

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací – služby virtuálního mobilního operátora (VMO) – pro zákazníky NMNM

Tyto Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných telefonních služeb a ostatních hlasových služeb se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a tvoří nedílnou součást každé Objednávky a Smlouvy o poskytování služeb, uzavírané mezi společností FAYN Telecommunications s.r.o. na straně jedné a Účastníkem na straně druhé.

1	Předmět	2
2	Výklad pojmů	2
3	Podmínky k využívání Služeb	3
4	Tísňová volání.....	3
5	Objednávka, vznik Smlouvy, zřízení Služby	3
6	Práva a povinnosti Poskytovatele	4
7	Práva a povinnosti Účastníka	6
8	Účastník je oprávněn:	7
9	Ceny Služeb.....	7
10	Vyúčtování a platby.....	8
11	Dohled, servisní zásah, hlášení Poruch a Závad.....	9
12	Parametry Služeb a Reklamáce služeb	9
13	Omezení nebo přerušení Služby	10
14	Ochrana osobních údajů.....	11
15	Změny Ceníku, Všeobecných podmínek, Služby, Smlouvy.....	11
16	Trvání a zánik Smlouvy.....	12
17	Odpovědnost za škodu a náhrada škody.....	13
18	Spotřebitelské smlouvy	14
19	Společná a závěrečná ustanovení.....	15

1 Předmět

- 1.1 Předmětem těchto podmínek je úprava podmínek poskytování služeb elektronických komunikací FAYN pro zákazníky vzešlé ze soutěže o Poskytování veřejně dostupné mobilní služby elektronických komunikací pro občany Nového Města na Moravě Úvodní ustanovení.
- 1.2 „Poskytovatel“ (shodně „Operátor“) je společnost FAYN Telecommunications s.r.o., založená 3. března 2003 a zaps. v OR KS v Brně, oddíl C, vložka č. 51326, se sídlem Popelova 150/71, 620 00 Brno, zastoupená Ing. Jiřím Hlavenkou - jednatelem společnosti.
- 1.3 „Všeobecné podmínky“ jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky upravující poskytování veřejných služeb elektronických komunikací Poskytovatelem Účastníkovi. Všeobecné podmínky jsou k dispozici v písemné podobě v sídle Poskytovatele a v elektronické podobě na Internetových stránkách Poskytovatele.

2 Výklad pojmů

- 2.1 „Ceník“ je platný ceník Služeb Poskytovatele. Ceník je k dispozici v písemné podobě v sídle 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 spojení“ je spojení trvající bez přerušení déle než 30 minut.
- 2.4 „Individuální zóna“ jsou Internetové stránky chráněné Přihlašovacím jménem a Heslem. Individuální zóna zpřístupňuje Účastníkovi nástroje k nastavení a ovládání Služeb, informace o Službách a vyúčtování Služeb.
- 2.5 „Internetové stránky“ jsou veřejné webové stránky Poskytovatele s internetovou adresou fayn.cz dostupné pomocí přenosového protokolu HTTP.
- 2.6 „Obchodní sdělení“ je sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, v platném znění.
- 2.7 „Objednávka“ je návrh na uzavření Smlouvy, ve které se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané Služby. Součástí Objednávky je Ceník, pokud je sjednána cena Služby dle Ceníku.
- 2.8 „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.
- 2.9 „Perioda“ je časový úsek (období) vymezený prvním dnem a délkou. Perioda je nejmenší časová jednotka, v níž je poskytována Služba, a ke které se vztahují veškerá vyúčtování a další úkony plynoucí z Objednávky. Nejkratší možnou periodu stanovuje Ceník.
- 2.10 „Porucha“ je stav, kdy je Účastníkovi užívání Služby z technických důvodů znemožněno, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný a sjednaný rozsah, pokud nastala před Přípojným bodem (na straně Poskytovatele).
- 2.11 „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/nebo 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 vč. možných následků je v plné míře odpovědný Účastník.
- 2.12 „Reklamací“ 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.

- 2.13 „Služby VMO“ jsou: hlasová mobilní služba umožňující prostřednictvím SIM karty, které je přiděleno 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 písemné podobě v sídle Poskytovatele a v elektronické podobě na Internetových stránkách 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 Služeb je uveden v Ceníku. Služby jsou poskytovány prostřednictvím mobilní sítě Q-CZ.
- 2.14 Smlouva je příslušná Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Nedílnou součástí každé Objednávky a Smlouvy jsou Všeobecné podmínky v platném znění, Ceník, popř. další podmínky.
- 2.15 “Telekomunikační síť” je veřejná síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádiiem, optickými nebo jinými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.
- 2.16 “Účastník” (shodně též „Zákazník“) je subjekt (fyzická osoba-nepodnikatel, 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.
- 2.17 „Úřad“ je Český telekomunikační úřad se sídlem Sokolovská 219, 190 00 Praha 9, který byl zřízen pro výkon státní správy včetně regulace v oblasti telekomunikací a elektronických komunikací.
- 2.18 „Uživatel“ je fyzická nebo právnická osoba, která veřejně dostupnou službu elektronických komunikací využívá.
- 2.19 “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 je písemně, elektronickou poštou, či umístěním v Individuální zóně. Výzvou k platbě je i závazek Účastníka plynoucí z Objednávky.
- 2.20 „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.
- 2.21 “Závada” je stav, kdy je Účastníkovi užívání Služby z technických důvodů znemožněno, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný a sjednaný rozsah, pokud nastala za Připojným bodem (na straně Účastníka).

3 Podmínky k 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 rádiovým signálem Účastník vždy dosáhne připojení k síti.
- 3.2 Datové služby VMO nejsou navrženy pro Voice-over-Internet protokol (VoIP), a proto je jejich využití bez záruky.

4 Tísňová volání

- 4.1 Tísňové volání je umožněno na jednotné evropské číslo tísňového volání 112 a národní čísla tísňového volání stanovená v číslovacím plánu. Čísla tísňového volání slouží k oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek a při volání na tato čísla jsou pracovišti tísňového volání poskytovány lokalizační údaje volajícího. Evropská harmonizovaná čísla jsou čísla určená číslovacími plány v rozsahu 116... Evropská harmonizovaná čísla slouží ke kontaktu s poskytovateli služeb se sociální hodnotou, např. v případech pohřešovaných dětí, pomoci obětem násilí, linky důvěry.
- 4.2 Všechna tísňová volání a volání na evropská harmonizovaná čísla jsou ZDARMA.

5 Objednávka, vznik Smlouvy, zřízení Služby

- 5.1 Objednávka se podává prostřednictvím Internetových stránek Poskytovatele a pomocí prostředků komunikace na dálku (sítě Internet). Objednávku lze realizovat též v písemné fyzické podobě.
- 5.2 Objednávka musí obsahovat všechny nezbytné údaje na předepsaných formulářích.
- 5.3 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 jejímž uzavření s Poskytovatelem podává Objednávku návrh.

- 5.4 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, e-mailem 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.
- 5.5 Objednávka je akceptována ze strany Poskytovatele ve formě potvrzující e-mailové zprávy, zaslané Poskytovatelem po přijetí Objednávky na e-mailovou adresu Kontaktní osoby Účastníka nejpozději do 10 pracovních dnů od jejího přijetí.
- 5.6 Písemná Smlouva nabývá platnosti a účinnosti Dnem podpisu Smlouvy. S každou další akceptovanou Objednávku stejného Účastníka se předmět Smlouvy rozšiřuje o Služby a/nebo Doplnkové služby uvedené v další Objednávce.
- 5.7 Smlouva se uzavírá pomocí prostředků komunikace na dálku (sítě internet), telefonicky či jiným způsobem. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Účastník potvrdí elektronickou Objednávku Služeb, kterou obdrží na svou e-mailovou 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.
- 5.8 Poskytovatel se zavazuje uzavřít Smlouvu s každým subjektem nebo Účastníkem, jehož Objednávku obdrží, s výjimkou jednoho a/nebo více z těchto případů:
- 5.8.1 údaje uvedené v Objednávce jsou neúplné, nesprávné nebo nepravdivé;
- 5.8.2 subjekt nebo Účastník neplnil nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit;
- 5.8.3 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;
- 5.8.4 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, jistinu nebo zálohu, bude mu ze strany Poskytovatele vrácena tato jistina nebo záloha nejpozději do 30 kalendářních dnů počítaných ode dne odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy.
- 5.9 Zřízení Služby VMO:
- 5.9.1 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.
- 5.9.2 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.
- 5.9.3 Při aktivaci běžné SIM karty se používá následující nastavení:
- je nastaven maximální limit celkového čerpání a maximální limit čerpání spotřebovaného na datové služby v roamingu v zemích EU,
 - je blokován přístup na audiotextové služby,
 - je blokován provoz mezinárodního roamingu,
 - 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 Práva a povinnosti Poskytovatele

- 6.1 Poskytovatel je povinen:
- 6.1.1 Zřídit a nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek stanovených Objednávku a Smlouvou a Všeobecnými podmínkami v platném znění.

- 6.1.2 Zajistit průběžně elektronický přístup Uživatele 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).
- 6.1.3 Informovat Účastníka způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování o změnách Smlouvy, Ceníku a Všeobecných podmínek, a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn a současně ho informovat o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti takové změny bez sankce. Právo ukončit Smlouvu však nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy na základě rozhodnutí Úřadu. 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.
- 6.1.4 Bezodkladně po uzavření Smlouvy 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.
- 6.1.5 Nemonitorovat provoz na síti Účastníka nad rámec nutný pro provoz Služby a Telekomunikační sítě.
- 6.1.6 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.
- 6.1.7 Zveřejňovat informace o inovacích Služby, které mají za následek změnu obecné specifikace Služby.
- 6.1.8 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,
- 6.1.9 Umožnit Účastníkovi bezplatné hlášení Poruch poskytovaných Služeb a podávání Reklamací; Poskytovatel má právo v takových případech ověřit, zda závada není na koncovém telekomunikačním zařízení Účastníka.
- 6.1.10 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.
- 6.1.11 V případě, že je u konkrétní Služby nabízena možnost zobrazení účastnického čísla:
- volajícího účastníka, nabídnout volajícímu účastníkovi možnost bezplatně zamezit zobrazení jeho účastnického čísla pro každé jednotlivé volání, a to za použití jednoduchých prostředků;
 - 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;
 - 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;
 - volaného účastníka, nabídnout volanému účastníkovi možnost zamezit zobrazení svého účastnického čísla volajícímu účastníkovi, a to za použití jednoduchých prostředků a bezplatně.
- 6.1.12 Provádět veškeré nezbytně nutné plánované odstávky Telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení Účastníkovi, a to zejména v době s minimálním telekomunikačním provozem.
- 6.2 Poskytovatel je oprávněn:
- 6.2.1 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.
- 6.2.2 Regulovat provoz v síti za účelem ochrany sítě a Účastníka a průběžně kontrolovat způsob využití Služby Účastníkem.
- 6.2.3 Po Účastníkovi požadovat složení záloh, jistin nebo poskytnutí jiné záruky, např. ručení, na veškeré poskytované či Účastníkem požadované Služby.
- 6.2.4 Stanovit pro poskytování Služeb limity, a to zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.).

- 6.2.5 U služeb VMO přerušit hovor po uplynutí 65 minut.
- 6.2.6 Zrušit zamezení zobrazení účastnického čísla volajícího účastníka:
- a) přechodně na základě žádosti účastníka, který vyžaduje vysledování zlomyslného nebo obtěžujícího volání; v takovém případě je Poskytovatel povinen uchovat a dotčenému účastníkovi za úplaty dle Ceníku zpřístupnit údaje obsahující identifikaci volajícího účastníka,
 - b) 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.
- 6.2.7 Měnit topologii Telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Objednávky.
- 6.2.8 Jednostranně měnit Všeobecné podmínky, specifikace Služby a Ceník.(reklamační řád etc.)
- 6.2.9 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.
- 6.2.10 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.
- 6.2.11 Bez dalšího zrušit službu Účastníkovi, který poruší Všeobecné podmínky Poskytovatele.

7 Práva a povinnosti Účastníka

- 7.1 Účastník je povinen:
- 7.1.1 Řádně platit za poskytované Služby. Úhradu ceny za Službu provádět v termínu splatnosti dle Objednávky či Výzvy k platbě, a to včetně DPH a v přesné výši. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na bankovní účet Poskytovatele.
 - 7.1.2 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:
- 7.2 Dále u Služby VMO:
- 7.2.1 zabezpečit SIM kartu Poskytovatele před poškozením, ztrátou, odcizením nebo zničením;
 - 7.2.2 vrátit veškerá zařízení poskytnutá Účastníkovi Poskytovatelem při ukončení Smlouvy, popř. jednotlivé Služby;
 - 7.2.3 v případě využívání datových služeb 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;
 - 7.2.4 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;
 - 7.2.5 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; je-li PIN zadán 3x za sebou chybně, je SIM karta zablokována a odblokovat ji lze PUK kódem; je-li 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;
 - 7.2.6 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;
 - 7.2.7 v případě poškození SIM karty požádat Poskytovatele o výměnu SIM karty, přičemž tato bude vyměněna za poplatek dle Ceníku;

- 7.2.8 seznámit třetí osobu, které umožní užívání služby s veškerými smluvními podmínkami, přičemž Účastník odpovídá za úkony této osoby, jako by jednal sám;
- 7.2.9 nepřipojit, nepokračovat v připojení nebo vědomě neumožnit jakékoliv třetí straně připojení nebo pokračování v připojení na GSM bránu.
- 7.3 Účastník je dále povinen:
- 7.3.1 Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové adresy a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat v Individuální zóně nebo oznamovat Poskytovateli.
- 7.3.2 Sledovat změny Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele a těmito změnami se řídit.
- 7.3.3 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 Připojný bod.
- 7.3.4 Uhradit vyúčtovanou cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání Služby jinými účastníky.

8 Účastník je oprávněn:

- 8.1 užívat Službu nebo Služby v souladu se Smlouvou, dalšími smluvními dokumenty a příslušnými právními předpisy;
- 8.2 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;
- 8.3 ohlašovat Poruchy služeb na Zákaznické centrum Poskytovatele; Poskytovatel je oprávněn požadovat písemné potvrzení telefonicky ohlášené Poruchy;
- 8.4 uplatňovat Reklamacce na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu;
- 8.5 Účastník zároveň bere na vědomí, že je výhradně zodpovědný za obsah dat, která zveřejňuje v síti, nebo která po síti posílá; dostupnost dat třetích osob zveřejněných nebo posílaných po síti není Poskytovatelem zaručována;

9 Ceny Služeb

- 9.1 Cena za poskytnuté Služby se sjednává jedním z těchto způsobů: Ceník; smluvní cena písemnou 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 předprodávat 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 Účastník nesmí Službu užívat k telemarketingovým aktivitám, automatickému vytáčení či generování provozu, nepřetržitému nebo převažujícímu přesměrování 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.
- 9.4.2 Poskytovatel má právo jednostranně okamžitě ukončit poskytování Služby označené jako „neomezená“ těm Účastníkům, kteří užívají Službu v rozporu s některým z ustanovení článku 10.4.1. 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 písemně, prostřednictvím doporučeného dopisu s doručenkou a rovněž prostřednictvím elektronické pošty. V případě, že Účastník s návrhem Poskytovatele na změnu Služby nejpozději do 7 pracovních dní od odeslání Oznámení poskytovatele písemně 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.
- 9.4.3 Poskytovatel stanovuje podmínky Služby směřující k zabránění zneužívání poskytovaných výhod Služeb (tzv. FUP – „Fair User Policy“):

- 9.4.4 Poskytovatel stanovuje maximální předpokladatelné chování Účastníka, za které se považuje spotřeba 3000 minut a 3000 SMS za zúčtovací období.
- 9.4.5 V případě překročení maximálního předpokladatelného chování Účastníka mohou být další jednotky účtovány dle Ceníku.
- 9.4.6 U datových balíčků je po vyčerpání limitu rychlost datového toku snížena na 20 kbps. Obnova vyčerpaného datového balíčku probíhá vždy první den kalendářního měsíce. Maximální platnost datového balíčku, včetně případného dokupu je 30 dní. Dokup datového balíčku má stejnou expiraci, jako nosný balíček.
- 9.5 Služby jsou určeny pro běžné individuální užití fyzickými osobami (nepodnikateli) a pro fyzické osoby-podnikatele a pro právnické osoby.

10 Vyúčtování a platby

Pro vyúčtování periodické Služby Typu Faktura:

- 10.1 První den první Perody je Den zřízení služby.
- 10.2 Délka Perody je jeden kalendářní měsíc. První Perioda je zkrácena na období od prvního dne první Perody do konce kalendářního měsíce, ve kterém Perioda nastala.
- 10.3 Perioda je pravidelná.
- 10.4 První den následující Perody je první den kalendářního měsíce.
- 10.5 Úhrada ceny za Službu proběhne na základě faktury – daňového dokladu.
- 10.6 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 nezahnutých 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.
- 10.7 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 hovorné více než trojnásobně.
- 10.8 Splatnost úhrady faktury je 14 dní ode dne vystavení vyúčtování služeb.
- 10.9 Jestliže je cena za Službu dle Ceníku rozdělena na cenu v silném pásmu a cenu ve slabém pásmu, účtuje se za celou Službu (např. celou délku trvání jednoho spojení) taková cena, která dle Ceníku přísluší času, ve kterém bylo čerpání Služby (např. hovor) zahájeno.
- 10.10 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 Perody, a to ten den, který nastane dříve.
- 10.11 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 na nejbližším vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně 50 % ceny příslušné Služby.

- 10.12 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 úplaty dle Ceníku vyúčtování obsahující podrobný rozpis cen za jednotlivé Služby. Na žádost Účastníka Poskytovatel poskytne za úplaty dle Ceníku i vhodnou alternativu vyúčtování ceny zajišťující zvýšenou ochranu soukromí Účastníka, např. neuvedením části volaného čísla ve vyúčtování.
- 10.13 Poskytovatel vystavuje daňový doklad ve svém účetnictví a zpřístupní ho v Individuální zóně a zašle Zákazníkovi e-mailem. Za poplatek pak písemně poštou. Doručení e-mailem není garantováno. Pokud zákazník neobdrží fakturu, je povinen si ji stáhnout v Zákaznické zóně.
- 10.14 Poskytovatel může požadovat zaplacení jistiny na poskytování Služby. Tuto jistinu je Poskytovatel oprávněn požadovat před uzavřením Smlouvy, zejména u nových zákazníků a u zákazníků v insolvenční a podobné. Výše jistiny je stanovena na úhrn 2 měsíčních plateb podle příslušné Smlouvy. 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. Jistina bude uživateli vrácena do 14 pracovních dnů od ukončení Služby. Dohodou lze řešit vrácení jistiny po 6 měsících trvání Smlouvy.
- 10.15 Změny v čerpání služeb promítnuté do zákaznické zóny nemusí (např. výpis hovorů) být registrovány okamžitě, může docházet k časové prodlevě většinou nepřesahující 30 minut.

11 Dohled, servisní zásah, hlášení Poruch a Závad

- 11.1 Zjistí-li Účastník Poruchu nebo Závalu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem nebo telefonicky Dohledovému centru Poskytovatele na kontakt uvedený na Internetových stránkách Poskytovatele. Zákaznická podpora je poskytována primárně prostřednictvím formuláře umístěného v Individuální zóně (<https://muj.fayn.cz>), dále na e-mailu info@fayn.cz anebo telefonu +420 910 25 25 25, případně *55 z mobilního telefonu v síti FAYN. Stejně kanály lze využít pro hlášení závad. Pracovní doba zákaznického centra je 9:00 – 17:00 ve dnech pondělí až pátek, mimo státní svátky. V případě VMO spočívá servisní podpora v nastavení a dodání SIM karty, případně její výměny v případě její poruchy. 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 <https://muj.fayn.cz>.
- 11.2 Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v nejkratší možné době od nahlášení Účastníkem.
- 11.3 Hlášení musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, informaci, zda se jedná o Závalu či Poruchu, popis Poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění Poruchy, jméno Kontaktní osoby Účastníka a aktuální kontakt.
- 11.4 Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky Telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah Služby. Hlášení jsou uváděna na Internetových stránkách a v Individuální zóně.
- 11.5 Pokud odpovídá za Poruchu nebo vadu Služby Účastník nebo se oznámí 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 Služeb a Reklamace služeb

- 12.1 Poskytovatel zaručuje základní parametry, dostupnost Služby VMO a výši náhrady za nedostupnost Služby VMO, 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 po dobu alespoň 95 % času Periody. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, která se uplatňuje až při nedodržení stanovené SLA, pouze na čas nad rámec dohodnuté SLA, a jejíž výše je stanovena vzorcem: $\text{jednorázová_náhrada [Kč]} = (\text{celková_periodická_platba [Kč]} / \text{počet_dní_v_příslušné_Periodě [dnů]} / 24_hodin [\text{hod.}]) \times \text{trvání_nedostupnosti [hod.]}$. Výše náhrady je stanovena maximálně do 95 % z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.
- 12.1.2 Pokud dostupnost Služby THS a VMO, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má Účastník nárok na náhradu dle bodu 13.1.1. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Účastník uplatní formou Reklamace.
- 12.1.3 Doba Poruchy pro výpočet náhrady v příslušné Periodě se stanoví následovně:
- 12.1.4 Okamžik oznámení je časem vzniku Poruchy (Tcrash).
- 12.1.5 Tstart je okamžik, kdy je Poskytovatelem Porucha odstraněna a Služba opět zprovozněna.

- 12.1.6 Úhrnná doba Poruch v příslušné Periodě se stanoví jako součet dob mezi vznikem (Tcrash) a odstraněním (Tstart) jednotlivých Poruch.
- 12.1.7 Za Poruchu se nepovažuje výpadek elektřiny u Účastníka, výpadek internetové přípojky či internetového připojení (nejde-li o Internet dodaný Poskytovatelem).
- 12.2 Reklamacie musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí Služby nebo doručení vadného daňového dokladu, do sídla Poskytovatele, jinak právo na reklamaci zanikne.
- 12.3 Reklamacie musí být označena jako "Reklamacie" a musí obsahovat identifikaci Účastníka, číslo Smlouvy, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamacie a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu Reklamacie, jméno Kontaktní osoby a musí být podepsána Oprávněnou osobou. Lze též podat reklamaci s využitím online formuláře Poskytovatele.
- 12.4 Podání Reklamacie nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté Služby.
- 12.5 Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou Reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení Reklamacie. Vyžaduje-li vyřízení Reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídí Poskytovatel tuto Reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení této Reklamacie. Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou Reklamaci, která se týká rozsahu, ceny a kvality poskytovaných Služeb vyrozumět Účastníka o uznání nebo neuznání reklamacie, tj. zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou Reklamaci.
- 12.6 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení Reklamacie, se může Účastník obrátit na Úřad.
- 12.7 Účastník má nárok na základě kladně vyřízené Reklamacie na vrácení přeplatku. Pokud se jedná o vrácení přeplatku na základě Reklamacie směřující proti vyúčtování cen, Poskytovatel se zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit Účastníkovi do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení Reklamacie. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí účastníkovi přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení Reklamacie, nebo jiným způsobem, dohodnutým s Účastníkem.
- 12.8 V případě, že Reklamacie poskytnutých Služeb nebude z důvodu ležícího na straně Účastníka shledána oprávněnou, je Poskytovatel oprávněn po Účastníkovi požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením Reklamacie, a to až do výše 100 % těchto nákladů (např. náklady za marný výjezd technika).
- 12.9 Informace dle zák. č. 127/2005 Sb. v platném znění a v souladu s Opatřením obecné povahy OOP 14/12/2005-43 vydaným Úřadem jsou dostupné na Internetových stránkách Poskytovatele.

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 jejich části 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 SIM karet 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 SMS zprávy, případně jiným vhodným způsobem. Omezení poskytování nabízených Služeb se může vztahovat i na jiné SIM karty či 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:
- 13.3.1 U Služby Typu placení "Faktura" – pokud je Účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytované Služby.
- 13.3.2 Pro všechny Typy – pokud Účastník neplní nebo jinak porušuje smluvní podmínky.
- 13.4 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.
- 13.5 Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby není dotčen omezením nebo přerušením poskytování Služeb.

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 zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, 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, zasilání informací v souladu s poskytovanou Službou.
- 14.3 Účastník má v příslušném formuláři (v Individuální zóně) u svých osobních údajů právo volby, zda si přeje či nepřeje být kontaktován za účelem marketingu. V případě souhlasu mohou být osobní údaje Účastníka v rámci marketingu využity kromě jiného také pro zasilání obchodních sdělení (zejména prostřednictvím SMS, MMS a elektronické pošty) a pro telemarketing (včetně automatizovaných systémů).
- 14.4 Poskytovatel 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. Osvědčení o registraci bylo vydáno dne 12. září 2005 s registračním číslem 24772/001.
- 14.5 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 smluvené kvality Služby, zvyšování její kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele.
- 14.6 Účastník souhlasí s tím, aby Poskytovatel sdělil osobní a jiné údaje Účastníka v rozsahu nezbytně nutném pro dosažení daného účelu:
- 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 přiřazené prostředky pro účely propojení a přístupu k síti, k vyúčtování služeb a k zabránění zneužívání sítě a Služeb;
 - poskytovateli příslušné dílčí univerzální služby pro účely poskytování informačních služeb;
 - třetím osobám pro účely ověřování a hodnocení důvěryhodnosti a platební morálky Účastníka a osobám, které za tímto účelem provozují příslušné registry;
 - dalším osobám, kterým je Poskytovatel povinen sdělit osobní a jiné údaje Účastníka na základě právních předpisů (např. orgány činné v trestním řízení).
- 14.7 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.
- 14.8 Účastník je oprávněn kdykoliv písemně odvolat svůj souhlas k jakémukoliv výše uvedenému zpracování svých osobních údajů vyjma údajů specifikovaných v ustanovení § 63 odst. 1 písm. b) zákona o elektronických komunikacích, které jsou povinnými údaji pro uzavření a plnění Smlouvy.
- 14.9 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.

15 Změny Ceníku, Všeobecných podmínek, Služby, Smlouvy

- 15.1 Ceník a/nebo Všeobecné podmínky lze měnit:

- 15.1.1 jak je uvedeno v článku 7.1.3 Všeobecných podmínek; také v kratším období než jak je uvedeno v článku 7.1.4 Všeobecných podmínek, avšak pouze v případě, že jde o změnu a/nebo změny ve prospěch Účastníka.
- 15.1.2 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: 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.
 - 15.3.5 Ujednání v Dodatku mají přednost před ujednáními v Objednávce a/nebo v Objednávkách. Cenová ujednání v Dodatku platí i na všechny Objednávky uzavřené před uzavřením Dodatku, ale až od data uzavření Dodatku.
 - 15.3.6 Objednávkou učiněnou elektronicky v rámci Individuální zóny, nebo autorizovaným e-mailem Účastníka. V těchto případech může Poskytovatel vyžadovat písemné potvrzení Objednávky.

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 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 Účastník nebo Poskytovatel 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 jejím doručením. Poskytovatel i účastník je oprávněn takovou výpověď doručit Účastníkovi 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 V případě, že je součástí výpovědi žádost o přenesení čísla Účastníka do jiné sítě, výpovědní lhůta činí 10 dnů. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší než 10 dnů nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Účastník se po učinění požadavku na přenesení telefonního čísla může s podnikatelem doposud mu poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací dohodnout na pozdějším datu zániku smlouvy.
- 16.6 Pokud je Smlouva sjednána na dobu určitou, dochází po jejím skončení k automatické změně na dobu neurčitou (prolongace).
 - 16.6.1 Automatickou prolongaci je možné zrušit kdykoliv během doby, na kterou byla smlouva uzavřena. Automatická prolongace zaniká oznámením tohoto úmyslu Operátorovi.
 - 16.6.2 Garance fixní ceny je po dobu 12 měsíců, která počíná Zřízením služby. O případné změně cen po uplynutí 12 měsíců je Operátor povinen Smluvního zákazníka informovat dopisem nejméně 45 dní před uskutečněním této změny.
 - 16.6.3 Není-li v Objednávce stanoveno jinak, činí Odstupné jednu pětinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo jednu pětinu součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce trvání Smlouvy a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Ustanovení se řídí zákonem č. 127/2005 Sb.
- 16.7 Účastník může od Objednávky a/nebo od Smlouvy odstoupit:
 - 16.7.1 V případě, že Poskytovatel 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.
 - 16.7.2 V případě, že Poskytovatel ve dvou po sobě následujících měsících nedodržel parametry SLA, Účastník toto reklamoval a Reklamáce byla Poskytovatelem uznána.

- 16.7.3 V případě oznámení o změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku, pokud změny jsou v jeho neprospěch, a to do 15 pracovních dnů 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 15 pracovních dnů bez doručení odstoupení se má za to, že Účastník se změnou souhlasí a právo na zrušení Objednávky odstoupením zaniká.
- 16.8 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od sjednané Objednávky a/nebo Smlouvy v případě, že:
- 16.8.1 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.
- 16.8.2 Účastník opakovaně (minimálně 2x během tří po sobě jdoucích měsíců) i přes upozornění Poskytovatele neplnil smluvní podmínky.
- 16.8.3 Při zřízení Služby a/nebo provádění změny, Poskytovatel zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů nebo z důvodů nesoučinnosti Účastníka.
- 16.9 Platnost Smlouvy končí okamžikem ukončení platnosti poslední Objednávky.
- 16.10 V případě předčasného ukončení poskytování Služby z důvodu ležícího na straně Účastníka:
- 16.10.1 Při opětovném umožnění užívání Služby, po úhradě dlužných plateb, má Poskytovatel nárok na poplatek za znovu zprovoznění služby ve výši 250,- Kč s DPH.
- 16.10.2 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 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 mobilního čísla a pevné linky jsou zveřejněny v příslušných formulářích na Internetových stránkách
- 16.10.3 Smlouva bude definitivně ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední Služby VMO a příslušná karta SIM bude deaktivována.
- 16.10.4 Při ukončení Smlouvy nebo Služby odstoupením 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.
- 16.10.5 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 45 kalendářních dnů po ukončení Smlouvy.
- 16.10.6 Smlouva zaniká úmrtím Účastníka. Úmrtí je třeba věrohodně doložit v sídle Poskytovatele předložením úmrtího listu. Dohodne-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.

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:
- škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
 - škodu, která vznikne v důsledku přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
 - škodu, která vznikne v důsledku změny Smlouvy jinou než písemnou formou,
 - škodu, která vznikne zaviněním Účastníka,
 - škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost podle zákona,

- ušlý zisk,
 - jakékoliv škody způsobené Účastníkovi nebo uživateli v důsledku výpadku sítě internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu,
 - 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,
 - 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 13 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 vyčíslicí 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:
- porušení ustanovení Všeobecných podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také Uživatelem (případně třetí osobou), neprokáže-li Účastník opak,
 - použití mobilního telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz sítě,
 - neoprávněného zásahu do mobilního telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení,
 - 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,
 - 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 Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv, dat a informací, tj. www stránek, souborů, e-mailové pošty, jakýchkoli údajů, apod., k jejichž užívání pouze zprostředkovává přístup; za jakékoli informace, způsob jejich použití, šíření a nakládání s informacemi a daty odpovídá Účastník.
- 17.7 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.).
- 17.8 V případech, uvedených v těchto Všeobecných podmínkách, kdy má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu, má Poskytovatel mimo smluvní pokutu také nárok na náhradu škody, která mu z jednání Účastníka vznikne.
- 17.9 Pohledávky Poskytovatele může Účastník započíst proti svým pohledávkám pouze na základě předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- ## 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 Účastník je povinen dodané zboží nebo Službu bez zbytečného odkladu prohlédnout a zjistí-li vady, neprodleně o tom informovat Zákaznické centrum Poskytovatele. Poskytovatel může žádat písemné podání této zprávy či Reklamací.

- 18.3 K Reklamací je nutné ve všech případech předložit kopii faktury, doklad o zaplacení dodaného zboží či Služby. Jde-li o zboží či službu, na které se vztahuje záruční doba, je nutné doložit též platný originál záručního listu.
- 18.4 Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vnějšími událostmi a chybnou manipulací.
- 18.5 Je-li 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 občanského zákoníku, odstoupit od Smlouvy do 14 dnů od uzavření Smlouvy; toto právo musí Účastník uplatnit v místě Zákaznického centra/sídla Poskytovatele. § 419, 1829.
- 18.6 Kontrolním orgánem ve smyslu ustanovení § 1820 občanského zákoníku, v platném znění, je Úřad.
- 18.7 Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej elektronickou 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.
- 18.8 Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Účastníku omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě a předat pohledávku za Účastníkem k vymáhání třetí stranou.
- 18.9 V případě předání pohledávky k vymáhání se Účastník zavazuje uhradit veškeré náklady spojené s jejich inkasem.
- 18.10 K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Tento bod se nevztahuje na telekomunikační služby, ale například na prodej zboží.

19 Společná a závěrečná ustanovení

- 19.1 Poskytovatel a Účastník shodně prohlašují, že si tyto Všeobecné podmínky přečetli, a že s nimi bezvýhradně a bezvýjimečně souhlasí svobodně (ne pod nátlakem), vážně (ne v žertu), srozumitelně (ne zmatečně), určitě (lze zjistit jeho obsah) a předepsanou formou, tj. užitím Služby.
- 19.2 Veškerá oznámení a informace Poskytovatele k Účastníkovi dle těchto Všeobecných podmínek je možné provádět e-mailem a/nebo formou zveřejnění na Internetových stránkách Poskytovatele nebo v Individuální zóně.
- 19.3 V případě doručování poštou se písemnost považuje za doručenu třetím dnem po doporučeném podání k poštovní přepravě.
- 19.4 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).
- 19.5 Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná v Objednávkách, Smlouvách, Ceníku a Dodatcích mají přednost před ustanoveními v těchto Všeobecných podmínkách.
- 19.6 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.
- 19.7 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.
- 19.8 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 na v sídle Poskytovatele a na jeho Internetových stránkách.
- 19.9 Smluvní strany ujednávají, že případné spory, které mezi nimi v souvislosti s plněním Smlouvy vzniknou, budou řešeny smírnou cestou. Spory týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě bude rozhodovat Úřad. Spory v obchodních věcech náležící do pravomoci soudů, bude rozhodovat věcně příslušný soud v místě Zákaznického centra/sídla 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.

*Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti 1. ledna 2018.
Za FAYN Telecommunications s.r.o. ředitel společnosti, Lukáš Honek*