

## Všeobecné obchodní podmínky

### pro poskytování veřejně dostupných mobilních služeb elektronických komunikací

#### OBSAH

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 1. Poskytované služby .....                                   | 1  |
| 2. Výklad pojmů .....                                         | 1  |
| 3. Podmínky využívání Služeb .....                            | 3  |
| 4. Přenositelnost čísel a Služeb .....                        | 3  |
| 5. Tísňová volání .....                                       | 3  |
| 6. Objednávka, vznik Smlouvy a zřízení Služby .....           | 3  |
| 7. Práva a povinnosti Poskytovatele .....                     | 5  |
| 8. Práva a povinnosti Účastníka .....                         | 6  |
| 9. Ceny Služeb .....                                          | 7  |
| 10. Vyúčtování a platby .....                                 | 7  |
| 11. Dohled, servisní zásah, hlášení Poruch a Závad .....      | 9  |
| 12. Parametry a reklamace služeb .....                        | 9  |
| 13. Omezení nebo přerušení Služby .....                       | 9  |
| 14. Ochrana osobních údajů .....                              | 10 |
| 15. Změny Ceníku, Všeobecných podmínek, Služby, Smlouvy ..... | 11 |
| 16. Trvání a zánik Smlouvy .....                              | 11 |
| 17. Odpovědnost za škodu a náhrada škody .....                | 12 |
| 18. Spotřebitelské smlouvy .....                              | 13 |
| 19. Vzájemná komunikace a kontaktní osoby .....               | 13 |
| 20. Společná a závěrečná ustanovení .....                     | 13 |
| 21. Platnost dokumentu .....                                  | 14 |
| 22. Navazující dokumenty .....                                | 14 |

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) vydává **společnost Quadruple, a.s.** se sídlem Starokolínská 306, Újezd nad Lesy, 190 16 Praha 9, IČO 24812745 jako **Poskytovatel** konvergovaných služeb elektronických komunikací s registrací Českého telekomunikačního úřadu č. 3055.

VOP se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem (OZ), a zákonem 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (ZoEK) a tvoří nedílnou součást každé Objednávky a Smlouvy o poskytování služeb, uzavírané mezi společností Quadruple a.s. na straně jedné a Účastníkem na straně druhé.

#### 1. Poskytované služby

- 1.1. Společnost Quadruple a.s. je provozovatelem sítě QCZ. V této síti poskytuje následující služby:
- 1.2. Službu elektronických komunikací virtuálního mobilního operátora (dále jen **VMO**) pod obchodní značkou FAYNmobil. Informace o službách jsou dostupné na webu Poskytovatele.
- 1.3. Služby pevného připojení k internetu (**ISP**), informace jsou dostupné na webu Poskytovatele.

#### 2. Výklad pojmů

- 2.1. Ceník je platný ceník Služeb Poskytovatele. Je k dispozici v písemné podobě v provozovně Poskytovatele a v elektronické podobě na Internetových stránkách Poskytovatele. Ceník obsahuje název Služby, Typ Služby, cenu Služby, případně další specifikace Služby. Ceny mohou být účtovány jednorázově či periodicky, jak je sjednáno Objednávkou a/nebo Smlouvou.
- 2.2. Den zřízení Služby je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na telekomunikační síti Poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání Služby dle podmínek stanovených Objednávkou, Smlouvou a dle Všeobecných podmínek, čímž se stala Služba Účastníkovi dostupná.
- 2.3. Dlouhotrvající telefonické spojení je spojení trvající bez přerušení déle než 60 minut.
- 2.4. Dohled je aktivně vyvíjená činnost Poskytovatele na telekomunikační síti (až po Připojny bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy parametry Služby sjednané Objednávkou a Smlouvou.
- 2.5. Dohledové centrum (shodně též **NOC**) je specializované pracoviště Poskytovatele, které dohlíží na chod telekomunikační sítě, provoz na telekomunikační síti a na kvalitu Služby. Rovněž přijímá hlášení o Poruchách a zajišťuje jejich řešení.
- 2.6. Geografické telefonní číslo je telefonní číslo z číslovacího plánu, kde část jeho číselné struktury obsahuje geografický význam užívaný pro směřování volání na fyzické umístění koncového bodu sítě.
- 2.7. Individuální zóna (Účastnická samoobsluha) jsou Internetové stránky chráněné Přihlašovacím jménem a Heslem. Individuální zóna zpřístupňuje Účastníkovi nástroje k nastavení a ovládání Služeb, informace o Službách a vyúčtování Služeb.

- 2.8. Internetové stránky Poskytovatele jsou veřejné webové stránky Poskytovatele s internetovou adresou [www.faynmobil.cz](http://www.faynmobil.cz), dostupné pomocí přenosového protokolu HTTPS.
- 2.9. Kontaktní osoba Poskytovatele je kontaktní osoba určená Poskytovatelem, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkající se plnění Objednávky a/nebo Smlouvy. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy službu konající specialista Zákaznického centra.
- 2.10. Kontaktní osoba Účastníka je kontaktní osoba určená Účastníkem, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkající se plnění Objednávky nebo Smlouvy.
- 2.11. Negeografické telefonní číslo je číslo z číslovacího plánu, které není geograficky vázaným číslem, zejména čísla služeb bezplatného volání, služeb se zvýšeným tarifem a účastnická čísla veřejných mobilních sítí.
- 2.12. Obchodní sdělení je sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, v platném znění.
- 2.13. Objednávka je návrh na uzavření Smlouvy, ve které se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané Služby. Součástí Objednávky je aktuální Ceník, pokud je sjednána cena Služby dle Ceníku.
- 2.14. Oprávněná osoba Poskytovatele je osoba oprávněná činit za Poskytovatele právní úkony ve věci přijetí Objednávky a/nebo uzavření a změn Smlouvy. Pokud není určeno jinak, pokládá se za Oprávněného zástupce Poskytovatele pověřená osoba.
- 2.15. Oprávněný zástupce Účastníka je osoba oprávněná činit za Účastníka právní úkony ve věci odeslání Objednávky a/nebo uzavření a změn Smlouvy. Pokud není určeno jinak, pokládá se za Oprávněného zástupce Účastníka pověřená osoba.
- 2.16. Oznámení Poskytovatele je důležité sdělení provozního charakteru týkající se nebo vyplývající z Ceníku, Služby, Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo dalších významných součástí smluvního vztahu mezi Účastníkem a Poskytovatelem. Oznámení poskytovatele není považováno za Obchodní sdělení.
- 2.17. Perioda je časový úsek (období) vymezený prvním dnem a délkou. Perioda je nejmenší časová jednotka, v níž je poskytována Služba, ke které se vztahují veškerá vyúčtování a další úkony plynoucí z Objednávky. Nejkratší možnou periodu stanovuje Ceník.
- 2.18. Porucha je stav, kdy je Účastníku užívání Služby z technických důvodů omezeno nebo zcela znemožněno, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný a sjednaný rozsah, pokud nastala (na rozdíl od Závad) na straně Poskytovatele.
- 2.19. Přenosová trasa je elektronické komunikační zařízení Účastníka, Poskytovatele, či třetí strany sloužící pro přenos dat či hlasu mezi lokalitou Účastníka a lokalitou Poskytovatele. Je nezbytná pro poskytování příslušné Služby.
- 2.20. Přihlašovací jméno a Heslo je v obou případech alfanumerická posloupnost znaků sloužící k ověření pravosti Účastníka při využívání Služeb, zprostředkování přístupu do Individuální zóny nebo i v jiných případech, kdy je to žádoucí (Poskytovatel ověřuje pravost Účastníka). Poskytovatel může Účastníkovi přidělit Přihlašovací jméno a heslo i bez možnosti změny těchto údajů Účastníkem. Odpovědnost za bezpečné uchování těchto údajů je v plné míře na Účastníkovi. Poskytovatel je povinen ověřit dostatečnými prostředky identitu a oprávnění subjektu, který žádá o zpřístupnění Služeb a nedisponuje přitom svým osobním a funkčním Přihlašovacím jménem a Heslem. Za zneužití těchto údajů včetně možných následků je v plné míře odpovědný Účastník.
- 2.21. Přípojný bod (shodně též Koncový bod) telekomunikační sítě je fyzický bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k telekomunikační síti, či jsou Účastníkovi předávány Služby.
- 2.22. Reklama je písemně provedený úkon, jímž Účastník uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za Poruchy, rozsah a kvalitu poskytnuté Služby, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za Služby.
- 2.23. Služba VMO je hlasová mobilní služba, taktéž mobilní veřejně dostupná interpersonální komunikační služba založená na číslech, umožňující prostřednictvím SIM karty nebo eSIM, které je přiděleno mobilní telefonní číslo vysílat telefonické hovory vzniklé v síti a přijímat telefonické hovory, realizovat bezplatná volání na čísla tísňového volání, včetně lokalizace volajícího, posílání SMS, MMS a DMS zpráv, datové a internetové mobilní služby, služby mezinárodního roamingu (Seznam roamingových partnerů je k dispozici v elektronické podobě na webu Poskytovatele), mobilní volání a posílání zpráv na čísla se zvláštními tarify. Službou se zároveň rozumí další služby spojené s poskytováním této Služby (tzv. doplňkové služby), dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací – služby virtuálního mobilního operátora. Mobilní služby mohou být poskytovány samostatně nebo v balíčcích s dalšími Službami Poskytovatele. Podrobný soupis tarifů Služeb je uveden v Ceníku. Služby jsou poskytovány v mobilní síti Q-CZ.
- 2.24. Služby ISP (Internet Service Provider) nebo též Služby přístupu k internetu v pevném přípojném bodě spočívají v přenosu dat prostřednictvím pevných (případně radiových) sítí elektronických komunikací. Služba je aktivována (zřízena) a poskytována prostřednictvím agregovaných sítí společnosti Quaduple a.s. Služba je určena pro přenos dat a zprostředkování přístupu k síti Internet. Služba ISP je založena na trvalém připojení do sítě Internet bez časového omezení a s možností stahování neomezeného objemu přenesených dat.
- 2.25. Smlouva je dohoda o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Nedílnou součástí každé Objednávky a Smlouvy jsou Všeobecné podmínky v platném znění, Ceník, marketingové akce, popř. další podmínky.
- 2.26. Telekomunikační síť je veřejná síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.
- 2.27. Telekomunikační zařízení je technické zařízení, umožňující vysílání, přenos, směrování, spojování a příjem hlasových, datových a dalších informací prostřednictvím pevných nebo radiových sítí.
- 2.28. Typ platby je specifikace obchodních podmínek poskytování Služby, zejména termínů a způsobů úhrady za poskytnutou Službu a je přiřazen ke každé Službě. Typy úhrady za Služby jsou: Kredit, Předplatné, Faktura.
- 2.29. Účastník (shodně též Zákazník) je subjekt (fyzická osoba – podnikatel, fyzická osoba – podnikatel nebo právnická osoba), který splnil podmínky stanovené Všeobecnými podmínkami a příslušnými právními předpisy, a který s Poskytovatelem uzavřel nejméně 1 Smlouvu nebo nejméně 1 Objednávku.
- 2.30. Úřad je Český telekomunikační úřad (ČTÚ) se sídlem Sokolovská 219, 190 00 Praha 9, [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), který byl zřízen pro výkon státní správy včetně regulace v oblasti telekomunikací a elektronických komunikací.
- 2.31. Uživatel je fyzická nebo právnická osoba, která veřejně dostupnou službu elektronických komunikací využívá.

- 2.32. Veřejná telefonní služba nebo též Hlasová komunikační služba nebo též interpersonální komunikační služba založená na číslech, umožňující přepravu nebo směrování mluvené řeči v reálném čase mezi Přípojnými body telekomunikační sítě, která také umožňuje každému Účastníkovi používat telekomunikační zařízení ve veřejné pevné nebo mobilní síti za účelem komunikace s jiným Účastníkem, jehož telekomunikační zařízení se nachází v telekomunikační síti.
- 2.33. Výzva k platbě je podnět k úhradě závazků plynoucích z Objednávky a/nebo Smlouvy. Typ dokladu je výzva, zálohová faktura či faktura – daňový doklad. Způsob doručení může být písemně, elektronickou poštou, či umístěním v Individuální zóně. Výzvou k platbě je i závazek Účastníka plynoucí z Objednávky.
- 2.34. Zákaznické centrum je specializované pracoviště Poskytovatele, které přijímá Objednávky a poskytuje Účastníkovi informace a podporu, a přijímá jeho Reklamace. Kontakty, včetně telefonního čísla, jsou zveřejněny na Internetových stránkách Poskytovatele.
- 2.35. Závada je stav, kdy je Účastníkovi užívání Služby z technických důvodů omezeno nebo zcela znemožněno, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný a sjednaný rozsah, pokud (na rozdíl od Poruchy) nastala na straně Účastníka.

### 3. Podmínky využívání Služeb

- 3.1. Dostupnost služeb VMO je podmíněna pokrytím území sítěmi operátora, technickými možnostmi operátora, množstvím přístupových bodů a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mohou kvalitu poskytování služeb virtuálního mobilního operátora ovlivnit. Poskytovatel nezaručuje, že v oblastech vyznačených jako pokryté příslušným radiovým signálem Účastník vždy dosáhne připojení k síti.
- 3.2. Dostupnost služeb ISP je možná, když na instalační adrese je v místě pevného přípojného bodu k dispozici účastnické vedení nebo dostatečné radiové připojení, a současně je k dispozici kladný výsledek ověření dostupnosti Služby ISP.

### 4. Přenositelnost čísel a Služeb

- 4.1. Poskytovatel přidělí Účastníkovi služby VMO mobilní telefonní číslo dle Objednávky Účastníka.
- 4.2. Poskytovatel zajistí, aby každý účastník, který o to při Objednávce služby požádá, si mohl bezplatně ponechat své číslo, popřípadě čísla, z rozsahu číslovacího plánu, nezávisle na podnikateli, který opuštěnou službu poskytuje. Obdobně pro situace, kdy účastník žádá o přenos kompatibilní služby ISP.
- 4.3. Doba, po kterou není Účastníkovi během procesu přenesení čísla VMO nebo služby ISP poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací, nepřesáhne 1 pracovní den.
- 4.4. Oblast přenositelnosti čísel a služeb se řídí zák. č. 127/2005 Sb., zejména §34 v platném znění a navazujícími prováděcími právními předpisy. Aktuální podmínky jsou uvedeny na Internetových stránkách Poskytovatele v sekci Ke stažení: **Přenos čísel mezi operátory**.

### 5. Tísňová volání

- 5.1. Služba VMO umožňuje tísňová volání bez omezení, včetně možnosti zasílání SMS.
- 5.2. Tísňové volání je umožněno na: Jednotné evropské tísňové číslo 112 a národní tísňová čísla 150, 155, 156, 158, popřípadě další čísla stanovená v číslovacím plánu. Tísňová čísla slouží k oznámení události v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek. Při volání na tato čísla jsou pracovišti tísňového volání poskytovány lokalizační údaje volajícího.
- 5.3. Evropská harmonizovaná čísla jsou čísla určená číslovacími plány v rozsahu 116xyz. Evropská harmonizovaná čísla slouží ke kontaktu s poskytovateli služeb se sociální hodnotou, např. v případech pohřešovaných dětí, pomoci obětem násilí, linky důvěry.
- 5.4. Všechna tísňová volání a volání na evropská harmonizovaná čísla jsou bezplatná.

### 6. Objednávka, vznik Smlouvy a zřízení Služby

- 6.1. Postup uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí právním řádem České republiky, a to zejména OZ a ZoEK.
- 6.2. Objednávka
- 6.2.1. Objednávka se podává prostřednictvím Internetových stránek Poskytovatele a pomocí prostředků komunikace na dálku (internet). Poskytovatel má právo vyzvat subjekt k podání Objednávky v písemné podobě.
- 6.2.2. Objednávka musí obsahovat údaje v tomto nejmenším rozsahu:
- Fyzická osoba – nepodnikatel:
    - jméno, popř. jména a příjmení, bydliště (ulice, číslo popisné, poštovní směrovací číslo, země), datum narození nebo rodné číslo, bylo-li přiděleno nebo název a sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, popř. identifikační číslo právnické osoby;
    - specifikaci Služby;
    - umístění koncového telekomunikačního zařízení.
    - jméno a příjmení, telefonní číslo, emailová adresa oprávněného zástupce Účastníka;
    - jméno a příjmení, telefonní číslo, emailová adresa kontaktní osoby.
  - Fyzická osoba – podnikatel:
    - jméno, popř. jména a příjmení, popřípadě obchodní firma, identifikační číslo, bylo-li přiděleno, bydliště, místo podnikání (ulice, číslo popisné, poštovní směrovací číslo, země);
    - specifikaci Služby;
    - umístění koncového telekomunikačního zařízení (v případě, že je se službou poskytováno geografické telefonní číslo).
    - jméno a příjmení, telefonní číslo, emailová adresa oprávněného zástupce Účastníka;
    - jméno a příjmení, telefonní číslo, emailová adresa kontaktní osoby.
  - Právnická osoba:

- obchodní firma nebo název společnosti, identifikační číslo, bylo-li přiděleno, daňové identifikační číslo, sídlo společnosti (ulice, číslo popisné, poštovní směrovací číslo, země) popř. sídlo organizační složky na území České republiky, jméno, popř. jména, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby;
- specifikaci Služby;
- umístění koncového telekomunikačního zařízení (v případě, že je se službou poskytováno geografické telefonní číslo).
- jméno a příjmení, telefonní číslo, emailová adresa oprávněného zástupce Účastníka;
- jméno a příjmení, telefonní číslo, emailová adresa kontaktní osoby.

- 6.2.3. Poskytovatel má právo kdykoliv si ověřit všemi zákonnými a dostupnými prostředky úplnost, správnost a pravdivost údajů Účastníka uvedených v Objednávce, pořídit si kopie dokladů a tyto archivovat, jakož i posoudit jeho důvěryhodnost, solventnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy, k jejímuž uzavření s Poskytovatelem podává Objednávku návrh.
- 6.2.4. Za úplnost, správnost a pravdivost údajů uvedených v Objednávce odpovídá v plném rozsahu Účastník, a to včetně možných právních důsledků plynoucích z takového jednání kdykoliv v budoucnu. Účastník je povinen informovat písemně, emailem nebo prostřednictvím aktualizace údajů v Individuální zóně Poskytovatele o veškerých změnách svých identifikačních údajů bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 7 pracovních dnů ode dne, kdy tato změna nastala.
- 6.2.5. Objednávka je akceptována ze strany Poskytovatele ve formě potvrzující emailové zprávy, zaslané Poskytovatelem po přijetí Objednávky na emailovou adresu Kontaktní osoby Účastníka nejpozději do 10 pracovních dnů od jejího přijetí. Jeli to účelné, může být přijetí Objednávky potvrzeno písemně.

### 6.3. Vznik Smlouvy

- 6.3.1. Podmínkou vzniku Smlouvy je akceptace smluvní dokumentace příslušné Služby.
- 6.3.2. Písemná Smlouva nabývá platnosti a účinnosti Dnem podpisu Smlouvy. S každou další akceptovanou objednávkou nabývá účinnosti nejpozději po akceptaci shrnutí smlouvy Objednávku stejného Účastníka se předmět Smlouvy rozšiřuje o Služby a/nebo Doplňkové služby uvedené v další Objednávce.
- 6.3.3. Smlouva se uzavírá pomocí prostředků komunikace na dálku (internet), telefonicky či jiným způsobem. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Účastník potvrdí elektronickou Objednávku Služeb, kterou obdrží na svou emailovou adresu od Poskytovatele, odesláním přístupových kódů prostřednictvím Internetových stránek nebo jiným způsobem stanoveným pro konkrétní Službu, nejpozději však prvním čerpáním Služby ze strany Účastníka. Poskytovatel má právo vyzvat subjekt k uzavření Smlouvy v písemné podobě. Poskytovatel dodá Účastníkovi shrnutí smlouvy dle § 63 odst. 1 ZoEK v průběhu Objednávky, při její akceptaci nebo dodatečně.
- 6.3.4. Jeli to potřebné, může být Smlouva uzavřena písemně před akceptací Objednávky s tím, že teprve akceptací první Objednávky se určují podstatné náležitosti Smlouvy a Smlouva se stane platnou a účinnou.
- 6.3.5. Poskytovatel se zavazuje uzavřít Smlouvu s každým subjektem nebo Účastníkem, jehož Objednávku obdrží, s výjimkou jednoho a/nebo více z těchto případů:
- a) údaje uvedené v Objednávce jsou neúplné, nesprávné nebo nepravdivé;
  - b) subjekt nebo Účastník neplní nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit;
  - c) subjekt nebo Účastník vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku, byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku;
  - d) Poskytovatel sdělí navrhovateli nejpozději do 10 pracovních dnů počítaných ode dne doručení návrhu na uzavření Smlouvy, důvody odmítnutí uzavření Smlouvy. Složil-li navrhovatel, jehož návrh byl odmítnut, jistotu nebo zálohu, bude mu ze strany Poskytovatele vrácena tato jistota nebo záloha nejpozději do 60 kalendářních dnů počítaných ode dne odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy.

### 6.4. Zřízení Služby VMO

- 6.4.1. Neprodleně, nejpozději do 10 pracovních dnů, po uzavření Smlouvy bude Účastníkovi zaslána SIM karta (případně SIM karty) s přiřazeným telefonním číslem, PIN kódem a PUK kódem, a to poštovní zásilkou nebo kurýrní službou.
- 6.4.2. Po celou dobu trvání Smlouvy je SIM karta vlastnictvím Poskytovatele. Účastník však odpovídá za její řádné užívání. Poskytovatel neodpovídá za data uložená na SIM kartě Účastníkem.
- 6.4.3. Při aktivaci běžné SIM karty se používá následující nastavení:
- a) maximální limit celkového čerpání a maximální limit čerpání na datové služby v roamingu v zemích EU,
  - b) je blokován přístup na audiotextové služby,
  - c) je blokován provoz mezinárodního roamingu,
  - d) jsou umožněny mezinárodní hovory.
- Při uzavírání Smlouvy či kdykoliv v pozdější době může Účastník změnit toto nastavení v Individuální zóně. Poskytovatel může změnu nastavení provést a případně ji podmínit složením zálohy nebo jistoty či zaplacením poplatku dle Ceníku. Poskytovatel je oprávněn nastavit omezení počtu akcí (typu hovor nebo SMS) Účastníka za dané časové období.
- 6.4.4. Poskytovatel je oprávněn v souvislosti s aktivací Služby účtovat aktivací poplatek dle Ceníku, nebo podmínit aktivaci služby počátečním dobítem Kreditu či zaplacením Předplatného na úroveň stanovenou v Ceníku.

### 6.5. Zřízení služby ISP

- 6.5.1. Účastník je povinen poskytnout Operátorovi či oprávněnému zástupci nezbytnou součinnost při aktivaci (zřízení) Služby ISP. V případě porušení této povinnosti je Operátor oprávněn Účastníkovi účtovat náklady, které mu v souvislosti s neposkytnutím součinnosti ze strany Účastníka vznikly.
- 6.5.2. Veškeré náklady spojené s dobudováním účastnického vedení sítě, pokud je to nezbytné pro aktivaci (zřízení) Služby ISP, jdou k tíži Účastníka, není-li výslovně v konkrétním případě sjednáno jinak.
- 6.5.3. Pro využití Služby ISP musí být Účastník vybaven vhodným Koncovým zařízením. Funkčnost Služby ISP může být zaručena jen při využití



Koncového zařízení dodaného Operátorem. Operátor neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci Koncových zařízení ve vlastnictví Účastníka, které Účastník využívá k připojení ke Službě ISP, pokud není dohodnuto jinak. Tímto však nejsou dotčena práva Účastníka vyplývající se záruky poskytnuté Operátorem ke Koncovému zařízení zakoupenému u Operátora.

6.5.4. Instalaci Koncového zařízení provádí Účastník sám na vlastní riziko a náklady prostřednictvím samoinstalačního balíčku, jehož součástí je dodané Koncové zařízení.

## 7. Práva a povinnosti Poskytovatele

### 7.1. Poskytovatel je povinen

- 7.1.1. Zřídít a nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek stanovených Objednávkou a Smlouvou a Všeobecnými podmínkami v platném znění.
- 7.1.2. Vrátit na vyžádání (na bankovní účet Účastníka, specifikovaný ve Smlouvě či Objedávce) zálohu na aktivaci poplatku a další případné zálohy v případě odstoupení od Objednávky dle bodů v odstavci 16.6.
- 7.1.3. Poskytovatel je oprávněn podmínit tuto transakci písemným potvrzením Dobropisu, který Poskytovatel Účastníkovi vystaví.
- 7.1.4. Zajistit průběžně elektronický přístup Uživatelé k jeho účtu; přístup k těmto údajům je chráněn Heslem; průběžné vyúčtování může být neúplné v případě, že Poskytovatel neobdrží včas všechna provozní data od svých velkoobchodních partnerů (např. u technologického zpoždění, mezinárodního roamingu či služeb třetích stran). Informovat Účastníka jasně, srozumitelně, v textové podobě způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování o změnách Smlouvy, Ceníku a Všeobecných podmínek, a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn. V případě podstatné změny smluvních podmínek nebo v případě změny smluvních podmínek, která pro Účastníka představují jejich zhoršení ho budeme informovat o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti takové změny bez sankce. Právo ukončit Smlouvu bez sankce však nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy na základě rozhodnutí Úřadu. V případě změny smluvních podmínek budou změněné dokumenty zveřejněny též na Internetových stránkách Poskytovatele a v každé provozovně Poskytovatele nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn. Dále je Poskytovatel povinen informovat Účastníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy obsahující automatické prodloužení Smlouvy, o možnosti a způsobu, jak ukončit Smlouvu.
- 7.1.5. Již v průběhu Objednávky za použití prostředků komunikace na dálku poskytnout Účastníkovi všechny podstatné zákonné náležitosti Smlouvy v elektronické podobě. Lhůta pro odstoupení Účastníka od Smlouvy nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.
- 7.1.6. Nemonitorovat provoz na síti Účastníka nad rámec nutný pro provoz Služby a telekomunikační sítě.
- 7.1.7. Poskytovat Službu v rozsahu a oblastech pokrytých radiovým signálem, přičemž nepokrytí určitého území radiovým signálem není považováno za vadu plnění a nezakládá nárok Účastníka na kompenzaci či ukončení Smlouvy.
- 7.1.8. Zveřejňovat informace o inovacích Služby, které mají za následek změnu obecné specifikace Služby.
- 7.1.9. Odstraňovat ve spolupráci s provozovatelem sítě poruchy nebo závady vzniklé na svých sítích elektronických komunikací nebo na svém zařízení co nejdříve, přičemž Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo svoji síť nebo mimo své zařízení.
- 7.1.10. Umožnit Účastníkovi bezplatné hlášení Poruch poskytovanych Služeb a podávání Reklamací; Poskytovatel má právo v takových případech ověřit, zda závada není na koncovém telekomunikačním zařízení Účastníka.
- 7.1.11. V rámci vybraných tarifních programů poskytnout Účastníkovi volné jednotky podle zvoleného tarifu (např. minuty tel. hovoru, SMS či data); Účastník je oprávněn využít volných jednotek pouze pro čerpání Služeb určených v dokumentech Poskytovatele; nevyužití volných jednotek nemá vliv na povinnost Účastníka zaplatit paušál (měsíční pevnou platbu) dle zvoleného tarifu; volné jednotky se nepřevádí do dalších zúčtovacích období; Poskytovatel není povinen při ukončení Smlouvy nahradit Účastníkovi cenu nevyčerpaných volných jednotek.
- 7.1.12. V případě, že je u konkrétní Služby nabízena možnost zobrazení účastnického čísla:
  - a) volajícího účastníka, nabídnout volajícímu účastníkovi možnost bezplatně zamezit zobrazení jeho účastnického čísla pro každé jednotlivé volání, a to za použití jednoduchých prostředků;
  - b) volajícího účastníka, nabídnout volanému účastníkovi možnost zamezit zobrazení účastnického čísla volajícího účastníka u příchozích volání, a to za použití jednoduchých prostředků. V odůvodněných případech (zejména pracoviště řešící osobní krizové situace, např. linky důvěry) je použití této funkce bezplatné;
  - c) volajícího účastníka a zobrazení tohoto čísla je uvedeno ještě před sestavením volání, nabídnout volanému účastníkovi možnost odmítnout příchozí volání, u kterých volající účastník zamezil zobrazení svého účastnického čísla, a to za použití jednoduchých prostředků;
  - d) volaného účastníka, nabídnout volanému účastníkovi možnost zamezit zobrazení svého účastnického čísla volajícímu účastníkovi, a to za použití jednoduchých prostředků a bezplatně.
- 7.1.13. Provádět veškeré nezbytné nutné plánované odstávky telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení Účastníkovi, a to zejména v době s minimálním telekomunikačním provozem.

### 7.2. Poskytovatel je oprávněn

- 7.2.1. Omezit nebo přerušit poskytování Služby nebo Služeb po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není Poruchou.
- 7.2.2. Regulovat provoz v síti za účelem ochrany sítě a Účastníka a průběžně kontrolovat způsob využití Služby Účastníkem.
- 7.2.3. Zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo sítě.
- 7.2.4. Po Účastníkovi požadovat složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiné záruky, např. ručení, na veškeré poskytované či Účastníkem požadované Služby.
- 7.2.5. Stanovit pro poskytování Služeb limity, a to zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.).
- 7.2.6. U služeb VMO přerušit hovor po uplynutí 60 minut.
- 7.2.7. zpracovávat lokalizační údaje při přenosu volání na každé číslo tísňového volání příslušného pracoviště pro příjem těchto volání, a to i přes

- dočasný zákaz nebo neexistenci souhlasu dotčeného účastníka.
- 7.2.8. Měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Objednávky.
- 7.2.9. Jednostranně měnit Všeobecné podmínky, specifikace Služby a Ceník, Reklamační řád atd.
- 7.2.10. Měnit identifikační čísla Objednávky, Smlouvy, Telefonní číslo, Přihlašovací jméno, Heslo, a to i bez souhlasu Účastníka, má-li Poskytovatel důvodné podezření, že došlo nebo dochází k využívání Služeb v rozporu se Všeobecnými podmínkami a/nebo pokud je to nutné k zajištění řádného chodu Služby, např. při změně číslovacího plánu apod.
- 7.2.11. Nezřídít Službu, či neprovést změnu Služby, není-li řádně uzavřena Smlouva a Objednávka, včetně všech příloh, nebo pokud Účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.
- 7.2.12. Bez dalšího zrušit službu Účastníkovi, který poruší Všeobecné podmínky Poskytovatele.

## 8. Práva a povinnosti Účastníka

### 8.1. Účastník je povinen

- 8.1.1. Řádně platit za poskytované Služby. Úhradu ceny za Službu provádět v termínu splatnosti dle Objednávky či Výzvy k platbě. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na bankovní účet Poskytovatele.
- 8.1.2. Užívat Službu v souladu s obecně závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Objednávkou, Smlouvou, Všeobecnými podmínkami, Ceníkem, písemnými návody, pokyny a Oznámeními Poskytovatele pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v sítích v České republice zejména:
- a) úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nepojívat se do nich, včetně přenosu;
  - b) úmyslně nebo z nedbalosti nezpůsobit a/nebo nezpůsobovat poruchu a/nebo poruchy nebo neomezit a/nebo neomezovat provoz v telekomunikační síti Poskytovatele nebo v telekomunikačních sítích jiných Poskytovatelů;
  - c) nezneužívat připojení k síti Poskytovatele, zejména jejím využíváním k jiným než ve Smlouvě dohodnutým účelům.
  - d) nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva a etická pravidla chování na síti Internet a síti Poskytovatele;
  - e) nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
  - f) nevyužívat neoprávněné data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí;
  - g) neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
  - h) nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "callbombing, pokusy přetížit systém a jinými zásahy)

Dále u Služby VMO:

- a) zabezpečit SIM kartu Poskytovatele před poškozením, ztrátou, odcizením nebo zničením;
  - b) vrátit veškerá zařízení poskytnutá Účastníkovi Poskytovatelem při ukončení Smlouvy, popř. jednotlivé Služby;
  - c) v případě využívání datových služeb VMO nepřekročit případný dohodnutý limit provozu; v případě překročení dohodnutého limitu v síti Poskytovatele na území České republiky má Poskytovatel právo limitovat rychlost přenášeného datového provozu; při překročení dohodnutého limitu mimo síť Poskytovatele (při využívání služeb roaming) má Poskytovatel právo účtovat cenu dle Ceníku;
  - d) užívat Služby pouze prostřednictvím SIM karty, kterou poskytl Poskytovatel Účastníkovi, Účastník přitom není oprávněn žádným způsobem zasahovat do softwaru na SIM kartě či případně v jiných zařízeních Poskytovatele a ani jej kopírovat;
  - e) chránit SIM kartu trvalým zapojením ochrany prostřednictvím PIN kódu; Účastník je povinen zabezpečit PIN a PUK před zneužitím třetí osobou; Účastník je povinen uchovávat PIN a PUK pod svou výhradní osobní kontrolou; jeli PIN zadán 3x za sebou chybně, je SIM karta zablokována a odblokovat ji lze PUK kódem; jeli PUK kód zadán 10x za sebou chybně, dojde k trvalému zablokování SIM karty; v případě podezření, že se s PUK kódem seznámila neoprávněná osoba, je Účastník povinen požádat Poskytovatele o výměnu SIM karty, která mu bude vyměněna za poplatek dle Ceníku;
  - f) po zjištění ztráty, odcizení, zneužití či jiného narušení práva k užití SIM karty nebo Služby neprodleně o této skutečnosti informovat Poskytovatele; Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin po přijetí oznámení učiní opatření k zabránění zneužití SIM karty nebo Služby; za přijetí opatření k zabránění zneužití SIM karty nebo Služby je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek dle Ceníku; totéž platí v případě podezření Účastníka na zneužití hesel a bezpečnostních kódů; Účastník 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 zároveň cenu zneužitých Služeb;
  - g) v případě poškození SIM karty požádat Poskytovatele o výměnu SIM karty, přičemž tato bude vyměněna za poplatek dle Ceníku;
  - h) seznámit třetí osobu, které umožní užívání služby s veškerými smluvními podmínkami, přičemž Účastník odpovídá za úkony této osoby, jako by jednal sám;
  - i) nepřipojit, nepokračovat v připojení nebo vědomě neumožnit jakékoliv třetí straně připojení nebo pokračování v připojení na GSM bránu.
- 8.1.3. Účastník je dále povinen:
- a) Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména Poruchy telekomunikační sítě, Závady a Poruchy v poskytování Služby.
  - b) Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své emailové adresy a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat v Individuální zóně nebo oznamovat Poskytovateli. Jelikož Poskytovatel komunikuje s Účastníkem převážně elektronickou poštou prostřednictvím emailu, Účastník je povinen nastavit si svou emailovou schránku tak, aby byly zprávy od Poskytovatele z adresy [podpora@faynmobil.cz](mailto:podpora@faynmobil.cz) řádně zpracovány (např. tak, aby je nemohl přehlédnout ve složce Nevýžádaná pošta apod.).
  - c) Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení Poskytovatele potřebná pro poskytování

Služby.

- d) Užívat Službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených Poskytovatelem, mající platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České republice. Účastník plně odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na Přípojný bod.
- e) Zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, Dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele.
- f) Převzít Službu v Den zřízení služby a k převzetí zajistit přítomnost osoby, která je oprávněna převzetí uskutečnit a má k tomu dostatečné odborné znalosti; pokud Účastník přítomnost takové osoby nezajistí, je služba považována za předanou a převzatou Dnem zřízení služby.
- g) Uhradit vyúčtovanou cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání Služby jinými účastníky.
- h) Sledovat změny Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele a těmito změnami se řídit.
- i) Řádně zabezpečit své koncové zařízení silným heslem, složeným z alfanumerických (číslíce, malá a velká písmena bez diakritiky) a speciálních znaků (otazník, vykřičník, tečka, čárka, hvězdička).

## 8.2. Účastník je oprávněn:

- 8.2.1. užívat Službu nebo Služby v souladu se Smlouvou, dalšími smluvními dokumenty a příslušnými právními předpisy;
- 8.2.2. požadovat na základě uzavřené Smlouvy zřízení, změny, nastavení a zrušení konkrétních Služeb, požadovat změnu Smlouvy, obracet se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum Poskytovatele;
- 8.2.3. ohlašovat Poruchy služeb na Zákaznické centrum Poskytovatele; Poskytovatel je oprávněn požadovat písemné potvrzení telefonicky ohlášené Poruchy;
- 8.2.4. uplatňovat Reklamacce na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu;

## 8.3. Účastník zároveň bere na vědomí, že:

- 8.3.1. je výhradně zodpovědný za obsah dat, která zveřejňuje v síti, nebo která po síti posílá;
- 8.3.2. dostupnost dat třetích osob zveřejněných nebo posílaných po síti není Poskytovatelem zaručována;
- 8.3.3. při nepřímém připojení ke službě Poskytovatele (přes síť jiného operátora) je Účastník povinen si sám zajistit a hradit přístup ke službě Poskytovatele, pokud není dohodnuto jinak.

## 9. **Ceny Služeb**

### 9.1. Ceny za poskytnuté Služby se sjednává jedním z těchto způsobů:

- 9.1.1. Sjednané ceny jsou uvedeny v Ceníku dostupném v sekci Ke stažení na webu Poskytovatele.
- 9.1.2. Smluvní cena sjednává dohodou v Objednávce / Smlouvě.

### 9.2. Ceny označené jako ZDARMA mohou být součástí základní ceny zboží nebo Služby. Označením ZDARMA se pak rozumí, že hodnota přidaného zboží nebo Služby označeného jako ZDARMA není k základní ceně připočtena, a je tedy chápána jako bezplatná.

### 9.3. Účastník nesmí Službu dále přeprodávat nebo poskytovat další osobě za jakýmkoli účelem, pokud o tom není s Poskytovatelem písemně dohodnut.

### 9.4. Služby označené jako „neomezené“ se řídí následujícími pravidly:

- 9.4.1. Poskytovatel v žádném případě neomezuje množství uskutečněných spojení, vyjma bodu 10.4.3.
- 9.4.2. Účastník nesmí Službu užívat k telemarketingovým aktivitám, automatickému vytáčení či generování provozu, nepřetržitému nebo převažujícímu přeměňování hovorů (vč. užívání Služby jako tzv. „chůvičky k hlídání dětí, tzv. „babysittingu aj.), k hromadnému rozesílání faxů, dlouhotrvajícímu spojení a dalším aktivitám v rozporu s běžným užíváním.
- 9.4.3. Poskytovatel má právo jednostranně okamžitě ukončit poskytování Služby označené jako „neomezená“ těm Účastníkům, kteří užívají Službu v rozporu s některým z ustanovení článku 10.4.2. Všeobecných podmínek. Ukončení poskytování Služby proběhne zpravidla s návrhem na změnu cenového plánu Služby. Poskytovatel je v takovém případě povinen odeslat Účastníkovi Oznámení poskytovatele, ve kterém sdělí tuto skutečnost spolu s předložením návrhu na změnu Služby. Oznámení poskytovatele je v tomto případě provedeno prostřednictvím elektronické pošty, telefonickým hovorem nebo SMS zprávou. V případě, že Účastník s návrhem Poskytovatele na změnu Služby nejpozději do 7 pracovních dní od odeslání Oznámení poskytovatele nesdělí svůj souhlas a ani nedojde k dohodě na jiné změně Služby, je Poskytovatel oprávněn okamžitě po uplynutí této lhůty ukončit poskytování Služby a Smlouva tímto okamžikem zaniká.
- 9.4.4. U datových balíčků VMO v síti Q CZ je po vyčerpání limitu rychlost datového toku snížena na 32 kbps. Obnova vyčerpaného datového balíčku probíhá vždy první den kalendářního měsíce. Maximální platnost datového balíčku, včetně případného dokupu je 30 dní. Důp. datového balíčku má stejnou expiraci, jako nosný balíček.

### 9.5. Poskytovatel má právo u některých Služeb stanovit podmínku nutného minimálního čerpání Služby, v opačném případě může být tato Služba zrušena.

### 9.6. Pro fyzické osoby:

- 9.6.1. Služby jsou určeny pro běžné individuální užití fyzickými osobami (nepodnikateli).
- 9.6.2. Účastník nesmí tuto Službu užívat ke komerčním účelům.
- 9.6.3. Změny užívání Služeb označených jako „neomezené“ z běžného užívání na komerční užívání je Účastník povinen neprodleně ohlásit Poskytovateli. Na základě tohoto oznámení dojde ze strany Poskytovatele ke změně cenového plánu Služby na cenový plán Služby určený pro fyzické osoby-podnikatele a právnické osoby.

### 9.7. Pro fyzické osoby-podnikatele a pro právnické osoby:

- 9.7.1. Služby jsou určeny pro běžné komerční užití fyzickými osobami – podnikateli a právnickými osobami.

## 10. **Vyúčtování a platby**

### 10.1. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Kredit:

- 10.1.1. První den první Perody je Den zřízení služby.

- 10.1.2. Perioda končí okamžikem vyčerpání všech zaplacených Kreditů nebo okamžikem zaplacení dalšího Kreditu, kdy začíná běžet další Perioda. Nevýčerpaný Kredit z předchozí Periody se přičítá k následující Periodě. Perioda končí nejpozději uplynutím 1 roku, v takovém případě nevýčerpaný Kredit zaniká.
- 10.1.3. Perioda může být nepravidelná.
- 10.1.4. K zaplacení prvního Kreditu po zřízení Služby musí dojít nejpozději do 30 dní od zřízení služby. K zaplacení každého dalšího Kreditu musí dojít nejméně jednou za 6 měsíců, přičemž minimální částka dobítí činí 100 Kč s DPH.
- 10.1.5. Výzva k platbě nemusí být Poskytovatelem zasílána.
- 10.1.6. Poskytovatel může žádat složení jistiny (též jistoty, nevýčerpatelného Kreditu). Tato jistina bude uživateli vrácena na základě jeho žádosti do 14 pracovních dnů od ukončení Služby. Poskytovatel je oprávněn použít tuto jistinu na úhradu jakýchkoli závazků Účastníka.
- 10.2. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Předplatné:
  - 10.2.1. První den první Periody je Den zřízení služby.
  - 10.2.2. Perioda je pravidelná. Délka Periody je jeden kalendářní měsíc.
  - 10.2.3. Výzva k platbě nemusí být Poskytovatelem zasílána.
  - 10.2.4. Nejpozdější splatnost úhrady ceny za Službu je 1 den před prvním dnem Periody
- 10.3. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Faktura:
  - 10.3.1. První den první Periody je Den zřízení služby.
  - 10.3.2. Délka Periody je jeden kalendářní měsíc, První Perioda je zkrácena na období od prvního dne první Periody do konce kalendářního měsíce, ve kterém Perioda nastala.
  - 10.3.3. Perioda je pravidelná.
  - 10.3.4. První den následující Periody je první den kalendářního měsíce.
  - 10.3.5. Úhrada ceny za Službu proběhne na základě faktury – daňového dokladu následovně:
    - a) jednorázové ceny jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování,
    - b) ceny za Služby za úplné zúčtovací období jsou účtovány k poslednímu dni zúčtovacího období včetně; jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami:
      - pevné platby jsou stanoveny zpravidla na měsíčním základě a budou účtovány počínaje dnem aktivace Služby Účastníka nebo dnem provedení změny Služby, vyúčtování přitom obsahuje cenu za všechny poskytnuté Služby (základní balíčky + volitelné balíčky) včetně DPH a zahrnuje i akční ceny a slevy vztahující se k účtovacímu období;
      - variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. doba trvání hovorů nebo počet odeslaných SMS zpráv nezahrnutých do pevných plateb (balíčků), MMS zpráv, objem přenesených dat) včetně služeb třetích stran podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem; Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat i ceny za Služby poskytnuté v předchozích zúčtovacích obdobích, pokud nebyly zahrnuty do předchozích vyúčtování,
      - smluvní pokuty a finanční vyrovnání budou účtovány zpravidla v prvním následném vyúčtování po vzniku příslušného nároku.
  - 10.3.6. Poskytovatel je oprávněn vystavit Účastníkovi vyúčtování ceny za období kratší, než je dohodnuté zúčtovací období, za Služby poskytnuté ve zkráceném zúčtovacím období, a to v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá síť nebo užívá Službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, nebo v případě, že cena za provoz ve zkráceném období překročí výrazně stanovený limit čerpání, popřípadě smluvní hoverné více než trojnásobně.
  - 10.3.7. Splatnost úhrady faktury je 14 dní ode dne vystavení.
- 10.4. Dnem uskutečnění dílčího plnění ve smyslu § 21 odst. 10 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění je den vystavení daňového dokladu Poskytovatelem, nebo poslední den Periody, a to ten den, který nastane dříve.
- 10.5. Pro vyúčtování slevy za Reklamaci bude Účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny Služby dle příslušné Objednávky v dohodnutém rozsahu či dle SLA, a to v nejbližším vyúčtování, tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně 50 % ceny příslušné Služby.
- 10.6. Vyúčtování veškerých Služeb Poskytovatele je prováděno daňovým dokladem, a to dle výběru Účastníka buď vyúčtováním ceny podle druhu služby, nebo souhrnným vyúčtováním ceny jednou položkou. Na žádost Účastníka Poskytovatel vystaví za úplatu dle Ceníku vyúčtování obsahující podrobný rozpis cen za jednotlivé Služby.
- 10.7. Poskytovatel vystavuje daňový doklad ve svém účetnictví a dle volby Zákazníka mu ho zpřístupní v Individuální zóně nebo ho zašle Zákazníkovi emailem či písemně poštou.
- 10.8. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy nebo jistiny na poskytování Služby. Tuto zálohu nebo jistinu je Poskytovatel oprávněn požadovat před uzavřením Smlouvy jakož i po dobu jejího trvání. Poskytovatel může zároveň požadovat udržování této zálohy nebo jistiny ve stanovené minimální výši dle Ceníku, maximálně však v úhrnu 3měsíčních plateb podle příslušné Smlouvy.
- 10.9. Poskytovatel a Účastník ujednávají, že je možno sjednat minimální částku za měsíční provoz Služby (dále jen „smluvní hoverné“), a to ve výši stanovené ve Smlouvě nebo v Ceníku. Pokud bude cena za provoz nižší, než je sjednané smluvní hoverné, je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi účtovat toto smluvní hoverné bez ohledu na skutečný objem provozu Účastníka v příslušném zúčtovacím období. Pokud bude cena za provoz vyšší, než je sjednané smluvní hoverné, smluvní hoverné se neuplatňuje a účtuje se cena za provoz.
- 10.10. Veškeré úhrady na Služby, zálohy, jistiny a přeplatky může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků ve vyúčtováních Účastníka evidovaných Poskytovatelem ke dni úhrady, a to i mezi jednotlivými Objednávkami na různé Typy Služeb.
- 10.11. Úhrady na základě Výzev k platbě dle příslušné Objednávky u typu Kredit a Předplatné jsou nevratné. Spotřebitel (fyzická osoba, která využívá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti) má právo do 30 dnů od ukončení Smlouvy požádat o vrácení nespotřebovaného zůstatku Kreditu. Vrácení částky je zpoplatněno dle platného Ceníku zápočtem proti zůstatku Kreditu a proběhne na bankovní účet Účastníka nejpozději do 21 dní.
- 10.12. Jeli Účastník v prodlení s placením jakýchkoli úhrad, má Poskytovatel právo požadovat úhradu úroku z prodlení, a to ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.



- 10.13. Změny Kreditu a změny výše Předplatného (zejména spotřeba) nemusí být registrovány okamžitě, může docházet k časové prodlevě, zpravidla nepřesahující 30 minut. Z tohoto důvodu není garantováno, že při vyčerpání kladného Kreditu či Předplatného dojde k okamžité blokaci odchozích služeb.
- 10.14. Při zřizování Služby může být Kredit (či jistina) nastaven do záporných hodnot, a to o takovou sumu, která pokrývá poplatky uvedené v Objednávce, například poštovné, aktivací poplatek, nebo jiné objednané doplňkové služby. Tyto poplatky tak budou jednorázově a neprodleně uhrazeny z prvního zaplaceného Kreditu (zůstatkem Kreditu bude rozdíl mezi záporným Kreditem a dobitým Kreditem). Obdobně lze postupovat u uhrazené jistiny.

## 11. Dohled, servisní zásah, hlášení Poruch a Závad

- 11.1. Zjistí-li Účastník Poruchu nebo Závadu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit emailem, nebo telefonicky Dohledovému centru Poskytovatele na kontakt uvedený na Internetových stránkách Poskytovatele. Zákaznická podpora je poskytována primárně prostřednictvím formuláře umístěného v Individuální zóně [www.faynmobil.cz](http://www.faynmobil.cz), dále na emailu [podpora@faynmobil.cz](mailto:podpora@faynmobil.cz) nebo telefonu +420 234 496 090. Stejně kanály lze využít pro hlášení závad. Pracovní doba zákaznického centra je ve dnech pondělí až pátek, mimo státní svátky, v čase uvedeném na Internetových stránkách.
- 11.2. Servisní podpora spočívá v případě VMO i v nastavení a dodání SIM karty, případně její výměny v případě její poruchy.
- 11.3. V případě ISP spočívá servisní podpora v kontrole správnosti přihlašovacích údajů a kontrole, zda není na vedení evidován výpadek, dále pak další kontroly za účelem zjištění, zda není porucha na telekomunikační infrastruktuře Poskytovatele. Servisní podpora též řeší reklamace Poskytovatelem dodaných koncových zařízení. Nastavení doplňkových služeb a funkcí, pokud není řečeno jinak, provádí přímo zákazník v rámci samoobslužného systému v Individuální zóně.
- 11.4. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v nejkratší možné době od nahlášení Účastníkem.
- 11.5. Hlášení musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, informaci, zda se jedná o Závadu či Poruchu, popis Poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění Poruchy, jméno Kontaktní osoby Účastníka a aktuální kontakt.
- 11.6. Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.
- 11.7. Pokud odpovídá za Poruchu nebo vadu Služby Účastník nebo se oznámení Účastníka dle bodu 1 tohoto článku ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi náklady, které mu v souvislosti s odstraněním takové Poruchy nebo vady vznikly.

## 12. Parametry a reklamace služeb

- 12.1. Poskytovatel zaručuje základní parametry, dostupnost Služby VMO a ISP a výši náhrady za nedostupnost Služby VMO a ISP, tzv. SLA (Service Level Agreement) v příslušném zúčtovacím období následovně:
- 12.1.1. SLA standard s garancí dostupnosti 95 % v příslušné Periodě. Jedná se o minimální nabízenou a současně minimální zaručenou úroveň kvality poskytované Služby. Dostupností se má na mysli možnost uskutečňovat příchozí a odchozí hovory, SMS a datová spojení po dobu alespoň 95 % času Periody.
- 12.1.2. Pro služby mobilních dat VMO a ISP jsou pak na Internetové stránce Poskytovatele definovány další parametry garance v oblasti rychlosti stahování a odesílání dat v dokumentu Technická specifikace služeb přístupu k síti internet dostupná na webu Poskytovatele.
- 12.1.3. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena v Kč formou slevy, která se uplatňuje až při nedodržení stanovené SLA, pouze na čas nad rámec dohodnuté SLA. Výše náhrady je stanovena maximálně do 95 % z celkových periodických plateb v příslušné Periodě je stanovena vzorcem: Jednorázová náhrada [Kč] = (Celková\_platba\_v\_Periodě / Počet\_hodin\_v\_Periodě) × trvání nedostupnosti [hod.].
- 12.1.4. Poskytovatel vyvine maximální úsilí k minimalizaci času potřebného na opravu Poruchy.
- 12.1.5. Pokud dostupnost Služby VMO a ISP, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA), má Účastník nárok na náhradu dle bodu 13.1.1. jen tehdy, pokud nárok na náhradu Účastník uplatní formou Reklamace.
- 12.1.6. Doba Poruchy pro výpočet náhrady v příslušné Periodě se stanoví následovně:
- a) Okamžik oznámení je časem vzniku Poruchy (Tcrash).
  - b) Pokud Účastník neumožní servisní zásah na místě (jeli nutný a Účastník byl k jeho umožnění vyzván), posouvá se Tcrash na dobu umožnění zásahu.
  - c) Tstart je okamžik, kdy je Poskytovatelem Porucha odstraněna a Služba opět zprovozněna.
  - d) Úhrnná doba Poruch v příslušné Periodě se stanoví jako součet dob mezi vznikem (Tcrash) a odstraněním (Tstart) dané Poruchy.
  - e) Za Poruchu se nepovažuje výpadek elektřiny u Účastníka, výpadek internetové přípojky či internetového připojení dodaného Poskytovatelem, nebo nedostupnost nebo zhoršení kvality Služby z důvodu nedodržení podmínek stanovených v článku 12.1.4
- 12.2. Reklamace musí mít písemnou či elektronickou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí Služby nebo doručení vadného daňového dokladu, jinak právo na reklamaci zanikne.
- 12.3. Postup reklamačního řízení je uveden v dokumentu Reklamační řád v sekci Ke stažení na webu Poskytovatele.
- 12.4. V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení Reklamace, se může Účastník obrátit na Úřad.

## 13. Omezení nebo přerušení Služby

- 13.1. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služby na dobu nezbytně nutnou i bez předchozího upozornění z následujících důvodů: ze závažných provozních nebo technických důvodů (provádění opravy nebo údržby sítě); z důvodu krizových situací; důležitého obecného zájmu; písemného oznámení Účastníka o zneužití Služby a zároveň existuje-li důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužívá nebo zneužívá Služby nebo užívá Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli jejích částí nebo kvalitu Služeb; z důvodu existence okolností vylučujících odpovědnost (případy tzv. vyšší moci); v případě, že Poskytovatel bude k takovému omezení nebo přerušení Služeb povinen podle platného právního předpisu nebo rozhodnutí státního orgánu České republiky;
- 13.2. V případě, že na některé ze služeb THS nebo VMO Účastníka dojde k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu zúčtovacího období dvojnásobek průměrné výše vyúčtování, nebo k neobvyklému typu provozu (např. se objeví hovory do exotických destinací nebo na audiotextová čísla, ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo), je Poskytovatel oprávněn (nikoliv však povinen) Účastníkovi přerušit

poskytování služeb, za účelem ochrany Účastníka. Poskytovatel informuje Účastníka o tom, že tohoto svého práva využil, a to prostřednictvím emailové zprávy, případně jiným vhodným způsobem. Omezení poskytování nabízených Služeb se může vztahovat i na jiné poskytované služby Účastníka než ty, u nichž se objevil neobvykle vysoký provoz či neobvyklý typ provozu. V případě, že Účastník složí Poskytovateli jistotu, bude poskytování Služeb obnoveno.

13.3. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby s výjimkou tísňového volání:

- a) v případě vyčerpání kreditu.
- b) v případě nezaplacení předplatného.
- c) pokud je Účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytované Služby.
- d) pokud Účastník neplní nebo jinak porušuje smluvní podmínky.

13.4. Omezením užívání Služby může být i neprovádění servisu a Dohledu.

13.5. Jestliže je užívání Služby Účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou Službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo Účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a Účastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové Služby třetí osobou Účastníku považuje za překážku na straně Účastníka a Poskytovatel není v prodlení s poskytováním Služby.

13.6. Jestliže Účastník užívá několik Služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno poskytování kterékoli z těchto Služeb, a to i přesto, že platbu za takovou Službu uhradil.

13.7. Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby není dotčen omezením nebo přerušením poskytování Služeb.

13.8. THS telefonnímu číslu může být zablokováno aktivní užití v případě, že z něj nebude učiněn žádný skutečněný příchozí nebo odchozí hovor po dobu překračující 6 měsíců. Číslo bude tzv. ve stavu parkování. Za jeho obnovení může být účtován poplatek dle platného Ceníku.

## 14. Ochrana osobních údajů

14.1. Poskytovatel je oprávněn shromažďovat, zpracovávat a užívat osobní údaje, identifikační údaje a informace o Účastníkovi pro evidenci v systému, a to v nezbytně nutném rozsahu tak, aby dostál všem svým povinnostem vyplývajících z příslušných ustanovení platného právního řádu České republiky, zejména pak ZoEK, v platném znění a zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Evidence může obsahovat vedle osobních údajů dle článku 7 Všeobecných podmínek, dalších osobních údajů (např. telefonní číslo, čísla předložených dokladů, bankovní spojení, údaje SIM karty, údaje o platební morálce) také provozní údaje (např. datum, čas a doba hovoru, volající a volané číslo) a lokalizační údaje (údaje, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení).

14.2. Osobní údaje, informace a jiné údaje budou zpracovávány manuálně i automaticky osobně Poskytovatelem nebo prostřednictvím třetí osoby – zpracovatelem na základě uzavřené smlouvy v rozsahu předaných informací pro naplnění účelu poskytování Služby pro potřeby Poskytovatele, tj. zejména pro vedení evidence Účastníků, zaslání informací v souladu s poskytovanou Službou.

14.3. 15.3. Účastník má v příslušném formuláři (v Individuální zóně) u svých osobních údajů právo volby, zda si přeje či nepřeje být kontaktován Poskytovatelem za účelem marketingu. V případě souhlasu mohou být osobní údaje Účastníka v rámci marketingu využity kromě jiného také pro zaslání Obchodních sdělení (zejména prostřednictvím SMS a elektronické pošty) a pro telemarketing (včetně automatizovaných systémů).

14.4. Poskytovatel splnil informační povinnost z hlediska ochrany osobních údajů a je řádně zaregistrovaným správcem osobních údajů ve smyslu shora uvedeného zákona u Úřadu pro ochranu osobních údajů se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

14.5. Uzavřením Objednávky dává Účastník Poskytovateli souhlas s uvedením obchodní firmy a sídla Účastníka nebo jeho jména v referenčním listu.

14.6. Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle OZ) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy a Objednávky, zejména podmínky Smlouvy a cenu Služeb.

14.7. Poskytovatel je oprávněn monitorovat a vyhodnocovat chování Účastníků na Internetových stránkách Poskytovatele, v Individuální zóně, spojení se Zákaznickým centrem jakýmkoliv kanálem (včetně záznamu rozhovoru) a další údaje, a to za účelem zajištění smlouvené kvality Služby, zvyšování její kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele. Monitoring na Internetových stránkách Poskytovatele je prováděn pouze po udělení souhlasu Účastníkem provedeným při návštěvě Internetových stránek.

14.8. Účastník souhlasí s tím, aby Poskytovatel sdělil osobní a jiné údaje Účastníka v rozsahu nezbytně nutném pro dosažení daného účelu:

- a) osobám zastupujícím Poskytovatele (např. při vymáhání neuhrazených vyúčtování) nebo osobám, které s Poskytovatelem spolupracují nebo se jinak podílejí na poskytování Služeb a provozování sítě Poskytovatele; osobám zajišťujícím jinou veřejnou komunikační síť nebo přirazené prostředky pro účely propojení a přístupu k síti, k vyúčtování služeb a k zabránění zneužívání sítě a Služeb;
- b) třetím osobám pro účely ověřování a hodnocení důvěryhodnosti a platební morálky Účastníka a osobám, které za tímto účelem provozují příslušné registry;
- c) dalším osobám, kterým je Poskytovatel povinen sdělit osobní a jiné údaje Účastníka na základě právních předpisů (např. orgány činné v trestním řízení).

14.9. Účastník má právo na informace o svých osobních a identifikačních údajích, které Poskytovatel nebo ostatní osoby zpracovávají, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v ustanovení § 11 a § 12 Zákona o ochraně osobních údajů v platném znění. Účastník, který zjistí nebo se domnívá, že Poskytovatel nebo ostatní osoby provádí zpracování údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektů údajů nebo v rozporu se zákonem o ochraně osobních údajů, je oprávněn požádat Poskytovatele o vysvětlení, či požadovat odstranění závadného stavu. Nevyhoví-li Poskytovatel žádosti Účastníka o vysvětlení či odstranění závadného stavu, je Účastník oprávněn se obrátit přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

14.10. Účastník je oprávněn kdykoliv odvolat svůj souhlas k jakémukoliv výše uvedenému zpracování svých osobních údajů vyjma údajů specifikovaných v ustanovení § 63 odst. 1 písm. b) ZoEK, které jsou povinnými údaji pro uzavření a plnění Smlouvy.

14.11. Účastník uděluje Poskytovateli souhlas se zpracováním určitelných osobních údajů Objednávkou nejméně na dobu trvání Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníka i poté, avšak nejdéle do 10 let ode dne přijetí Objednávky. Účastník je oprávněn tento souhlas kdykoliv odvolat. Poskytovatel je oprávněn požadovat odvolání souhlasu písemně.

14.12. Další podrobnosti o oblasti Osobních údajů jsou uvedeny vždy též na Internetové stránce Poskytovatele.

## 15. Změny Ceníku, Všeobecných podmínek, Služby, Smlouvy

15.1. Ceník, parametry Služeb a Všeobecné podmínky lze měnit:

- 15.1.1. Za podmínek uvedených v článku 7.1.4 Všeobecných podmínek;
- 15.1.2. a dále také v kratším období, než jak je uvedeno v článku 7.1.4. Všeobecných podmínek, avšak pouze v případě, že jde o změnu ve prospěch Účastníka.
- 15.1.3. Jakákoliv změna v Ceníku nebo a/nebo ve Všeobecných podmínkách je platná a účinná k vyhlášenému dni platnosti nového Ceníku a/nebo Všeobecných podmínek až do doby, než je vydán nový Ceník a/nebo nové Všeobecné podmínky.

15.2. Službu lze měnit:

- 15.2.1. jednostranně ze strany Poskytovatele i bez předchozího oznámení Účastníkovi, jestliže dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů Služby při zachování dohodnuté ceny.

15.3. Smlouvu lze měnit:

- 15.3.1. přidáním nové Objednávky;
- 15.3.2. nahrazením Objednávky novou Objednávkou (změnová Objednávka);
- 15.3.3. písemnými číslovanými Dodatky Smlouvy či příslušné Objednávky;
- 15.3.4. nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek či Ceníku.

15.4. Ujednání v Dodatku mají přednost před ujednáními v Objednávce a/nebo v Objednávkách. Cenová ujednání v Dodatku platí od data uzavření Dodatku i na všechny Objednávky uzavřené před uzavřením Dodatku.

## 16. Trvání a zánik Smlouvy

16.1. Smlouva je uzavřena na dobu nejméně 1 Períody.

16.2. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou, pokud není v Objednávce či Smlouvě výslovně sjednáno jinak.

16.3. Smlouva může být ukončena dohodou Poskytovatele a Účastníka, přičemž Účastník je povinen ke dni podpisu dohody o ukončení Služeb vypořádat veškeré finanční a případné další závazky vůči Poskytovateli.

16.4. V případě poskytování Služeb na dobu určitou Smlouva zaniká uplynutím sjednané doby, pokud nedojde k jejímu prodloužení.

16.5. Účastník nebo Poskyvatel mohou vypovědět Smlouvu Uzavřenou na dobu neurčitou, nebo změněnou uplynutím lhůty na dobu neurčitou, i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta pak činí 30 dnů a začíná běžet následující den po jejím doručení. Poskyvatel i Účastník je oprávněn takovou výpověď doručit Poskytovateli také elektronicky prostřednictvím elektronické pošty sítě internet nebo prostřednictvím formuláře na stránkách Poskytovatele. Taková výpověď, obsahující sken (fotokopii) dokumentu s vlastnoručním podpisem Oprávněné osoby se považuje za právoplatnou náhradu písemné výpovědi.

16.5.1. V případě, že je součástí výpovědi žádost o přenesení čísla Účastníka do jiné sítě, není uplatněna standardní výpovědní lhůta. K ukončení poskytování našich služeb dojde dnem přenesení čísla.

16.5.2. V případě, že chce Účastník vypovědět služby a současně přenést číslo/služby k jinému poskytovateli, může se obrátit rovnou na přejímajícího poskytovatele, který za něj vyřídí všechny potřebné kroky. Za tímto účelem má k dispozici ověřovací kód účastníka (OKU) pro přenesení každého jednoho telefonního čísla/služby. OKU má Účastník k dispozici v Individuální zóně (zákaznické samoobsluze), která je založena spolu s uzavřením Smlouvy. Dále si Účastník může sjednat s přejímajícím poskytovatelem termín přenesení a na jeho žádost prokáže svoji totožnost.

16.6. Účastník může od Objednávky a/nebo od Smlouvy odstoupit bezplatně v následujících případech:

16.6.1. V případě, že Poskyvatel opakovaně nezřídil požadovanou Službu, či neprovedl písemně dohodnutou změnu ani v době 30 kalendářních dnů, či v náhradním termínu po uplynutí lhůty, uvedené pro zřízení dané Služby či změnu Služby v Objednávce.

16.6.2. Pokud Poskyvatel oznámil náhradní termín zřízení Služby má Účastník právo odstoupit od Objednávky do 3 pracovních dnů od doručení oznámení o změně, jinak se považuje oznámený náhradní termín za sjednaný.

16.6.3. V případě, že Poskyvatel ve dvou po sobě následujících měsících nedodržel parametry SLA dle článku 12.1, Účastník toto reklamoval a Reklamáce byla Poskytovatelem uznána.

16.6.4. V případě oznámení o změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku, pokud změny jsou v jeho neprospěch, a to do 1 měsíce od doručení informace o takové změně. Odstoupit lze ke dni účinnosti změn. Toto právo nenáleží Účastníkovi v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Uplynutím lhůty 1 měsíce bez doručení odstoupení se má za to, že Účastník se změnou souhlasí a právo na zrušení Objednávky nebo Služby odstoupením zaniká.

16.7. Poskyvatel je oprávněn odstoupit od sjednané Objednávky a/nebo Smlouvy v případě, že:

16.7.1. Účastník hrubě porušil své povinnosti. Za hrubé porušení je považováno porušení povinností Účastníka dle Smlouvy a Všeobecných podmínek a prodlení s jakoukoliv platbou dle Smlouvy a Všeobecných podmínek, dále používání Služeb v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo dobrými mravy.

16.7.2. Účastník opakovaně (minimálně 2x během tří po sobě jdoucích měsíců) i přes upozornění Poskytovatele neplnil smluvní podmínky.

16.7.3. Při zřízení Služby a/nebo provádění změny, Poskyvatel zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů nebo z důvodů nesoučinnosti Účastníka.

16.8. Poskyvatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Účastníkovi v případě, že důvody odstoupení dle článku 18.5. Všeobecných podmínek se vztahují na všechny Objednávky. Dnem odstoupení od Smlouvy zanikají všechny Objednávky.

16.9. Objednávka a Smlouva dále automaticky zanikají v 1. den po marném uplynutí následujících lhůt:

16.9.1. Služby Typu placení "Kredit":

- není-li Kredit uhrazen do 30 dní od uzavření Smlouvy dle článku 11.1.4. Všeobecných podmínek;
- není-li Kredit uhrazen do 30 dní od data vyčerpání sumy všech dříve uhrazených kreditů nebo nedošlo-li k zaplacení dalšího Kreditu podle článku 11.1.4. Všeobecných podmínek;

#### 16.9.2. Automaticky u Služby Typu placení "Předplatné":

- je-li záloha na úhradu ceny Služby v nulové nebo záporné hodnotě déle než 60 dní ode dne vyčerpání všech předchozích dříve uhrazených záloh dle článku 11.2.4. Všeobecných podmínek;

16.10. Platnost Smlouvy končí okamžikem ukončení platnosti poslední Objednávky či Služby.

16.11. V případě předčasného ukončení poskytování Služby z důvodu ležícího na straně Účastníka u Služby na dobu neurčitou má Poskytovatel právo na smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků po dobu sjednané výpovědní lhůty.

16.12. Při opětovném umožnění užívání Služby, po úhradě dlužných plateb, má Poskytovatel nárok na poplatek za znovu zprovoznění služby ve výši 50 % měsíční platby, minimálně však 500, Kč bez DPH a náhradu všech nutných nákladů za znovu zprovoznění služby.

16.13. V případě zajištění přenesení telefonního čísla Účastníka od Poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné Služby VMO, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány v síti Poskytovatele, ukončeny dnem, kdy je Poskytovateli doručeno od přijímajícího poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového poskytovatele. Ukončení Služby dle předchozí věty se považuje pro účely Smlouvy za ukončení takové Služby dle článku 18.5 ze strany Účastníka. Žadatel o Službu zmocňuje Poskytovatele ke všem úkonům nutným k převedení v Objednávce uvedených služeb poskytovaných jinými operátory na Služby poskytovatele (např. přenesení účastnického čísla). Podrobné informace týkající se přenesení čísla VMO a THS či služby ISP jsou zveřejněny v příslušných formulářích na Internetových stránkách

16.14. Při ukončení Smlouvy nebo Služby odstoupení od Smlouvy Účastníkem před zřízením Služby nebo provedením změny Služby je Účastník povinen nahradit Poskytovateli vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.

16.15. Účastník je povinen při ukončení Smlouvy vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy smluvní strany vyrovnají nejpozději do 30 kalendářních dnů po ukončení Smlouvy.

16.16. Smlouva zaniká úmrtím Účastníka. Úmrtí je třeba věrohodně Poskytovateli doložit předložením nebo zasláním úmrtního listu. Dohodně-li se oprávněný dědic s Poskytovatelem na užívání Služeb, popř. využívá-li aktivně Služby i po smrti Účastníka, přechází tím na něj účastnický vztah k dané Službě.

16.17. Poskytovatel na žádost Účastníka (spotřebitele) využívajícího předplacené služby typu Předplatné podanou nejpozději do 30 dnů ode dne zániku závazku ze Smlouvy vrátí zbývající zůstatek předplatného. Poskytovatel si může účtovat poplatek dle Ceníku až do výše oprávněných nákladů na tento úkon.

## 17. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

17.1. Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu na hmotném majetku Účastníka způsobenou v důsledku porušení právních povinností vyplývajících ze Smlouvy pouze, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí ze strany zaměstnanců Poskytovatele nebo jiných osob oprávněných jednat jménem a na účet Poskytovatele.

17.2. Poskytovatel neodpovídá za:

- a) škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
- b) škodu, která vznikne v důsledku přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
- c) škodu, která vznikne v důsledku změny Smlouvy jinou než písemnou formou,
- d) škodu, která vznikne zaviněním Účastníka,
- e) škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost podle zákona,
- f) ušlý zisk,
- g) jakékoliv škody způsobené Účastníkovi nebo uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu,
- h) Účastníkovi za škodu způsobenou ztrátou, odcizením či jiným zneužitím bezpečnostních kódů a hesel, ztrátou odcizením nebo zneužitím SIM karty nebo služeb, či nedostatečným zabezpečením technických prostředků,
- i) Účastníkovi za škodu způsobenou v souvislosti s plněním třetích stran, a to bez ohledu na skutečnost, že třetí strana plnění poskytla prostřednictvím služeb či sítě Poskytovatele; v případě, že Účastníkovi vznikne škoda způsobená v souvislosti s plněním třetích osob, bude náhradu takto způsobené škody nárokovat přímo po třetí osobě.

17.3. V případě neposkytnutí Služby podle Objednávky je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit Poruchu a poskytnout náhradu dle článku 12 Všeobecných podmínek, příp. na vrácení neoprávněně účtované a zaplacené ceny Služby. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat Účastníkovi, resp. uživateli Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

17.4. Škodu dle bodu 1 tohoto článku nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody, nejvýše však v částce představující trojnásobek průměrné měsíční úhrady Účastníka, a to ve formě poskytnutých Služeb sjednaných ve Smlouvě. Částku vyčíslovací škodu použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek vůči Účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne Poskytovatel Účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

17.5. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli v důsledku:

- a) porušení ustanovení Všeobecných podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také Uživatelem (případně třetí osobou), neprokáže-li Účastník opak,
- b) použití mobilního telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz sítě,
- c) neoprávněného zásahu do mobilního telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení,



- d) použití mobilního telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v České republice nebo, které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, poškození sítě nebo zařízení včetně škody vzniklé v takovéto souvislosti třetím osobám,
  - e) škody, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku činnosti třetí osoby (případně třetích osob), které Účastník úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby; v tomto případě nese Účastník plnou odpovědnost za škodu.
- 17.6. Účastník prohlašuje, že budou-li vůči Poskytovateli z důvodu nenaplnění bodu 9.1.2.11, v souvislosti s provedením instalace v dohodnutém rozsahu uplatněny jakékoli nároky vlastníkem, tyto nároky vypořádá, nebo Poskytovateli nahradí všechny výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého nebo neúplného ujištění Poskytovateli vznikly.
- 17.7. Neumožní-li Účastník Poskytovateli převzetí jeho zařízení do 7 pracovních dnů po zániku Smlouvy či skončení Služby, je v prodlení a odpovídá Poskytovateli za škodu podle příslušných právních předpisů, mimo to má Poskyvatel nárok na smluvní pokutu ve výši pořizovací ceny zařízení. Účastník se zavazuje Poskytovateli tuto smluvní pokutu zaplatit bez zbytečného odkladu.
- 17.8. Účastník se zavazuje uhradit Poskytovateli škodu vzniklou zcizením či poškozením zařízení Poskytovatele umístěného v prostorách Účastníka.
- 17.9. Poskyvatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv, dat a informací, tj. www stránek, souborů, emailové pošty, jakýchkoli údajů apod., k jejichž užívání pouze zprostředkovává přístup; za jakékoli informace, způsob jejich použití, šíření a nakládání s informací a daty odpovídá Účastník.
- 17.10. Žádná ze stran neodpovídá za nesplnění, jestliže prokáže, že nesplnění jejího závazku bylo způsobeno překážkou, která nezávisela na její vůli, a ohledně které nebylo možno rozumně očekávat, že by s ní mohla počítat v době uzavření smlouvy, nebo že by tuto překážku nebo její důsledky mohla odvrátit nebo překonat (vyšší moc), zejm. živelní pohromy, válečné události, teroristické útoky, epidemie, zákonná opatření stanovená v jejich důsledku apod.).
- 17.11. V případech, uvedených v těchto Všeobecných podmínkách, kdy má Poskyvatel nárok na smluvní pokutu, má Poskyvatel mimo smluvní pokutu také nárok na náhradu škody, která mu z jednání Účastníka vznikne.
- 17.12. Pohledávky Poskytovatele může Účastník započíst proti svým pohledávkám pouze na základě předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- 17.13. Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla nebo služby se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Právo na náhradu škody podle OZ v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno. Sazebník paušálních náhrad je uveden na Internetové stránce Poskytovatele v sekci Podpora (Informace o přenesení čísla).

## 18. Spotřebitelské smlouvy

- 18.1. V případě objednání zboží nebo Služby na Internetových stránkách Poskytovatele bude zboží zasláno nebo Služba zřízena v termínu dle podmínek uvedených na Internetových stránkách.
- 18.2. Jestliže není na Internetových stránkách u příslušného zboží nebo Služby uvedeno jinak, je vždy účtováno poštovné.
- 18.3. Uvedené ceny zboží a Služeb jsou platné po dobu jejich uvedení na Internetových stránkách Poskytovatele, není-li uvedeno, že se jedná o ceny neplatné.
- 18.4. Účastník je povinen dodané zboží nebo Službu bez zbytečného odkladu prohlédnout a zjistí-li vady, neprodleně o tom informovat Zákaznické centrum Poskytovatele. Poskyvatel může žádat písemné podání této zprávy či Reklamací.
- 18.5. K Reklamací je nutné ve všech případech předložit kopii faktury, doklad o zaplacení dodaného zboží či Služby. Jde-li o zboží či služby, na které se vztahuje záruční doba, je nutné doložit též platný originál záručního listu.
- 18.6. Poskyvatel neodpovídá za škody způsobené vnějšími událostmi a chybnou manipulací.
- 18.7. Jeli Účastníkem fyzická osoba, která při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu svého povolání, a Smlouva mezi ní a Poskytovatelem byla uzavřena prostřednictvím prostředku komunikace na dálku nebo byla uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele, má tento Účastník právo dle ustanovení § 1829 OZ, odstoupit od Smlouvy do 14 dnů od uzavření Smlouvy; toto právo musí Účastník uplatnit v místě Zákaznického centra / provozovny Poskytovatele ( § 419 a § 1829 OZ).
- 18.8. Kontrolním orgánem ve smyslu ustanovení § 1820 OZ, v platném znění, je Úřad.
- 18.9. Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskyvatel jej elektronickou nebo písemnou upomínkou upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upomínky. Účastník se v takovém případě zavazuje uhradit Poskytovateli náklady spojené s upomínkou. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskyvatel Účastníku omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě a předat pohledávku za Účastníkem k vymáhání třetí stranou.
- 18.10. V případě předání pohledávky k vymáhání dle čl. 20.9. se Účastník zavazuje uhradit veškeré náklady spojené s jejich inkasem.
- 18.11. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, IČ: 000 20 869, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa: [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Tento bod se nevztahuje na telekomunikační služby, ale například na prodej zboží.

## 19. Vzájemná komunikace a kontaktní osoby

- 19.1. Komunikace o věcech vyplývajících z Objednávky, Smlouvy, Všeobecných podmínek a souvisejících náležitostí probíhá mezi Kontaktní osobou Účastníka a Kontaktní osobou Poskytovatele.
- 19.2. Poskyvatel a Účastník spolu komunikují primárně elektronicky – prostředky komunikace na dálku, zejména prostřednictvím Internetových stránek Poskytovatele, Individuální zóny (zákaznické samoobsluhy) a elektronické pošty (email).
- 19.3. Poskyvatel je oprávněn žádat ve vybraných případech písemnou formu komunikace nebo písemné ověření pravosti či totožnosti Účastníka.

## 20. Společná a závěrečná ustanovení

- 20.1. Poskyvatel a Účastník shodně prohlašují, že si tyto Všeobecné podmínky přečetli, a že s nimi bezvýhradně a bezvýjimečně souhlasí s užitím Služby.

- 20.2. Veškerá oznámení a informace Poskytovatele k Účastníkovi dle těchto Všeobecných podmínek je možné provádět emailem a/nebo formou zveřejnění na Internetových stránkách Poskytovatele nebo v Individuální zóně.
- 20.3. V případě doručování poštou se písemnost považuje za doručenu třetím dnem po doporučeném podání k poštovní přepravě.
- 20.4. Úkony ve Smlouvě a Objednávce (uzavření, změna, výpověď atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky na Internetových stránkách Poskytovatele nebo v Individuální zóně, jsou-li tam Poskytovatelem nabízeny tak, že Účastník provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným, akceptuje všechny tam stanovené podmínky a Poskytovatel elektronicky takto učiněný návrh přijme.
- 20.5. Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná v Objednávkách, Smlouvách, Ceníku a Dodatcích mají přednost před ustanoveními v těchto Všeobecných podmínkách.
- 20.6. Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení těchto Všeobecných podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.
- 20.7. Pokud se některá z ustanovení Všeobecných podmínek nebo Smlouvy ukáže jako neplatná, nebude to mít vliv na platnost Všeobecných podmínek jako celku nebo na platnost Smlouvy. Smluvní strany se zavazují sjednat bez zbytečného prodlení nová ustanovení Všeobecných podmínek nebo nová ustanovení Smlouvy, která nahradí stávající ustanovení a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.
- 20.8. Nedílnou součástí Smlouvy jsou dokumenty tvořící Všeobecné obchodní podmínky a případné další dokumenty, které jsou přílohami a součástími těchto dokumentů. Tyto dokumenty a jejich případné změny jsou k dispozici v provozovně Poskytovatele a na jeho Internetových stránkách.
- 20.9. Smluvní strany ujednávají, že případné spory, které mezi nimi v souvislosti s plněním Smlouvy vzniknou, budou řešeny smírnou cestou. Spory týkající se povinností uložených ZoEK nebo na jeho základě bude rozhodovat Úřad. Spory v obchodních věcech náležící do pravomoci soudů, bude rozhodovat věcně příslušný soud v místě Zákaznického centra / provozovny Poskytovatele, ostatní spory bude rozhodovat věcně a místně příslušný soud dle zákona. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud České republiky místně příslušný podle adresy sídla Poskytovatele. Vztahy smluvních stran, které vznikly na základě Smlouvy, případně v souvislosti s poskytováním Služeb, se řídí českým právem s vyloučením kolizních norem.

## 21. Platnost dokumentu

Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti **1. prosince 2023** a účinnosti **1. ledna 2024**

## 22. Navazující dokumenty

Součástí těchto Všeobecných obchodních podmínek jsou další dokumenty umístěné v sekci Ke stažení na webu Poskytovatele:

- Ceník služeb
- Přenos čísel mezi operátory
- Přenos služby internet v pevném bodě mezi operátory
- Reklamační řád
- Seznam roamingových partnerů
- Technická specifikace Služeb přístupu k internetu