

## **Obecné obchodní podmínky**

### **1. Působnost a platnost Obecných obchodních podmínek**

**1.1.** Obecné obchodní podmínky společnosti MAXICOM HOLDING a.s. (dále jen „Obecné obchodní podmínky“ a „MAXICOM“) platí pro všechny smluvní vztahy mezi MAXICOM na straně jedné a fyzickými a právnickými osobami a dalšími subjekty práva (dále jen „Zákazník“) na straně druhé týkající se zboží a služeb nebo vznikající v souvislosti s tím a pro všechna jednání o takových smluvních vztazích, a to od okamžiku, kdy se poprvé staly součástí jakékoliv smlouvy mezi MAXICOM a Zákazníkem, nebylo-li výslovně dohodnuto jinak.

**1.2.** Obecné obchodní podmínky platí do doby úplného vypořádání všech závazků a pohledávek vzniklých mezi MAXICOM a Zákazníkem, ve znění platném k okamžiku vzniku smluvního vztahu, pokud nedojde k jejich změně dle ust. čl. 3 Obecných obchodních podmínek.

**1.3.** MAXICOM dále vydává, pokud to považuje za účelné, Specializované obchodní podmínky, které doplňují podmínky stanovené v Obecných obchodních podmínkách nebo některou problematiku upravují odchýlně (dále jen „Specializované podmínky“).

**1.4.** Platnost Specializovaných podmínek a postup pro jejich případné změny či doplnění jsou upraveny v příslušných Specializovaných podmínkách.

**1.5.** V rámci smluvního vztahu mezi MAXICOM a Zákazníkem týkající se konkrétního obchodu nebo služby se v případě rozporu mezi příslušnou smlouvou, příslušnými Specializovanými podmínkami a Obecnými obchodními podmínkami použije přednostně úprava obsažená v příslušné smlouvě, potom případná ustanovení obsažená v příslušných Specializovaných podmínkách a teprve potom úprava obsažená v Obecných obchodních podmínkách.

**1.6.** Pokud se kterékoli ustanovení Obecných obchodních podmínek, Specializovaných podmínek nebo konkrétní smlouvy ukáže být nebo se stane neplatným nebo neúčinným nebo se k němu ze zákona nebude přihlížet, nebude tím dotčena platnost, účinnost ani právní bezvadnost zbývajících ustanovení. Zákazník je povinen sjednat s MAXICOM dohodu, jejímž obsahem bude nahrazení takového neplatného nebo neúčinného ustanovení, ustanovením, které odpovídá smyslu a účelu původního ustanovení.

**1.7.** Zákazník se je povinen se seznámit s Obecnými obchodními podmínkami a Specializovanými podmínkami a webových stránkách MAXICOM, kde jsou v dostatečném předstihu zveřejněny včetně jejich historického znění.

## **2. Obchodní místa**

**2.1.** MAXICOM uzavírá obchody ve svém sídle na svých obchodních místech (dále jen „obchodní místo“) v prostorách obvyklých k podnikání. Bylo-li to předem sjednáno, dále uzavírá obchody prostřednictvím sítě Internet, prostřednictvím veřejných telekomunikačních sítí nebo veřejných telekomunikačních sítí mobilních operátorů, případně prostřednictvím svých smluvních partnerů mimo obchodní místa MAXICOM (dále jen „distribuční způsoby“) za podmínek stanovených příslušnými Specializovanými podmínkami, nebo příslušným smluvním ujednáním.

**2.2.** Na některých obchodních místech MAXICOM může být rozsah poskytovaných služeb či nabízených produktů omezen nebo některá služba může být zcela vyloučena. Omezení některých služeb je stanoveno ve Specializovaných obchodních podmínkách. Stejným způsobem může být omezena i nabídka některých distribučních způsobů.

## **3. Změny Obecných obchodních podmínek**

**3.1.** MAXICOM je oprávněn Obecné obchodní podmínky změnit nebo do Obecných obchodních podmínek doplnit nové ustanovení, zejména pokud jde o působnost a platnost Obecných obchodních podmínek a Specializovaných podmínek, rozsah změn Obecných obchodních podmínek a pravidla pro realizaci těchto změn. Znění změna doplňků nebo úplné znění takto novelizovaných Obecných obchodních podmínek MAXICOM zveřejní na svých webových stránkách a Zákazníkovi zašle emailem informaci o této změně nejpozději 1 měsíc před datem navrhované účinnosti takové novelizace nebo jakýmkoli způsobem dohodnutým pro komunikaci mezi MAXICOM a Zákazníkem v rámci příslušného daného smluvního vztahu. Pokud Zákazník s navrženou novelizací Obecných obchodních podmínek nebude souhlasit, je oprávněn z tohoto důvodu příslušný smluvní vztah vypovědět s účinností k datu bezprostředně předcházejícímu datu účinnosti navrhované novelizace nebo, pokud takové právo Zákazníkovi zakládá zákon, s okamžitou účinností. Pokud Zákazník takto smluvní vztah nevypoví, stává se nové znění Obecných obchodních podmínek závazným pro uzavřený smluvní vztah jako změna původně sjednaných podmínek smluvního vztahu, a to s účinností ode dne uvedeného v příslušné novelizaci Obecných obchodních podmínek jako

den nabytí platnosti nového znění Obecných obchodních podmínek.

**3.2.** V případě, že se práva a povinnosti stran upravená Obecnými obchodními podmínkami změní přímo v důsledku změny právního předpisu, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nepostupuje se podle ust. 3.1 Obecných obchodních podmínek. O takové změně bude MAXICOM Klienta informovat.

**3.3.** Obecné obchodní podmínky ruší a nahrazují obchodní podmínky MAXICOM platné od 15.1.2007.

#### **4. Zákazník**

**4.1.** Při uzavírání smluvního vztahu a kdykoli za jeho trvání je Zákazník povinen MAXICOM předložit dokumentaci a doklady osvědčující vznik a existenci právnické nebo fyzické osoby, resp. prokazující totožnost Zákazníka.

**4.2.** Zákazník vstupující do obchodního vztahu s MAXICOM je povinen se před uzavřením smlouvy, a kdykoli o to během jeho trvání MAXICOM požádá, podrobit identifikaci a kontrole údajů Zákazníka.

**4.3.** Zákazník je povinen písemně, případně jinou vhodnou stanovenou formou, oznámit MAXICOM změny údajů jemu předaných při uzavření smluvní dokumentace či jiném smluvním jednání, resp. údajů následně sdělených, a to vždy bez zbytečného odkladu poté, co k takové změně došlo. Zejména je povinen neprodleně oznámit změny svého názvu nebo jména, sídla nebo bydliště, změny ve složení statutárního orgánu a změny osob oprávněných jednat za Zákazníka.

#### **5. Jednání**

**5.1.** Zákazník s MAXICOM jedná buď osobně, nebo za něj jedná zástupce.

**5.2.** Jedná-li za Zákazníka zástupce na základě zmocnění, je MAXICOM oprávněn požadovat, aby na plné moci byla pravost podpisu Zákazníka ověřena úředně nebo aby byla ověřena jiným způsobem akceptovaným MAXICOM a aby rozsah oprávnění byl v plné moci přesně specifikován (lex specialis).

**5.3.** V případě pochybností MAXICOM o tom, kdo je oprávněn za Zákazníka jednat, je MAXICOM oprávněn pokyny Zákazníka nebo plnění ve prospěch Zákazníka odmítnout do doby, kdy jí bude způsob jednání za Zákazníka hodnověrně prokázán.

**5.4.** Zákazník je též povinen písemně, případně jinou vhodnou stanovenou formou, oznámit MAXICOM odvolání, částečné odvolání či jakoukoli změnu zmocnění, na základě kterého

jedná Zákazníkov zástupce s MAXICOM, který však nenese odpovědnost za důsledky vyvolané Zákazníkovým neoznámením výše uvedených skutečností.

**5.5.** MAXICOM je oprávněn nejednat podle pokynu nebo jiného právního jednání Zákazníka, pokud má důvod pochybovat o jeho oprávněnosti nebo platnosti, pokud má důvod se domnívat, že nemá všechny náležitosti nebo pokud by v důsledku takového jeho jednání mohl být porušen právní předpis. O tom, že MAXICOM nejednal, vyrozumí Zákazníka bez zbytečného odkladu.

## **6. Vznik, změny a zánik smluvního vztahu**

**6.1.** Pokud smlouva, Obecné obchodní podmínky nebo příslušné Specializované podmínky nestanoví jinak, může smlouva nebo závazek mezi MAXICOM a Zákazníkem vzniknout, být změněn nebo být zrušen jen písemně v listinné podobě. To platí i v případech, kdy písemná forma není vyžadována právními předpisy. Pokud MAXICOM nestanoví nebo nebylo ujednáno jinak, právní jednání v jiné než písemné formě MAXICOM nezavazuje. MAXICOM vylučuje přijetí návrhu na uzavření smlouvy nebo dohody s jakýmkoli dodatkem či odchylkou; odpověď na nabídku s odchylkou se nepovažuje za přijetí nabídky, ale za nový návrh.

**6.2.** Změna smluvních podmínek musí být provedena po dohodě MAXICOM a Zákazníka. Změna smluvního vztahu vyžaduje písemnou formu, není-li stanoveno v Obecných obchodních podmínkách nebo Specializovaných podmínkách jinak.

**6.3.** Zákazník akceptací Obecných obchodních podmínek souhlasí s tím, že MAXICOM je oprávněn postoupit jakoukoli svou pohledávku za Zákazníkem a Zákazník není bez výslovného souhlasu MAXICOM oprávněn postoupit žádnou svoji pohledávku za MAXICOM.

**6.4.** Není-li v Obecných obchodních podmínkách uvedeno jinak nebo se Zákazníkem dohodnuta doba trvání či odlišný způsob zániku smluvního vztahu, jsou MAXICOMi Zákazník oprávněni písemně i bez uvedení důvodu smlouvu vypovědět s jednoměsíční Výpovědní dobou, pokud MAXICOM ve výpovědi nestanoví dobu delší nebo pokud není zákonem upraveno odlišně.

## **7. Způsob komunikace, doručování**

**7.1.** Zákazník a MAXICOM vzájemně komunikují osobně, písemně, telefonicky nebo elektronickou formou, přičemž pokud Obecné obchodní podmínky, příslušné Specializované podmínky nebo smlouva nestanoví jinak, pro vzájemnou právně významnou komunikaci mezi

Zákazníkem a MAXICOM platí povinnost písemné formy a to v listinné podobě.

**7.2.** Písemnosti týkající smluvních vztahů mezi MAXICOM a Zákazníkem (dále jen zásilky) budou doručovány na adresu uvedenou ve smlouvě, nebo na adresu, kterou si po uzavření smlouvy písemně sdělí MAXICOM a Zákazník. Zásilky je možné doručovat osobně, poštou, kurýrní službou nebo jiným dohodnutým způsobem umožňujícím přepravu a prokazatelné doručení zásilky. Zásilky se považují za doručené třetí (3.) pracovní den po jejich odeslání na území České republiky či patnáctý (15.) pracovní den po jejich odeslání na adresu do zahraničí, bez ohledu na to, jestli adresát zásilku převzal či nikoliv. V případě, že se zásilka vrátí jako nedoručitelná, považuje se za okamžik doručení den vrácení zásilky odesílateli, pokud tato skutečnost nastala dříve než ve lhůtách uvedených v předchozí větě. MAXICOM je oprávněn zvolit jiné způsoby doručování, např. elektronickou poštou.

## **8. Ceny a měna**

**8.1.** MAXICOM pro věci, zboží a služby, které prodává zákazníkům zveřejňuje na svých webových stránkách ceníky, které jsou platné a rozhodné pro den, respektive okamžik sjednání smluvního vztahu mezi MAXICOM a Zákazníkem.

**8.2.** Změny cen uvedených v ceníku jsou platné okamžikem, kdy jsou zveřejněny na webových stránkách.

**8.3.** Změny cen za služby, které jsou poskytovány periodicky, jsou Zákazníkovi sděleny v dostatečném předstihu a to nejméně 1 měsíc před nabytím platnosti nových cen. Zákazník má právo pro případ, že nebude s cenami periodických služeb souhlasit smluvní vztah vypovědět ve lhůtě 1 měsíc před nabytím platnosti nových cen.

**8.4.** MAXICOM uvádí své ceny za věci a služby v české měně v korunách českých. Je-li to přípustné a MAXICOM i Zákazník se dohodnou na úhradě ceny za věci a služby v jiné měně, než v korunách českých vyhlašuje MAXICOM na svých webových stránkách i přepočítací kurz jiné měny na korunu českou, který je pro sjednání smlouvy mezi MAXICOM a Zákazníkem závazný.

**8.5.** Veškeré ceny uváděné v ceníku jsou uváděny včetně daně z přidané hodnoty v sazbě platné ke dni, respektive okamžiku sjednání smluvního vztahu mezi MAXICOM a Zákazníkem.

**8.5.** Poplatky za transfer měny, kurzové zisky, nebo kurzové ztráty, jdou k tíži toho, kterému vznikly.

## **9. Zpřístupnění informací**

**9.1.** Pokud není stanoveno jinak, zpřístupňuje MAXICOM Zákazníkovi informace, včetně aktuálního znění Obecných obchodních podmínek, Specializovaných podmínek a Ceníku za produkty a služby na své internetové adrese.

**9.2.** Zákazník dává podpisem smlouvy souhlas MAXICOM ke zpracování osobních údajů ve smyslu ustanovení zákona č. 101/2000Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění.

## **10. Způsob mimosoudního vyřizování stížností**

**10.1.** Zákazník podává jako spotřebitel stížnost na poštu, na obchodních místech MAXICOM v písemné podobě nebo elektronicky na e-mailovou adresu MAXICOM. Pokud se Zákazník rozhodne může podat stížnost na postup nebo skutečnosti ze smluvního vztahu s MAXICOM lze se též obrátit na Českou obchodní inspekci, respektive příslušný krajský inspektorát, Český telekomunikační úřad a nebo Úřad pro ochranu osobních údajů.

**10.2.** Zákazník ve stížnosti popíše skutečnosti, na které si stěžuje a doloží svá tvrzení příslušnými důkazními prostředky.

**10.3.** MAXICOM se bude stížností zabývat a základní lhůta 30 dní, která počíná běžet následující den po dni podání stížnosti.

**10.4.** Pokud si MAXICOM vyžádá předložení dalších skutečností, které jsou nezbytné pro vyřízení stížnosti, lhůta se přerušuje až do doby než budou Zákazníkem požadované další skutečnosti doloženy v požadovaném rozsahu.

## **11. Reklamace**

**11.1.** MAXICOM poskytuje navěci záruční dobu v rozsahu 24 měsíců, pokud není v Specializovaných podmínkách nebo smlouvě stanoveno jinak.

**11.2.** Záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. Má-li koupenou věc uvést do provozu někdo jiný než prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.

**11.3.** Záruka se nevztahuje na vady, které jsou způsobeny běžným opotřebením, nesprávnou manipulací, neodborným zásahem, mechanickým poškozením nebo nebyl-li výrobek nebo služba používána a ošetřována v souladu s návodem k použití či údržby.

**11.4.** Záruka se uplatňuje v obchodních místech MAXICOM.

## **12. Závěrečná ustanovení**

**12.1.** Obecné obchodní podmínky vydává MAXICOM ve smyslu ustanovení Občanského zákoníku č. 89/2012Sb. v platném znění a předpisů přímo nebo nepřímo související.

**12.2.** Obecné obchodní podmínky se řídí českým právem a spory vzniklé mezi MAXICOM a Zákazníkem s konečnou platností budou řešeny před soudy České republiky.

**12.3.** Obecné obchodní podmínky jsou revidované a beze změn platí od 1. 7. 2025