

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací – telefonní hlasové a ostatní komunikační služby (THS)

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

1 Předmět

- 1.1 Předmětem tohoto dokumentu je úprava podmínek poskytování služeb elektronických komunikací společností FAYN.

2 Úvodní ustanovení

- 2.1 „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.
- 2.2 „Všeobecné podmínky“ jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky upravující poskytování veřejných služeb elektronických komunikací Poskytovatelem Účastníkoví. Všeobecné podmínky jsou k dispozici v písemné podobě v sídle Poskytovatele a v elektronické podobě na Internetových stránkách Poskytovatele.

3 Výklad pojmů

- 3.1 „Služby THS“ jsou veřejně dostupné telefonní služby a ostatní hlasové služby, taktéž veřejně dostupné interpersonální komunikační služby založené na číslech, poskytované Poskytovatelem. Poskytovatel je poskytuje na základě Osvědčení o oznámení komunikační činnosti č. 945 (č. j. 866/2006-637/II), vydaným Úřadem dne 21. února 2006. Typy služeb jsou: základní a doplňkové.
- 3.2 „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.
- 3.3 „Uživatel“ je fyzická nebo právnická osoba, která veřejně dostupnou službu elektronických komunikací využívá.
- 3.4 „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.
- 3.5 „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.
- 3.6 „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.
- 3.7 „Den zřízení Služby“ je provedení všech konfigurací na Telekomunikační síti a systému Poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání Služby dle podmínek stanovených Objednávkou, Smlouvou a dle Všeobecných podmínek, čímž se stala Služba Účastníkoví dostupná.
- 3.8 „Dlouhotrvající spojení“ je spojení trvající bez přerušení déle než 60 minut.
- 3.9 „Dohled“ je aktivně vyvíjená činnost Poskytovatele na Telekomunikační síti (až po Přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy parametry Služby sjednané Objednávkou a Smlouvou.

- 3.10 „Geografické telefonní číslo“ je telefonní číslo z číslovacího plánu, kde část jeho číselné struktury obsahuje geografický význam užívaný pro směrování volání na fyzické umístění koncového bodu sítě.
- 3.11 „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.
- 3.12 „Individuální zóna (shodně „Samoobsluha“ nebo „Zákaznická zóna“ jsou Internetové stránky chráněné Přihlašovacím jménem a Heslem. Individuální zóna zpřístupňuje Účastníkoví nástroje k nastavení a ovládání Služeb, informace o Službách a vyúčtování Služeb.
- 3.13 „Internetové stránky“ jsou veřejně webové stránky Poskytovatele s internetovou adresou fayn.cz dostupné pomocí přenosového protokolu HTTPS.
- 3.14 „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 zaměstnanec.
- 3.15 „Kontaktní osoba Účastníka“ je kontaktní osoba určená Účastníkem, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkající se plnění Objednávky a/nebo Smlouvy.
- 3.16 „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 Účastníka pověřená osoba.
- 3.17 „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.
- 3.18 „Obchodní sdělení“ je sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, v platném znění.
- 3.19 „Oznámení poskytovatele“ je důležité sdělení provozního či funkčního 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.
- 3.20 „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.
- 3.21 „Porucha“ je stav, kdy je Účastníku 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).
- 3.22 „Přenosová trasa“ je elektronické komunikační zařízení Účastníka, Poskytovatele, či třetí strany sloužící pro přenos dat či hlasu mezi fyzickou lokalitou Účastníka a fyzickou lokalitou Poskytovatele, nutné pro poskytování příslušné Služby.
- 3.23 „Přihlašovací jméno“ a „Heslo“ je v obou případech 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 Účastníkoví přidělit Přihlašovací jméno a/nebo heslo i bez možnosti změny těchto údajů Účastníkem. Odpovědnost za bezpečné uchování těchto údajů je v plné míře na Účastníkoví. 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.
- 3.24 „Přípojný bod“ (shodně též „Koncový bod“) Telekomunikační sítě je fyzický bod, ve kterém je Účastníkoví poskytován přístup k Telekomunikační síti, či jsou Účastníkoví předávány Služby.
- 3.25 „Reklamacce“ 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.

- 3.26 "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.
- 3.27 „Telekomunikační zařízení“ je technické zařízení, včetně vedení, pro vysílání, přenos, směrování, spojování a příjem informací prostřednictvím elektromagnetických vln.
- 3.28 "Typ placení" je specifikace obchodních podmínek poskytování Služby, zejména termínů a způsobů úhrady za poskytnutou Službu a je přiřazen ke každé Službě. Typy placení jsou: Předplatné, Faktura.
- 3.29 „Kredit“ je finanční obnos, který Účastník uhradí (tj. „dobije“) předepsaným způsobem ve prospěch Poskytovatele. Poskytovatel pak eviduje tento finanční obnos jako zálohu (kredit).
- 3.30 „Úřad“ je Český telekomunikační úřad se sídlem Sokolovská 219, 190 00 Praha 9, www.ctu.cz, který byl zřízen pro výkon státní správy včetně regulace v oblasti telekomunikací a elektronických komunikací.
- 3.31 „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 Připojnými body Telekomunikační sítě, která také umožňuje každému Účastníkovi používat Telekomunikační zařízení připojené k Připojnému bodu za účelem komunikace s jiným Účastníkem, jehož Telekomunikační zařízení je připojeno k jinému Připojnému bodu.
- 3.32 "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.
- 3.33 „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.
- 3.34 "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).

4 Podmínky k využívání Služeb

- 4.1 Služba THS je závislá na existenci datové přípojky o rychlosti minimálně 128 kbps, lépe však 256 kbps a odezvě (ping) maximálně do 50 ms s roztečí v odezvě do 30 ms a ztrátovostí do 1 % paketů. Přístup k veřejné počítačové síti Internet nesmí být realizován prostřednictvím Proxy. V případě výpadku chodu datové přípojky je Služba THS mimo provoz.
- 4.2 Koncové Telekomunikační zařízení je schopno zprostředkovat přístup ke Službě THS při splnění všech z těchto podmínek:
- je použito Network Address Translation (NAT) s průchozím portem 5060;
 - je-li mezi koncovým Telekomunikačním zařízením a Připojným bodem Telekomunikační sítě Poskytovatele zařízen modem pro datovou přípojku, musí tento modem podporovat NAT bez zvláštních nastavení;
 - při využití Služby THS (při volání) není datová linka zatížena jiným provozem na více než 50 % její nominální kapacity a rychlosti.
- 4.3 Při nedodržení výše uvedených podmínek může Služba THS vykazovat sníženou kvalitu přenosu (echo, výpadky v komunikaci apod.).
- 4.4 Služba THS neobsahuje záložní telefonní linku.
- 4.5 Služba THS neumožňuje volbu operátora pomocí CS/CPS kódu, volání na přístupová čísla sítě Internet ani modemová spojení.
- 4.6 Služba THS je určena pro běžné použití Účastníkem. Není určena pro telemarketing, automatické vytáčení, nepřetržité a/nebo převažující přesměrování hovorů, není-li mezi Poskytovatelem a Účastníkem individuálně dohodnuto jinak.
- 4.7 Poskytovatel zaručuje kvalitu Služby THS pouze na své telefonní ústředně, nikoliv na přenosové trase, jejímž není vlastníkem ani provozovatelem.

5 Telefonní čísla, přenositelnost čísel a služeb

- 5.1 Poskytovatel přidělí Účastníkovi služby THS telefonní číslo dle Objednávky Účastníka.
- 5.2 Účastník služby THS je oprávněn užívat přidělené **Geografické telefonní číslo pouze pro Telekomunikační zařízení umístěné v místě sděleném** v Objednávce jako umístění koncového Telekomunikačního zařízení (v souladu s číslovacím plánem Úřadu). Účastník nesmí uskutečnit volání z Geografického telefonního čísla z koncového Telekomunikačního zařízení umístěného v jiném místě než v místě uvedeném v Objednávce. Odpovědnost z jednání v rozporu s tímto ustanovením nese v plné míře Účastník.
- 5.3 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 opouštěnou službu poskytuje.
- 5.4 Doba, po kterou není Účastníkovi během procesu přenesení čísla THS poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací, nepřesáhne 1 pracovní den. Při nedodržení lhůty nedostupnosti při přenosu čísla náleží Účastníkovi odškodné dle aktuální právní úpravy.
- 5.5 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 vždy uvedeny na Internetových stránkách Poskytovatele v sekci Podpora – Návody a nastavení.
- 5.6 Při využití funkce Mobilní CLIP je Geografické nebo Negeografické číslo přidělené Poskytovatelem Účastníkovi maskováno číslem, které využívá Účastník na základě smlouvy u jiného poskytovatele. Funkcionalita takového využití může být podmíněna dohodou Účastníka s tímto druhým poskytovatelem.

6 Tísňová volání

- 6.1 Služba THS umožňuje tísňová volání pouze při použití Služby s Geografickým telefonním číslem. Tísňová volání s použitím Negeografického telefonního čísla nejsou možná.
- 6.2 Tísňové volání je umožněno na: Jednotné evropské tísňové číslo 112 a národní tísňová čísla 150, 155, 158, popřípadě další čísla stanovená v číslovacím plánu. Tísňová čísla slouží k oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek. Při volání na tato čísla jsou pracoviště tísňového volání poskytovány lokalizační údaje volajícího. Evropská harmonizovaná čísla jsou určena 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.
- 6.3 Všechna tísňová volání a volání na evropská harmonizovaná čísla jsou bezplatná.
- 6.4 Využívá-li Účastník službu Mobilní CLIP, kdy maskuje Geografické telefonní číslo Služby THS číslem negeografickým, není volání na tísňové linky možné. Stejně tak, pokud využívá službu Zahraniční číslo.

7 Objednávka

- 7.1 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.
- 7.2 Objednávka musí obsahovat údaje v rozsahu dle příslušného formuláře, kterým se Objednávka realizuje.
- 7.3 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.
- 7.4 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.
- 7.5 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.
- 7.6 Objednávka je akceptována ze strany Poskytovatele ve formě potvrzující e-mailové zprávy, zasláné Poskytovatelem po přijetí Objednávky na e-mailovou adresu Kontaktní osoby Účastníka nejpozději do 10 pracovních dnů od jejího přijetí. Je-li to účelné, může být přijetí Objednávky potvrzeno písemně.
- ## 8 Vznik Smlouvy
- 8.1 Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí právním řádem České republiky, a to zejména OZ a ZoEK.
- 8.2 Písemná Smlouva nabývá platnosti a účinnosti Dnem podpisu Smlouvy. S každou další akceptovanou Objednávkou stejného Účastníka se předmět Smlouvy rozšiřuje o Služby a/nebo Doplňkové služby uvedené v další Objednávce.
- 8.3 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 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. Poskytovatel dodá Spotřebiteli shmutí smlouvy dle § 63 odst. 1 ZoEK v průběhu Objednávky, při její akceptaci nebo dodatečně. Smlouva nabývá účinnosti nejpozději po akceptaci shmutí smlouvy.
- 8.4 Je-li 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.
- 8.5 Poskytovatel se zavazuje uzavřít Smlouvu s každým subjektem nebo Účastníkem, jehož Objednávku obdrží, s výjimkou jednoho a/nebo více z těchto případů:
- údaje uvedené v Objednávce jsou neúplné, nesprávné nebo nepravdivé;
 - subjekt nebo Účastník neplní nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit;
 - 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;
- 8.6 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 60 kalendářních dnů počítaných ode dne odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy.
- ## 9 Zřízení Služby
- 9.1 Po uzavření platné a účinné Smlouvy provede Poskytovatel technické prověření, zda zřízení Služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s požadovanými parametry.
- 9.2 Jestliže při technickém prověření Poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný Den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne Účastníku náhradní Den zřízení služby nebo má Poskytovatel právo od uzavřené Smlouvy bez sankcí odstoupit.
- 9.3 Zřídit Službu je Poskytovatel povinen až sjednaným Dnem zřízení služby, ale nejdříve po úhradě Služby, je-li ke zřízení Služby vyžadována.
- 9.4 Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání.
- 9.5 Ve Smlouvě lze sjednat zkušební provoz. Dnem zřízení služby je první den následující po dni skončení zkušebního provozu.
- 9.6 Instalaci Koncového zařízení provádí Účastník sám na vlastní riziko a náklady prostřednictvím samoinstalačního balíčku, jehož součástí je dodané Koncové zařízení.
- ## 10 Poskytovatel je povinen:
- 10.1 Zřídit a nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek stanovených Objednávkou a Smlouvou a Všeobecnými podmínkami v platném znění.
- 10.2 Vrátit na vyžádání (na bankovní účet Účastníka) zálohu na akivační poplatek a další případné zálohy či jistiny v případě odstoupení od Objednávky či Smlouvy dle bodu 22.8.
- 10.3 Zajistit průběžné elektronický přístup Uživatele k jeho účtu; přístup k těmto údajům je chráněn Heslem; průběžné vyúčtování může být neúplné v případě, že Poskytovatel neodbrzí včas všechna provozní data od svých velkoobchodních partnerů (např. u technologického zpoždění, mezinárodního roamingu či služeb třetích stran).
- 10.4 **Informovat** Účastníka jasně, srozumitelně, v textové podobě způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání 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 bude informován 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 zasílání 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.
- 10.5 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.
- 10.6 Nemonitorovat provoz na síti Účastníka nad rámec nutný pro provoz Služby a Telekomunikační sítě.
- 10.7 Zveřejňovat informace o inovacích Služby, které mají za následek změnu obecné specifikace Služby.
- 10.8 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,
- 10.9 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.
- 10.10 V rámci vybraných tarifních programů poskytnout Účastníkovi volné jednotky podle zvoleného tarifu (např. minuty tel. hovoru); 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 účtovacích období; Poskytovatel není povinen při ukončení Smlouvy nahradit Účastníkovi cenu nevyčerpaných volných jednotek.
- 10.11 Pokud je u konkrétní Služby nabízena možnost zobrazení účastnického čísla nabídnout Účastníkovi možnost bezplatně a jednoduše zamezit zobrazení čísla v různých situacích dle § 92 ZoEK.
- 10.12 Provádět veškeré nezbytné nutné plánované odstávky Telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení Účastníkovi, a to zejména v době s minimálním telekomunikačním provozem.
- 10.13 Předávat „subjektu, který poskytuje veřejně dostupné informační služby o číslech nebo poskytuje účastnické seznamy“ a na jeho žádost, osobní a identifikační údaje svých Účastníků. Aktuální

podmínky jsou uvedeny na Internetových stránkách Poskytovatele v sekci Podpora – Návodů a nastavení.

11 Poskytovatel je oprávněn:

- 11.1 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.
- 11.2 Regulovat provoz v síti za účelem ochrany sítě a Účastníka a průběžně kontrolovat způsob využití Služby Účastníkem.
- 11.3 Zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo sítě.
- 11.4 Po Účastníkovi požadovat složení záloh, jistin (též jistot) nebo poskytnutí jiné záruky, např. ručení, na veškeré poskytované či Účastníkem požadované Služby.
- 11.5 Stanovit pro poskytování Služeb limity, a to zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.).
- 11.6 U služeb THS přerušit hovor po uplynutí 60 minut.
- 11.7 Zrušit zamezení zobrazení účastnického čísla volajícího účastníka přechodně na základě žádosti účastníka, který vyžaduje výsledování zlomyslného nebo obtěžujícího volání; v takovém případě je Poskytovatel povinen uchovat a dotčenému účastníkovi za úplatu dle Ceníku zpřístupnit údaje obsahující identifikaci volajícího účastníka. Dále zpracovávat lokalizační údaje při přenosu volání na každé číslo tišňového volání příslušného pracoviště pro příjem těchto volání, a to i přes dočasný zákaz zobrazení nebo neexistenci souhlasu dotčeného účastníka.
- 11.8 Měnit topologii Telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Objednávky.
- 11.9 Jednostranně a dle smluvených podmínek měnit Všeobecné podmínky, specifikace Služby a Ceník, Reklamační řád atd.
- 11.10 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.
- 11.11 Nezřídit 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.
- 11.12 Bez dalšího zrušit službu Účastníkovi, který poruší Všeobecné podmínky Poskytovatele.

12 Účastník je povinen:

- 12.1 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.
- 12.2 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.
 - úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu;
 - 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;
 - nezneužívat připojení k síti Poskytovatele, zejména jejím využíváním k jiným než ve Smlouvě dohodnutým účelům.
 - 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;

- nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
 - nevyužívat neoprávněně data, systémy a síť, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí;
 - neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
 - nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "callbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy);
- 12.3 Učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v neoprávněné manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v Přípojném bodu Účastníka;
 - 12.4 Učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou nebo osobami, pokud k tomu není Účastník oprávněn příslušnou telekomunikační licenci, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele;
 - 12.5 Dnem ukončení poskytování Služby THS umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.
 - 12.6 Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména Poruchy Telekomunikační sítě, Závady a Poruchy v poskytování Služby.
 - 12.7 Zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové 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 e-mailu, Účastník je povinen **nastavit si svou e-mailovou schránku tak, aby byly zprávy od Poskytovatele z adresy info@fayn.cz řádně zpracovány** (např. tak, aby je nemohl přehlédnout ve složce Nevyžádaná pošta apod.).
 - 12.8 Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro Telekomunikační zařízení Poskytovatele potřebná pro poskytování Služby.
 - 12.9 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.
 - 12.10 Zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, Dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele.
 - 12.11 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.
 - 12.12 Uhradit vyúčtovanou cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání Služby jinými účastníky.
 - 12.13 Sledovat změny Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele a těmito změnami se řídit.
 - 12.14 Řádně **zabezpečit přístup do Individuální zóny a své koncové zařízení silným heslem**, složeným z alfanumerických (číslice, malá a velká písmena bez diakritiky) a speciálních znaků (otazník, vykřičník, tečka, čárka, hvězdička).
- ## 13 Účastník je oprávněn:
- 13.1 Užívat Službu nebo Služby v souladu se Smlouvou, dalšími smluvními dokumenty a příslušnými právními předpisy;
 - 13.2 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;
 - 13.3 Ohlašovat Poruchy služeb na Zákaznické centrum Poskytovatele; Poskytovatel je oprávněn požadovat písemné potvrzení telefonicky ohlášené Poruchy;
 - 13.4 Uplatňovat Reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu;

13.5 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; 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.

14 Ceny Služeb

14.1 Cena za poskytnuté Služby se sjednává jedním z těchto způsobů:

- Ceník;
- smluvní cena písemnou dohodou v Objednávce, Smlouvě.

14.2 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.

14.3 Účastník nesmí Službu dále předprodávat nebo poskytovat další osobě za jakýmkoli účelem, pokud o tom není s Poskytovatelem písemně dohodnuto.

14.4 Služby označené jako „neomezené“ se řídí následujícími pravidly: Poskytovatel neomezuje množství uskutečněných spojení a jejich objem, vyjma situací vyjmenovaných v těchto Všeobecných podmínkách. Pokud není dohodnuto jinak 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, Dlouhotrvajícím spojení a dalším aktivitám v rozporu s běžným užíváním. Poskytovatel má právo jednostranně okamžitě ukončit poskytování Služby označené jako „neomezená“ těm Účastníkům, kteří užívají Službu v rozporu s Všeobecnými podmínkami. Ukončení poskytování Služby proběhne zpravidla s návrhem na změnu cenového plánu Služby či jiným návrhem řešení. Pokud nebude řešení akceptováno do 7 dnů, Smlouva zaniká.

14.5 Poskytovatel a Účastník ujednávají, že **je možno sjednat minimální částku za měsíční provoz Služby** (dále jen „Smluvní hovorné“), a to ve výši stanovené ve Smlouvě nebo v Ceníku. Pokud bude cena za provoz nižší, než je sjednané smluvní hovorné, je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi účtovat toto smluvní hovorné bez ohledu na skutečný objem provozu Účastníka v příslušném zúčtovacím období. Pokud bude cena za provoz vyšší, než je sjednané smluvní hovorné, smluvní hovorné se neuplatňuje a účtuje se cena za provoz.

14.6 Pro fyzické osoby jsou Služby určeny k běžnému individuálnímu užití fyzickými osobami (nepodnikateli, Spotřebiteli). Účastník nesmí tuto Službu užívat ke komerčním účelům. 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 určené pro fyzické osoby-podnikatele a právnické osoby.

14.7 Pro fyzické osoby-podnikatele a pro právnické osoby: Služby jsou určeny pro běžné komerční užití fyzickými osobami-podnikateli a právnickými osobami.

15 Vyúčtování periodické Služby typu Předplatné

15.1 Za Službu typu Předplatné se považuje služba, která má stanoveny pravidelné měsíční poplatky (cenu za tarif tzv. paušál nebo Smluvní hovorné) a může obsahovat volné jednotky či balíčky. Tato služba se hradí z dobitého (předplaceného) Kreditu.

15.2 První den první Perody je Den zřízení služby.

15.1 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. Perioda je pravidelná. První den následující Perody je první den kalendářního měsíce.

15.2 K zaplacení prvního kreditu po Dni zřízení Služby musí dojít nejpozději ke dni zřízení služby. K zaplacení každého dalšího Kreditu musí dojít **nejméně jednou za 12 měsíců, přičemž minimální částka dobití činí 100 Kč s DPH**.

15.3 Výzva k platbě nemusí být Poskytovatelem zaslána. Zůstatek Kreditu lze sledovat v Individuální zóně.

15.4 Splatnost úhrady ceny za Službu typu Předplatné je 1 den před prvním dnem Perody, na který je Služba hrazena. Úhrada je automaticky realizována z předplaceného kreditu na Účastnickém účtu, a to i do záporné hodnoty (v tom případě je Účastník povinen neprodleně hodnotu kreditu navýšit na kladnou úroveň, aby mohl služby dále využívat.

16 Vyúčtování periodické Služby typu Faktura

16.1 Za Službu typu Faktura se považuje služba, která má pravidelné měsíční poplatky (tzv. paušál nebo Smluvní hovorné) a může mít volné jednotky. Tato služba se hradí za předchozí Perodu zpětně na základě faktury (daňového dokladu).

16.2 První den první Perody je Den zřízení služby. 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. Perioda je pravidelná. První den následující Perody je první den kalendářního měsíce.

16.3 Úhrada ceny za Službu proběhne na základě faktury – daňového dokladu následovně:

- jednorázové ceny jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování,
- 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, volných jednotek), 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.

16.4 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.

16.5 Splatnost úhrady faktury je 14 dní ode dne vystavení.

16.6 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 přísluší času, ve kterém bylo čerpání Služby (např. hovor) zahájeno.

16.7 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.

16.8 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.

16.9 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 částí volaného čísla ve vyúčtování.

- 16.10 Poskytovatel vystavuje daňový doklad ve svém účetnictví a dle volby Zákazníka mu ho zpřístupní v Individuální zóně nebo ho zašle Zákazníkovi e-mailem či písemně poštou.
- 16.11 Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy nebo jistiny na poskytování Služby. Tuto zálohu nebo jistinu je Poskytovatel oprávněn požadovat před uzavřením Smlouvy jako i po dobu jejího trvání. Poskytovatel může zároveň požadovat udržování této zálohy nebo jistiny ve stanovené minimální výši dle Ceníku, maximálně však ve výši úhrnu tří měsíčních plateb podle příslušné Smlouvy.
- 16.12 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.
- 16.13 Úhrady na základě Výzev k platbě dle příslušné Objednávky u typu Předplatné jsou nevratné, stejně jako jiná dobítí Kreditu. **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 nepotřebovaného zůstatku Kreditu.** Vrácení částky je způsobilé dle platného Ceníku počtem proti zůstatku Kreditu a proběhne na bankovní účet Účastníka nejpozději do 21 dní.
- 16.14 Je-li Účastník v prodlení s placením jakýchkoli úhrad, má Poskytovatel právo požadovat úhradu úroku z prodlení, a to v maximální zákonné výši.
- 16.15 Změny Kreditu (zejména spotřeba) nemusí být registrovány okamžitě, může docházet k časové prodlevě většinou nepřesahující 30 minut. Z tohoto důvodu není garantováno, že při vyčerpání kladného Kreditu dojde k okamžitě blokaci odchozích služeb.
- 16.16 Při zřizování Služby může být Kredit (či jistina) nastaven do záporných hodnot, a to o takovou sumu, která pokrývá poplatky uvedené v Objedávce, 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 dobítným Kreditem). Obdobně lze postupovat u uhrazené jistiny.
- 17 Dohled, servisní zásah, hlášení Poruch a Závad**
- 17.1 Zjistí-li Účastník Poruchu nebo Závodu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem, nebo telefonicky Dohledovému centru Poskytovatele. Zákaznická podpora je poskytována primárně prostřednictvím formuláře umístěného v Individuální zóně (<https://www.fayn.cz/samoobsluha>), dále na e-mailu info@fayn.cz anebo telefonu +420 910 25 25 25. 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. Servisní podpora spočívá v případě THS v ověření a prověření přihlašovacích údajů ke službě a prověření funkčnosti systémů na straně 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.
- 17.2 Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v nejkratší možné době od nahlášení Účastníkem.
- 17.3 Hlášení musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, informaci, zda se jedná o Závodu či Poruchu, popis Poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění Poruchy, jméno Kontaktní osoby Účastníka a aktuální kontakt.
- 17.4 Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky Telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.
- 17.5 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 šetřením či odstraněním takové Poruchy nebo vady vznikly.
- 18 Parametry Služeb a Reklamacie služeb**
- 18.1 Poskytovatel zaručuje základní Parametry, dostupnost Služby THS a vyšší náhrady za nedostupnost Služby THS, tzv. SLA (Service Level Agreement) v příslušném účtovacím období následovně:
- 18.2 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 a SMS po dobu alespoň 95 % času Periody.
- 18.3 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: $\text{jednorázová_náhrada [Kč]} = (\text{celková_periodická_platba [Kč]} / \text{počet_dní_v_příslušné_Periodě [dnů]} / 24 \text{ hodin [hod.]}) \times \text{trvání nedostupnosti [hod.]}$. Výše náhrady je stanovena maximálně do 95 % z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.
- 18.4 Poskytovatel vyvine maximální úsilí k minimalizaci času potřebného na opravu Poruchy.
- 18.5 Pokud dostupnost Služby THS vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má Účastník nárok na náhradu dle bodu 18.3. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Účastník uplatní formou Reklamacie.
- 18.6 Doba Poruchy pro výpočet náhrady v příslušné Periodě se stanoví následovně:
- Okamžik oznámení je časem vzniku Poruchy (Tcrash).
 - Pokud Účastník neumožní servisní zásah na místě (je-li nutný a Účastník byl k jeho umožnění vyzván), posouvá se Tcrash na dobu umožnění zásahu.
 - Tstart je okamžik, kdy je Poskytovatelem Porucha odstraněna a Služba opět zprovozněna.
 - Úhrnná doba Poruch v příslušné Periodě se stanoví jako součet dob mezi vznikem (Tcrash) a odstraněním (Tstart) jednotlivých Poruch.
- 18.7 Za Poruchu se nepovažuje výpadek elektřiny u Účastníka, výpadek internetové (datové) přípojky (nejde-li o datové připojení dodané Poskytovatelem) nebo nedostupnost nebo zhoršení kvality Služby z důvodu nedodržení podmínek stanovených v článku 4.
- 18.8 **Reklamacie** 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.
- 18.9 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. Reklamaci lze též podat elektronicky – další detaily Reklamacie jsou uvedeny na Internetových stránkách v sekci Podpora – Reklamacie, včetně Reklamačního řádu.
- 18.10 Podání Reklamacie nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté Služby.
- 18.11 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.
- 18.12 **V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení Reklamacie, se může Účastník obrátit na Úřad.**
- 18.13 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 vyšší pohledávek) formou

dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení Reklamací, nebo jiným způsobem, dohodnutým s Účastníkem.

18.14 V případě, že Reklamací poskytnutých Služeb nebude z důvodu ležícího na straně Účastníka shledána oprávněnou, je Poskytovatel oprávněn po Účastníkovi požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením Reklamací, a to až do výše 100 % těchto nákladů (např. náklady za marný výjezd technika).

19 Omezení nebo přerušení Služby

19.1 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;

19.2 V případě, že na některé ze služeb THS 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 e-mailové 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.

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

19.4 U Služby typu Předplatné – v případě vyčerpání Kreditu.

19.5 U Služby typu Faktura – pokud je Účastník v prodloužení s úhradou plateb za poskytované Služby.

19.6 Pro všechny Typy – pokud Účastník neplní nebo jinak porušuje smluvní podmínky.

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

19.8 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 prodloužení s poskytováním Služby.

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

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

19.11 THS telefonnímu číslu může být **zablokováno** aktivní užití v případě, že z něj nebude učiněn **žádný uskutečněný 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.

20 Ochrana osobních údajů

20.1 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 dostal všem svým povinnostem vyplývajícím z příslušných ustanovení platného právního řádu České republiky, zejména pak ZoEK, v platném znění a zák. č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění. Evidence může obsahovat vedle osobních údajů, dalších 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).

20.2 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.

20.3 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).

20.4 Uzavřením Smlouvy dává Účastník Poskytovateli souhlas s uvedením obchodní firmy nebo organizace a sídla Účastníka nebo jeho jména ve svém referenčním listu. Mohou být též uvedeny kategorie poskytovaných služeb a jejich přibližný rozsah.

20.5 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.

20.6 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. Monitoring na Internetových stránkách Poskytovatele je prováděn pouze po udělení souhlasu Účastníkem provedeným při návštěvě Internetových stránek.

20.7 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;
- 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).

20.8 Účastník má právo na informace o svých osobních a identifikačních údajích, které Poskytovatel nebo ostatní osoby zpracovávají, a právo na jejich opravu či výmaz, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v zák. 110/2019 Sb. 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.

20.9 Účastník je oprávněn kdykoliv odvolat svůj souhlas k jakémukoliv výše uvedenému zpracování svých osobních údajů vyjma údajů, které jsou povinnými údaji pro uzavření a plnění Smlouvy.

20.10 Účastník uděluje Poskytovateli souhlas se zpracováním určitých osobních údajů Objednávkou nejmeně 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.

20.11 Další podrobnosti o oblasti Osobních údajů jsou uvedeny vždy též na Internetové stránce, zejména v sekci GDPR a Cookies: fayn.cz/gdpr.

21 Změny Ceníku, Všeobecných podmínek, Služby, Smlouvy

Ceník a/nebo Všeobecné podmínky lze měnit:

- jak je uvedeno v článku 10.4 Všeobecných podmínek;
- také v kratším období, než jak je uvedeno v článku 10.4, avšak pouze v případě, že jde o změnu a/nebo změny ve prospěch Účastníka.

21.1 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.

21.2 Službu lze měnit:

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

21.3 Smlouvu lze měnit:

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

21.4 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.

22 Trvání a zánik Smlouvy

22.1 Smlouva je uzavřena na dobu nejméně 1 Períody.

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

22.3 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.

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

22.5 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 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.

22.6 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.**

22.7 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 ve Smlouvě a v Individuální zóně, která je založena spolu s uzavřením Smlouvy. Dále si Účastník může sjednat s přejímajícím poskytovatelem termín přenesení a na jeho žádost prokáže svoji totožnost.

22.8 Účastník může od Objednávky a/nebo od Smlouvy odstoupit bezplatně:

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

- V případě, že Poskytovatel ve dvou po sobě následujících měsících nedodržel parametry SLA dle článku 18.1, Účastník toto reklamoval a Reklamace byla Poskytovatelem uznána.
- 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.

22.9 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od sjednané Objednávky a/nebo Smlouvy v případě, že:

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

22.10 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností v případě, že **Podmínky k užívání služeb** nejsou splněny a vztahují se na všechny Objednávky. Dnem odstoupení od Smlouvy zanikají všechny Objednávky.

22.11 Objednávka a Smlouva dále automaticky **zanikají** v 1. den po marném uplynutí následujících lhůt u Služby typu Předplatné: **je-li Kredit (záloha) na úhradu ceny Služby v nulové nebo záporné hodnotě déle než 60 dní** ode dne vyčerpání všech předchozích dříve uhrazených Kreditů/záloh.

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

22.13 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.

22.14 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.

22.15 Podrobné informace týkající se přenesení čísla THS jsou zveřejněny v příslušných formulářích na Internetových stránkách (**Podpora – Návody a nastavení**).

22.16 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.

22.17 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.

22.18 Smlouva zaniká úmrtím Účastníka. Úmrtí je třeba věrohodně doložit v sídle Poskytovatele předložením úmrtního 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.

23 Odpovědnost za škodu a náhrada škody

23.1 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.

- 23.2 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 Účastníkem 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, 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.
- 23.3 V případě neposkytnutí Služby podle Objednávky je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit Poruchu a poskytnout náhradu dle článku 18, 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.
- 23.4 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 telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz sítě,
 - neoprávněného zásahu do telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení,
 - použití telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v České republice nebo, které nespĺňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, poškození sítě nebo zařízení včetně škody vzniklé v takovéto souvislosti třetími 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.
- 23.5 Účastník se zavazuje uhradit Poskytovateli škodu vzniklou zcizením či poškozením zařízení Poskytovatele umístěného v prostorách Účastníka.
- 23.6 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.
- 23.7 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.).
- 23.8 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.
- 23.9 Pohledávky Poskytovatele může Účastník započíst proti svým pohledávkám pouze na základě předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- 23.10 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 opuštěného 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).
- 24 Spotřebitelské smlouvy**
- 24.1 V případě objednání zboží nebo Služby na Internetových stránkách Poskytovatele bude zboží zasláno nebo Služba zřízena v termínu dle podmínek uvedených na Internetových stránkách.
- 24.2 Uvedené ceny zboží a Služeb jsou platné po dobu jejich uvedení na Internetových stránkách Poskytovatele, není-li uvedeno, že se jedná o ceny neplatné.
- 24.3 Účastník je povinen dodané zboží nebo Službu bez zbytečného odkladu prohlédnout a zjistí-li vady, neprodleně o tom informovat Zákaznické centrum Poskytovatele.
- 24.4 K Reklamací je nutné ve všech případech předložit kopii faktury, doklad o zaplacení dodaného zboží či Služby.
- 24.5 Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vnějšími událostmi a chybou manipulací.
- 24.6 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 OZ, odstoupit od Smlouvy do 14 dnů od uzavření Smlouvy; toto právo musí Účastník uplatnit v místě Zákaznického centra/sídla Poskytovatele. § 419, 1829.
- 24.7 Kontrolním orgánem ve smyslu ustanovení § 1820 OZ, v platném znění, je Úřad, www.ctu.cz.
- 24.8 Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel 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.
- 24.9 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. V případě předání pohledávky k vymáhání se Účastník zavazuje uhradit veškeré náklady spojené s jejich inkasem.
- 24.10 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: www.coi.cz. Tento bod se nevztahuje na telekomunikační služby, ale například na prodej zboží.
- 25 Vzájemná komunikace a Kontaktní osoby**
- 25.1 Komunikace o věcech vyplývajících z Objednávky, Smlouvy, Všeobecných podmínek a souvisejících náležitostí probíhá mezi Kontaktní osobou Účastníka a Kontaktní osobou Poskytovatele.
- 25.2 Poskytovatel a Účastník spolu komunikují primárně elektronicky – prostředky komunikace na dálku, zejména prostřednictvím Internetových stránek Poskytovatele, Individuální zóny a elektronické pošty (e-mail).
- 25.3 Poskytovatel je oprávněn žádat ve vybraných případech písemnou formu komunikace nebo písemné ověření pravosti či totožnosti Účastníka.
- 26 Společná a závěrečná ustanovení**
- 26.1 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.
- 26.2 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.

- 26.3 V případě doručování poštou se písemnost považuje za doručenu třetím dnem po doporučeném podání k poštovní přepravě.
- 26.4 Úkony ve Smlouvě a Objedávce (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).
- 26.5 Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná v Objednávkách, Smlouvách, Ceníku a Dodatcích mají přednost před ustanoveními v těchto Všeobecných podmínkách.
- 26.6 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.
- 26.7 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.
- 26.8 Nedílnou součástí Smlouvy jsou dokumenty tvořící Všeobecné obchodní podmínky a případně 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.
- 26.9 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/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.
- 26.10 Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti:
 - 1. 11. 2024 pro nové zákazníky,
 - 1. 12. 2024 pro stávající zákazníky.