zákona o elektronických komunikacích
4. Specifikaci mobilní služby přístupu k internetu naleznete v dokumentu Podmínky poskytování datových služeb v sekci Dokumenty na [www.k-level.cz](http://www.k-level.cz), tento dokument vám rádi kdykoli zašleme a bude vám rovněž předložen jako součást předsmělní dokumentace.
5. Služby jste oprávněn/a užívat pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených pro užití v České republice a k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou (bližší informace viz např. <https://www.ctu.cz/vyhledavaci-databaze/vyhledavani-v-seznamu-schvalenych-zarizeni/vyhledavani>). Služby jsou určeny pro běžné aktivní využívání, nejsou určeny pro automaticky generovaný či jinak systematicky nastavený provoz (např. stále se opakující odesílání SMS v pravidelných intervalech, odesílání hromadných SMS apod.).
6. Operátor zajistí pro uživatele všechna nezbytná práva k běžnému užívání softwaru na SIM kartě, přičemž licenční poplatky jsou zahrnuty v ceně poskytované Služby. Bez předchozího souhlasu Operátora nijak nezasahujte do softwaru SIM karty či jiných zařízení Operátora. Bez speciální písemné dohody uzavřené s Operátorem nejste

oprávněn/a umožnit užívání jakékoliv Služby za úplaty třetím osobám ani poskytovat své služby třetím osobám s využitím sítě či Služeb Operátora. Operátor Vám poskytuje Služby v kvalitě, která je uvedena v Kompletní ceník, Garantovaná doba aktivace, garantovaná kvalita a garantovaná dostupnost mobilní hlasové služby a Ceny příplatků a maximální ceny stanované nařízením EU a v Podmínky poskytování datových služeb v sekci Dokumenty na [www-k-level.cz](http://www-k-level.cz), tyto dokumenty vám rádi zašleme a současně vám byly předloženy v rámci předšmluvní dokumentace.

7. **Služby třetích stran a Mobilní platby:** Některé služby, které lze užívat prostřednictvím sítě Operátora, Vám neposkytuje Operátor, ale jiné subjekty, a to za podmínek, které s těmito subjekty sjednáte, přičemž k úhradě ceny těchto služeb může docházet s využitím Mobilních plateb ve smyslu níže uvedených podmínek. O tom, že jde o Službu třetí strany, Vás má třetí strana povinnost informovat nejpozději v okamžiku užití služby. Seznam zprostředkovatelů Služeb třetích stran je uveden na <http://www.platmobilem.cz/pro-verejnost/zprostredkovatele-mobilnich-plateb>. Aktuální podmínky čerpání Služeb třetích stran jsou popsány v příslušném Kodexu dané služby uvedeném na <http://www.platmobilem.cz/kodexy-sluzeb>. Operátor Vás tímto společně s poskytovateli a zprostředkovateli Služeb třetích stran informuje, že veškeré pohledávky, které vzniknou třetí straně za Vámi v případě, že využijete Službu třetí strany, příslušná třetí strana postupuje vždy Operátorovi, který Vám je může vyúčtovat a v případě, že je neuhradíte, může je po Vás vlastním jménem a na vlastní účet vymáhat. Mobilními platbami lze zaplatit za zboží či služby nebo za vstupenky, jízdenky či poskytnout charitativní dar (vždy v souladu s podmínkami stanovenými Operátorem a poskytovateli Služeb třetích stran), které jsou dodány do elektronického komunikačního zařízení a užívány jeho prostřednictvím (např. herní aplikace) nebo dodány nebo užívány mimo elektronické komunikační zařízení (např. SMS jízdenky, vstupenky). Bližší informace naleznete také v dokumentu Kompletní ceník, Garantovaná doba aktivace, garantovaná kvalita a garantovaná dostupnost mobilní hlasové služby a Ceny příplatků a maximální ceny stanované nařízením EU v sekci Podpora na [www-k-level.cz](http://www-k-level.cz)
8. **Základní Služby:** Operátor poskytuje na území České republiky následující základní Služby:
- (i) telefonní hovory – běžné odchozí hovory a přijímání telefonních hovorů,
  - (ii) bezplatná tísňová volání (tísňová volání lze uskutečnit i bez SIM karty, včetně lokalizace),
  - (iii) služba přenosu dat,
  - (iv) služba krátkých textových zpráv (též jen „SMS“),
  - (v) služba multimediálních zpráv (dále jen „MMS“).
- Další Služby a doplňkové Služby: Doplňkovými Službami se rozumí další Služby dle aktuální nabídky Operátora, které jsou uvedeny v Kompletní ceník, Garantovaná doba aktivace, garantovaná kvalita a garantovaná dostupnost mobilní hlasové služby a Ceny příplatků a maximální ceny stanované nařízením EU.

### III. Cena za služby, jistota

1. Ceny za poskytnuté Služby Vám Operátor účtuje dle platného Ceníku (Kompletní ceník, Garantovaná doba aktivace, garantovaná kvalita a garantovaná dostupnost mobilní hlasové služby a Ceny příplateků a maximální ceny stanované nařízením EU). Tyto Ceny Vám Operátor začne účtovat dnem aktivace zvolené Služby, případně od data účinnosti Účastnické smlouvy či účinnosti její změny, dojde-li k účinnosti Účastnické smlouvy či její změně později než k aktivaci Služby. Ceny za Služby třetích stran Vám Operátor účtuje dle podmínek stanovených pro příslušnou Službu třetí strany. Ceny Služeb, jejichž účelem není jen zajištění elektronické komunikace (tedy Služby s přidanou hodnotou), se liší o d cen základních Služeb. Aktuální dokument s veškerými informacemi k cenám vám rádi zašleme, naleznete jej současně v sekci Podpora na [www-k-level.cz](http://www-k-level.cz) a bude vám předložen v rámci poskytnutí před smluvní dokumentace (ještě před uzavřením smlouvy s námi).
2. Pokud nám nezaplatíte včas jakoukoli platbu, na kterou nám vznikne nárok, můžeme jistotu použít na úhradu dluhu. V takovém případě Vás můžeme vyzvat k doplnění jistoty do částky uvedené v čl. III. odst. 3 smlouvy.
3. Budete-li vyúčtování hradit řádně a včas po dobu alespoň 6 měsíců, jistinu vám vrátíme na vámi určený účet.
4. Částku k úhradě měsíčního vyúčtování, termín splatnosti, účet a variabilní symbol naleznete ve vyúčtování. Splátnost bude minimálně 10 dnů ode dne vystavení vyúčtování.
5. Služby Vám budeme vyúčtovat měsíčně a vyúčtování Vám zašleme do 3 pracovních dnů ode dne jeho vystavení.

### IV. Smluvní pokuty

1. Pokud nám nezaplatíte vyúčtovanou částku ve lhůtě uvedené ve vyúčtování ani v dodatečně stanovené náhradní lhůtě, zavazujete se nám zaplatit náklady související s vymáháním pohledávky, minimálně však jednonásobek ceny tarifu.
2. Smluvní pokutu jsme nuceni požadovat, protože nám v důsledku Vašeho prodlení vznikají další náklady (například na přípravu a zaslání upomínek apod.). Smluvní pokuta má tyto náklady pokrýt.
3. Pokud nám nezaplatíte vůbec, a my budeme muset předat dluh k vymáhání advokátní kanceláři, budeme nad rámec smluvní pokuty požadovat náhradu nákladů ve výši dle vyhlášky č. 177/1996 Sb., advokátní tarif.
4. Pokud nám vznikne právo na smluvní pokutu, vyúčtujeme Vám ji v následujícím vyúčtování.
5. Nemáme rádi závazky a tak ukončení smlouvy (s výpovědní dobou 1 měsíce) z vaší strany je vaše svobodné právo a není předmětem pokuty. Stejně tak převod vašeho čísla k jinému operátorovi je zcela osvobozeno od poplatků.

### V. Výpověď a ukončení smlouvy

1. Všechny naše smlouvy jsou vždy bez jakýchkoli závazků a jsou vypověditelné bezplatně. K výpovědi smlouvy nejsou vázány žádné poplatky a účastník jí může kdykoli vypovědět, aniž by mu vznikly náklady nad rámec pravidelných plateb za

službu. Účastnickou smlouvu můžete ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne doručení výpovědi Operátorovi. Výpovědi posílejte v písemné formě, a to na adresu Operátora: K-Level s.r.o. Starobělská 1937/4 700 30 Ostrava - Zábřeh nebo může být zaslána e-mailem na e-mailové adresy uvedené ve Smlouvě o zajišťování telekomunikačních služeb.

- 2.
3. **Ukončení Účastnické smlouvy z důvodu přenesení čísla:** V případě, že požádáte o přenesení svého čísla do jiné odpovídající sítě jiného poskytovatele (operátora), končí Účastnická smlouva k tomuto telefonnímu číslu dnem jeho přenesení, nestanovíli Zákon jiný den. Za přenesení čísla do jiné sítě (k jinému operátorovi) **nejsou účtovány žádné poplatky a je poskytováno zcela zdarma.**

Pro přenesení čísla je nutný ověřovací kód účastníka, který je nedílnou součástí každé Účastnické smlouvy (dále jako „OKU“) a je účastníkovi zaslán ihned po uzavření smlouvy ve formě SMS zprávy.

U smluv uzavřených před 1. 4. 2020 byl každý Účastník informován o OKU zákonem stanoveným způsobem poskytovatelem poskytujícím mu služby elektronických komunikací.

Účastník požádá o přenesení čísla u přejímajícího poskytovatele služeb a Operátor postupuje v součinnosti s tímto přejímajícím poskytovatelem služeb tak, aby bylo číslo přeneseno počátkem třetího pracovního dne ode dne, kdy Operátor obdržel od přejímajícího poskytovatele služeb informaci o podané žádosti o přenesení čísla k němu, nedohodne-li se Účastník s přejímajícím poskytovatelem služeb na jiném (pozdějším) datu přenesení. Účastnická smlouva končí dnem přenesení čísla. Nedojde-li k přenesení čísla, pokračuje Účastnická smlouva za stávajících podmínek až do přenesení čísla či do uplynutí výpovědní doby, podal-li účastník výpověď Účastnické smlouvy. Okamžikem podání výpovědi Účastnické smlouvy a/nebo podání žádosti o přenesení čísla je Operátor oprávněn omezit Účastníkovi některé poskytované služby.

Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu čísla v důsledku porušení povinností přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby. Paušální náhrada činí 200,- Kč za každý započatý den prodlení, počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníkovi náhrada ve výši 400,- Kč za každý započatý den prodlení. Přenáší-li se více než 10 čísel, činí výše paušální náhrady dle předchozí věty od jedenáctého telefonního čísla polovinu výše náhrad dle předchozí věty. Při zneužití procesu přenesení čísla činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla.

Pro otázky neupravené těmito Podmínkami platí ustanovení platného Kodexu procesu přenášení mobilního telefonního čísla a podmínky přístupu a užívání Národní referenční databáze přenesených čísel v prostředí mobilních sítí Asociace právo

zodavatelů veřejných telekomunikačních sítí. Přenositelnost čísla je podrobně upravena Vyhláškou č. 58/2022 Sb. *Vyhláška o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu.*

4. Smlouvu můžeme vypovědět (ukončit) bez výpovědní doby (hned) v případě, že:
  - a. zaplatíte pozdě nejméně 2 po sobě jdoucí vyúčtování, nebo
  - b. budete-li nám dlužit minimálně 3 vyúčtování, nebo
  - c. uvedete-li úmyslně nesprávné osobní nebo identifikační údaje, nebo
  - d. nedoplníte na výzvu jistotu podle čl. III. odst. 3 smlouvy, nebo
  - e. dojde-li k ukončení smlouvy, kterou máme uzavřenou s operátorem.
5. Smlouvu může kdokoli (Vy i my) ukončit taky bez uvedení důvodu. V takovém případě je výpovědní doba 30 dní a počíná běžet následující den po doručení výpovědi.
6. Výpověď může být zaslána e-mailem na e-mailové adresy uvedené ve Smlouvě o zajišťování telekomunikačních služeb nebo písemně na adresu Operátora: K-Level s.r.o. Starobělská 1937/4 700 30 Ostrava - Zábřeh nebo jí lze zaslat prostřednictvím systému Datových schránek ID z4fry2k

#### **VI. Omezení a přerušení poskytování služeb**

1. Pokud nám nezaplatíte ve lhůtě splatnosti uvedené ve vyúčtování, zašleme Vám SMS s upozorněním a náhradní týdenní lhůtou k zaplacení.
2. Nezaplatíte-li ani v náhradní lhůtě, můžeme Vám zamezit přístup ke službám **s výjimkou volání na čísla tísňového volání.**
3. Zaplatíte-li po uplynutí náhradní lhůty, obnovíme Vám poskytování služeb do sedmi dnů ode dne připsání dlužné částky na náš účet. Samozřejmě za předpokladu, že Vám smlouvu nevypovíme.

#### **VII. Reklamací vad poskytovaných služeb**

1. Služby můžete reklamovat, pokud je neposkytneme v dohodnutém rozsahu či kvalitě nebo je špatně vyúčtujeme.
2. V reklamaci uveďte jméno, příjmení, telefonní číslo a přesný důvod reklamace.
3. Reklamací týkající se vyúčtování musí být uplatněna do 2 měsíců ode dne vystavení vyúčtování.
4. Na základě reklamace nedochází k odložení splatnosti vyúčtování.
5. Reklamaci vyřídíme nejpozději do 30 dnů ode dne, v němž ji obdržíme.
6. Reklamaci můžete poslat poštou nebo e-mailem.
7. Bude-li reklamací oprávněná, poskytneme Vám přiměřenou slevu z ceny tarifu nebo Vám vrátíme peníze.

#### **VIII. Řešení sporů**

1. Jste-li spotřebitelem, můžete se v případě sporu obrátit s žádostí o mimosoudní řešení na Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)). Nedojde-li k smírnému řešení, můžete se obrátit s příslušným návrhem na zahájení správního řízení na Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), email: [podatelna@ctu.cz](mailto:podatelna@ctu.cz), telefon: 224 004 652, mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb telefon: 224 004 502

2. Pokud jste uzavřeli Smlouvu v postavení spotřebitele, můžete v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, řešit spory vyplývající ze Smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

#### **IX. Jednostranné změny smlouvy**

1. Smlouvu, tyto podmínky, cenu tarifu nebo rozsah poskytovaných služeb můžeme jednostranně změnit z technických, provozních, obchodních nebo organizačních důvodů, z důvodu změny těchto podmínek na naší straně, z důvodu změn na trhu elektronických komunikací či změn právních předpisů.
2. O změně Vás **musíme písemně informovat telefonicky, nebo e-mailem zaslaným na adresu uvedenou ve Smlouvě o zajišťování telekomunikačních služeb, a to bez zbytečných odkladů.**
3. **V případě jednostranné změny podmínek můžete smlouvu neprodleně ukončit.** Žádost o ukončení nám musíte zaslat nejpozději v den, v němž má změna nabýt účinnosti.

## X. Odstoupení od smlouvy

1. Pokud jste spotřebitel a smlouvu s námi jste uzavřel po telefonu nebo poštou, **můžete do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy od smlouvy odstoupit.**

Odstoupení nám zašlete e-mailem nebo poštou na adresu K-Level s.r.o. Starobělská 1937/4 PSČ 700 30 Ostrava – Zábřeh nebo na ID naší datové schránky z4fry2k.

## XI. Doručování a komunikace

1. Veškerou vzájemnou korespondenci budeme doručovat prostřednictvím pošty, a to na adresy uvedené ve smlouvě nebo prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě.
2. E-mail bude považován za doručený 5. pracovní den po odeslání e-mailu na Vaši e-mailovou adresu.
3. Komunikovat s námi můžete také prostřednictvím telefonních čísel ve smlouvě či na webových stránkách [www.k-level.cz](http://www.k-level.cz). Na těchto číslech Vám bude poskytnuta zákaznická a servisní podpora. Při komunikaci s námi používejte vždy heslo pro komunikaci.

## XII. Závěrečná ujednání

1. Podpisem smlouvy stvrzujete, že jste se seznámil se Smlouvou o zajišťování telekomunikačních služeb se speciální nabídkou K-Level, těmito Smluvními podmínkami, VOP, Specifikací, Ceníkem, a že s nimi souhlasíte. Totéž platí, pokud začnete fakticky využívat našich služeb, tzn. pokud nám přede dnem požadované aktivace nesdělíte, že s uzavřením smlouvy nesouhlasíte.
2. Informace o zásadách o ochraně osobních údajů a nakládání s nimi naleznete na [www.k-level.cz](http://www.k-level.cz) v sekci Podpora.