VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI LAMA MOBILE a.s.

1. Předmět všeobecných obchodních podmínek

1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky upravují smluvní vztah, práva a povinnosti společnosti LAMA MOBILE a.s. se sídlem Hradec nad Moravicí, Gudrichova 763, PSČ 747 41, IČ: 282 61 984, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 4071 (dále již jen „LAMA") a subjektu a který hodlá uzavřít či uzavřel s LAMA Smlouvu o poskytování služeb v elektronických komunikacích (dále již jen „Účastník") dle těchto Všeobecných obchodních podmínek ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) (dále již jen „Smlouva").

1.2. Účastník bere na vědomí, že tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou pro smluvní strany závazné a vztah mezi LAMA a Účastníkem se jimi řídí, nedohodnou-li strany odchylné smluvní ujednání. Součástí smluvních ujednání mezi stranami je také Ceník a případné zvláštní obchodní podmínky jednotlivých služeb. V případě rozporu mezi ustanoveními jednotlivých dokumentů, mají tyto přednost v pořadí: 1.Smlouva, 2.Zvláštní obchodní podmínky jednotlivých služeb, 3. Ceník a 4. Všeobecné obchodní podmínky. Pro veškerá ústní či konkludentní ujednání mezi stranami se uplatní vždy i ustanovení Smlouvy.

1.3. LAMA bude poskytovat Účastníkovi služby v oblasti elektronických komunikací v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a v souladu s uzavřenou Smlouvou a platnými právními předpisy.

1.4. Služby poskytované LAMA budou Účastníkovi poskytovány prostřednictvím veřejné mobilní sítě elektronických komunikací společnosti Vodafone Czech Republic a.s. (dále již jen „Operátor"), případně jiného smluvního Operátora. Oblasti pokryté signálem sítí elektronických komunikací jsou zobrazeny na mapě dostupné na internetových stránkách LAMA. Dostupnost služeb elektronických komunikací je podmíněna pokrytím zemského povrchu signálem, technickými a technologickými možnostmi sítí, jakož i aktuálními fyzikálními a dalšími vlivy, které mohou přímo ovlivnit kvalitu a rozsah poskytovaných služeb, ať již místně či časově. Vzhledem k tomu LAMA nezaručuje, že v každé oblasti vyznačené na mapě jako pokryté signálem bude připojení k síti elektronických komunikací plně funkční. Taková skutečnost není vadou plnění na straně LAMA a nezakládá nárok Účastníka na slevu nebo na odstoupení od Smlouvy.

1.5. Služby poskytované LAMA Účastníkovi zahrnují zejména nikoliv však výlučně následující standardní hlasové a datové služby:

1.5.1. telefonní služby umožňující přijímání telefonních hovorů a realizaci odchozích
1.5.2. hovorů, včetně bezplatných tísňových volání;
1.5.3. služba přenosu dat;
1.5.4. služba krátkých textových zpráva (SMS) a multimediálních zpráv (MMS);
ostatní služby sjednané mezi LAMA a Účastníkem.

1.6. Některé služby, které lze využívat prostřednictvím sítě LAMA, jsou Účastníkovi poskytovány třetími stranami (nikoliv LAMA) a jsou mu dostupné prostřednictvím speciálních telefonních čísel (ve formě SMS nebo volání). Část služeb třetích stran zahrnuje platební služby ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku v platném znění. Veškeré pohledávky třetích stran, které jim vzniknou vůči Účastníkovi při využívání jejich služeb, jsou jimi postupovány LAMA, a tato je následně účtuje Účastníkovi dle platného Ceníku.

2. Uzavření Smlouvy, trvání Smlouvy

2.1. Smlouva mezi Účastníkem a LAMA je uzavřena splněním všech nutných podmínek a okamžikem podpisu Smlouvy oběma stranami (za LAMA je Smlouvu oprávněn podepsat i obchodní zástupce), případně úkonem dle čl. 2.5. Prezentace služeb LAMA reklamou v jakékoliv formě není návrhem k uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále již jen „občanský zákoník").

2.2. Účastník před uzavřením Smlouvy vyplní smluvní formulář/návrh smlouvy a poskytne LAMA (nebo jejímu obchodnímu zástupci) pravdivé a úplné údaje potřebné k uzavření Smlouvy, tj. zejména osobní a identifikační údaje Účastníka tak, aby je LAMA (nebo obchodní zástupce) mohla před uzavřením Smlouvy ověřit, přičemž Účastník vyplněním smluvního formuláře/návrhu smlouvy plně souhlasí s prověřením platební historie Účastníka ve všech registrech evidujících platební historii účastníka. Účastník uděluje podle § 13 odst. 9 a § 13c zákona č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel v platném znění, souhlas s využitím svého rodného čísla LAMA v souladu s tímto zákonem a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění, a dále souhlasí s tím, aby LAMA (nebo obchodní zástupce) pořídil kopie, opisy a výpisy z Účastníkem poskytnutých identifikačních údajů a dokladů, jež jsou nezbytné pro evidenci Účastníka a Smlouvy, a to v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění. Současně Účastník výslovně souhlasí s tím, že je LAMA oprávněna zákonnými způsoby ověřit správnost a pravost předložených identifikačních údajů a dokladů. V případě podezření, že Účastníkem předložené identifikační údaje a doklady poskytl LAMA nepravdivě, má LAMA právo žádat po Účastníkovi doložení jejich pravosti a pravdivosti. Účastník souhlasí s tím, aby LAMA získala informace o jeho platební morálce (zejména informace o povaze a rozsahu případného porušení dřívějších závazků vůči jiným subjektům) z negativní databáze sdružení právnických osob, IČ: 69346925 (dále jen „SOLUS"). Účastník rovněž plně souhlasí se zpřístupněním jeho údajů v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, adresa, IČ a informace o rozsahu a povaze případného porušení smluvní povinnosti za účelem informování o porušení smluvní povinnosti klientem včetně rozsahu a povahy tohoto porušení, následné platební morálce klienta a za účelem ochrany práv společnosti, v registru SOLUS za účelem hodnocení jeho platební morálky i ostatním účastníkům sdružení.

2.3. V případě, že Účastník poskytne LAMA nepravdivé, neúplné či zkreslené informace a údaje, je LAMA oprávněna smlouvu neuzavřít. LAMA je oprávněna smlouvu neuzavřít v případě, že prověřením platební historie Účastníka zjistí skutečnosti, které ji k tomu mohou důvodně opravňovat (např. neplnění závazků vůči LAMA či třetím subjektům). LAMA je rovněž oprávněna smlouvu neuzavřít v případě, kdy nebyly ze strany Účastníka splněny další podmínky (např. nesložení požadovaných jistot či záloh apod.) a dále v případě, že proti Účastníkovi bylo zahájeno insolvenční řízení. Skutečnost, že LAMA neuzavře s Účastníkem Smlouvu, účastníkovi sdělí nejpozději do 14 dnů ode dne poskytnutí údajů podle čl. 2.2

2.4. Po uzavření Smlouvy LAMA (nebo její obchodní zástupce) vydá Účastníkovi SIM kartu s příslušnými přístupovými údaji. Účastník je oprávněn žádat zaslání SIM karty na jím uvedenou adresu. Účastník je oprávněn využívat SIM kartu a ukládat na ni data, avšak LAMA nenese odpovědnost za obsah či ztrátu dat ze SIM karty; Účastník se nestává vlastníkem SIM karty a je povinen ji na základě odůvodněné písemné výzvy LAMA bez zbytečného odkladu vrátit LAMA.

2.5. LAMA je oprávněna přijmout návrh na uzavření Smlouvy též jiným úkonem než podpisem smluvního formuláře předloženého Účastníkem, např., nikoli však výlučně, aktivací služby, či prostřednictvím prostředků elektronické komunikace.

2.6. V případě uzavření Smlouvy při použití prostředků komunikace na dálku, má Účastník právo dle ustanovení § 1829 odst. 1 občanského zákoníku v platném znění odstoupit bez uvedení důvodu od Smlouvy do 14 dnů od převzetí prvního plnění bez jakékoliv sankce za předpokladu, že služby nezačal využívat. V případě, že služby začal využívat, je Účastník povinen uhradit LAMA poměrnou část sjednané ceny za poskytnuté plnění. Toto právo musí být uplatněno u LAMA v písemné formě na adrese uvedené v odst. 10.1.3.

2.7. V případě uzavření Smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání LAMA, má Účastník právo dle § 1828 odst. 1 ve spojení s § 1829 odst. 1 občanského zákoníku v platném znění odstoupit bez uvedení důvodu od Smlouvy do 14 dnů od uzavření Smlouvy, a to bez jakékoliv sankce. Toto právo musí být uplatněno u LAMA v písemné formě na adrese uvedené v odst. 10.1.3.

2.8. Smlouva je uzavírána na dobu sjednanou mezi Účastníkem a LAMA uvedenou ve Smlouvě, a to na dobu určitou či dobu neurčitou. Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, prodlužuje se automaticky po uplynutí sjednané doby trvání Smlouvy na dobu neurčitou, není-li ujednáno jinak nebo nedoručí-li jedna ze smluvních stran druhé nejméně 30 dnů před uplynutím sjednané doby oznámení, že nemá zájem na prodloužení účinnosti Smlouvy. LAMA je povinna informovat Účastníka způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy, o možnosti a způsobu, jak ukončit smlouvu.

2.9. Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou je Účastník oprávněn vypovědět písemnou formou doručenou na adresu uvedenou v odst. 10.1.3. s výpovědní lhůtou v délce 30 dnů, která počíná běžet od prvého dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi LAMA. Smlouvu na dobu určitou není Účastník krom zákonem stanovených důvodů oprávněn vypovědět před skončením doby trvání Smlouvy. V případě výpovědi ze strany Účastníka před uplynutím doby trvání Smlouvy, je Účastník povinen zaplatit LAMA smluvní pokutu uvedenou v odst. 6.4. těchto Všeobecných obchodních podmínek.

2.10. LAMA je oprávněna mimo jiné důvody stanovené těmito Všeobecnými obchodními podmínkami písemně vypovědět Smlouvu s výpovědní lhůtou 30 dnů od doručení výpovědi z těchto důvodů:

2.10.1. Účastník je v prodlení s úhradou svých peněžitých závazků vůči LAMA delším než 30 dnů;
2.10.2. Účastník nezaplatí dvě po sobě jdoucí Faktury nebo nejméně ve dvou bezprostředně po sobě jdoucích případech opožděně uhradí Faktury vystavené LAMA v souladu s článkem 5. těchto Všeobecných obchodních podmínek;
2.10.3. Účastník vstoupí do likvidace, na Účastníka byl podán insolvenční návrh, bylo rozhodnuto o úpadku Účastníka, reorganizaci nebo povolení oddlužení Účastníka, byl nařízen výkon rozhodnutí či exekuce na majetek Účastníka, a to zejména prodejem podniku Účastníka, nebo byla uvalena nucená správa podniku Účastníka;
2.10.4. Účastník porušuje ujednání Smlouvy či Všeobecných obchodních podmínek;
2.10.5. LAMA vstoupí do likvidace, bylo rozhodnuto o úpadku LAMA, reorganizaci nebo povolení oddlužení Účastníka, byl nařízen výkon rozhodnutí či exekuce prodejem podniku LAMA, byla na LAMA uvalena nucená správa,

LAMA při uzavření Smlouvy Účastníkovi přidělí heslo, prostřednictvím kterého je Účastník oprávněn komunikovat s LAMA a které bude sloužit jako jeho identifikační údaj vůči LAMA. Účastník je plně odpovědný za ochranu přiděleného hesla před jeho ztrátou či zneužitím třetí osobou a LAMA neodpovídá za jakékoli škody či jinou újmu způsobenou ztrátou či zneužitím přiděleného hesla.

3. Práva a povinnosti Účastníka

3.1. Účastník je oprávněn:

3.1.1. Využívat služby elektronických komunikací, na jejichž poskytování se dohodl s LAMA prostřednictvím uzavřené Smlouvy, a to řádným způsobem v souladu se Smlouvou a Všeobecnými obchodními podmínkami, jakož i případnými dodatečnými ujednáními s LAMA.
3.1.2. Zvolit si adresu a způsob doručování vyúčtování (odst. 5.2.) a ostatní korespondence g komunikace s LAMA.
3.1.3. Žádat o přenesení svého čísla do jiné mobilní sítě v souladu s Všeobecnými obchod ními podmínkami a platnými právními předpisy.
3.1.4. Využívat služby elektronických komunikací, na jejichž poskytování se dohodl s LAMA prostřednictvím uzavřené Smlouvy i prostřednictvím přístrojů a zařízení, která mu nebyla poskytnuta LAMA, vždy však pouze takovými, které splňují tech nické požadavky stanovené právními předpisy pro provoz v ČR.
3.1.5. Obracet se na LAMA se svými stížnostmi a reklamacemi s použitím komunikačních prostředků dle odst. 10.1.
3.1.6. Žádat o aktivaci služeb poskytovaných třetími stranami dle odst. 1.6. za předpokladu, že aktivaci těchto služeb LAMA umožňuje.

3.2. Účastník je povinen:

3.2.1. Hradit řádně a včas a v souladu s platebními podmínkami stanovenými v článku 5. těchto Všeobecných obchodních podmínek platby za služby elektronických komunik ací, na jejichž poskytování se dohodl s LAMA prostřednictvím uzavřené Smlouvy, a to způsobem a v termínech sjednaných mezi LAMA a Účastníkem; uhradit ve stanoveném termínu zálohy či jistoty požadované LAMA na Účastníkem objednané služby a další poskytované služby dle Ceníku.
3.2.2. Nezneužívat služby poskytované LAMA, využívat poskytované služby pouze prostřednictvím ze strany LAMA poskytnuté SIM karty a tuto SIM kartu chránit před zničením a poškozením.
3.2.3. Oznámit LAMA vždy změnu údajů jako je např. bydliště či jméno Účastníka, sídlo, fakturační adresa či e-mail, jakož i jinou změnu údajů nutných k identifikaci Účastníka, nutných ke komunikaci s Účastníkem či nutných k vystavení faktur za poskytnuté služby.
3.2.4. Neprovádět změny na zařízeních ve vlastnictví LAMA včetně SIM karty ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat.
3.2.5. Využívat služby poskytované LAMA v souladu se Smlouvou, Všeobecnými obchodními podmínkami, jakož i v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
3.2.6. Umožnit užívání služeb poskytovaných ze strany LAMA třetím osobám za úplatu pouze s předchozím písemným souhlasem LAMA.
3.2.7. Dodržovat ostatní povinnosti dle těchto Všeobecných obchodních podmínek.
3.2.8. V případě, že je Účastník politicky exponovanou osobou podle zákona č. 253/2008 Sb. v platném znění, sdělit tuto skutečnost nejpozději při uzavření smlouvy LAMA a umožnit LAMA ověření jeho totožnosti.

4. Práva a povinnosti LAMA

4.1. Povinnosti LAMA:

4.1.1. LAMA je povinna umožnit Účastníkovi využívat služby elektronických komunikací v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a v souladu s uzavřenou Smlouvou.
4.1.2. LAMA je povinna zveřejňovat informace o změnách v rozsahu či poskytované kvalitě služeb elektronických komunikací prostřednictvím svých internetových stránek.
4.1.3. Vždy Účastníkovi sdělit před započetím využívání služeb informace týkající se přístupu či kódů a hesel jako je PIN a PUK a další tak, aby Účastník mohl objektivně započít s využíváním sjednané služby.
4.1.4. Odeslat zpravidla do 14 kalendářních dnů ode dne skončení zúčtovacího období na adresu a způsobem zvoleným Účastníkem Fakturu za poskytnuté služby.

4.2. Práva LAMA:

4.2.1. LAMA je oprávněna omezit rozsah či kvalitu poskytovaných služeb nebo jejich poskytování úplně přerušit na dobu nezbytně nutnou v následujících případech:
- k provedení opatření či rozhodnutí státních orgánů (např. krizový stav, legislativní opatření);
- ze závažných technických či provozních důvodů LAMA či Operátora; důvodného podezření, že Účastník či jakákoli třetí osoba zneužívá poskytované služby či služby využívá v rozporu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami či v rozporu s platnými právními předpisy ČR a může tak docházet k újmě třetích osob;
- překročení finančních či objemových limitů; o překročení finančních či objemových limitů se jedná v případech, kdy by rozsah Účastníkem využívaných služeb vykazoval znaky zneužití sítě, zneužití SIM karty Účastníka neoprávněnou třetí osobou nebo známky výrazně nestandardního chování podstatně nadprůměrné hodnoty či v případě překročení limitů dle odst. 4.5. těchto Všeobecných obchodních podmínek.

4.2.2. LAMA je dále oprávněna omezit rozsah či kvalitu poskytovaných služeb či jejich poskytování úplně přerušit, s výjimkou volání na tísňová čísla, v případě, že i přes upozornění LAMA dochází k:
- porušování Všeobecných obchodních podmínek či podmínek Smlouvy ze strany Účastníka;
- používání zařízení neschváleného pro provoz a nesplňujícího technické požadavky pro provoz v ČR;
- soustavnému opožděnému placení nebo neplacení vyúčtovaných cen služeb;
- nebo nesložení jistoty či zálohy ze strany Účastníka dle Smlouvy.

4.3. V případě, kdy Účastník odstraní závadný stav, na jehož základě bylo ze strany LAMA přerušeno či omezeno poskytování služeb, obnoví LAMA poskytované služby (za předpokladu, že předchozí stav nevedl ke skončení Smlouvy).

4.4. LAMA je oprávněna žádat po Účastníkovi v odůvodněných případech, zejména za účelem odstranění závadného stavu ve smyslu odst. 4.3., složení jistoty či zálohy na poskytované služby a tyto použít na úhradu či započet neuhrazených závazků a poplatků Účastníka vůči LAMA. LAMA je oprávněna po Účastníkovi žádat jistotu či zálohu na poskytované služby i před započetím poskytování služeb.

4.5. LAMA je oprávněna stanovit finanční či objemové limity pro jednotlivé služby poskytované Účastníkovi.

4.6. Účastník je povinen se na výzvu LAMA ze závažných důvodů dostavit na dohodnuté prodejní místo LAMA, přičemž je LAMA povinna tyto důvody sdělit Účastníkovi předem.

4.7. V případě nutnosti zabezpečení oprávněných zájmů LAMA a ve prospěch Účastníka provést i bez fyzické přítomnosti pracovníka LAMA změnu nastavení SIM karty včetně změn přístupových kódů a telefonního čísla, provést změnu bezpečnostních nastavení sítě a neprodleně o této změně Účastníka informovat.

4.8. V případě, kdy Účastník po dobu tří a více zúčtovacích období nevyužívá služby poskytované ze strany LAMA, je LAMA oprávněna odstoupit od Smlouvy, přičemž odstoupení je účinné dnem doručení Účastníkovi. Pro vyloučení jakýchkoli pochybností se má za to, že nevyužitím služeb poskytovaných ze strany LAMA se rozumí stav, kdy Účastník nevyužívá aktivně poskytované služby, tedy neodesílá SMS, MMS, neuskutečňuje odchozí hovory, nevyužívá případný aktivovaný datový balíček atd.

4.9. V případě, kdy Účastník ani ve lhůtě 30 dnů ode dne odeslání SIM karty na sjednanou adresu Účastníka nepřevezme SIM kartu či ji v této lhůtě převezme, ale neaktivuje, zaniká smlouva marným uplynutím této třicetidenní lhůty.

5. Platební podmínky

5.1. LAMA Účastníkovi účtuje poskytované služby elektronických komunikací vždy v rámci zúčtovacího období. Vyúčtování služeb se provádí prostřednictvím faktury vystavené LAMA po skončení zúčtovacího období (dále již jen „Faktura"). Faktura obsahuje náležitosti daňového dokladu a obsahuje rozpis jednotlivých položek v zúčtovacím období poskytnutých služeb, smluvních pokut a jiných nároků.

5.2. Vystavenou Fakturu doručuje LAMA Účastníkovi bezplatně v elektronické podobě. Doručení Faktury v tištěné podobě je zpoplatněno dle platného Ceníku.

5.3. Zúčtovacím obdobím se rozumí zpravidla kalendářní měsíc či jiné období sjednané mezi LAMA a Účastníkem, přičemž za počátek prvého zúčtovacího období se rozumí den aktivace SIM karty poskytnuté Účastníkovi v souladu se Smlouvou a těmito Všeobecnými obchodními podmínkami anebo den uzavření Smlouvy. Poslední den tohoto období je považován za datum uskutečnění zdanitelného plnění.

5.4. Splatnost Faktur za služby elektronických komunikací poskytnutých Účastníkovi činí 14 dnů ode dne vystavení Faktury.

5.5. Ceny za poskytované služby elektronických komunikací jsou uvedeny v Ceníku LAMA, který je dostupný na internetových stránkách LAMA www.lamamobile.cz a je nedílnou součástí této Smlouvy.

6. Smluvní pokuty a jiné důsledky porušení smluvních povinností

6.1. LAMA je oprávněna Účastníkovi účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % denně v případě, že se Účastník ocitne v prodlení s úhradou Faktury po dobu delší než 3 dny.

6.2. Pro případ prodlení Účastníka s úhradou jeho závazků vůči LAMA dle odst. 2.10.1. a 2.10.2, je LAMA oprávněna po Účastníkovi žádat kromě smluvní pokuty dle odst. 6.1. a zákonných úroků z prodlení rovněž náhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, (tj. na rozdíl mezi běžnou cenou takového koncového telekomunikačního zařízení, za kterou LAMA zařízení v době poskytnutí zvýhodnění poskytovala, a cenou zvýhodněnou). Na náhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízeným dle předchozí věty má LAMA vůči Účastníkovi právo též v případech dle odst. 2.10.3. a 2.10.4. Současně má LAMA v těchto případech právo písemně vypovědět Smlouvu, a to s výpovědní lhůtou v trvání 30 dnů, která počíná běžet ode dne doručení Účastníkovi, případně marným uplynutím lhůty stanovené pro vyzvednutí písemné výpovědi Účastníkem u provozovatele poštovních služeb.

6.3. Sankce dle odst. 6.1. a 6.2. je LAMA oprávněna účtovat společně s vyúčtováním poskytnutých služeb po skončení zúčtovacího období, či samostatnou Fakturou.

6.4. LAMA je oprávněna Účastníkovi, s nímž uzavřela Smlouvu na dobu určitou, účtovat smluvní pokutu ve výši jedné pětiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce doby trvání Smlouvy nebo ve výši jedné pětiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění, podle toho, která z uvedených částek je v daném případě vyšší, a to v případech dle odst. 2.9., 2.10. a 3.1.3.

7. Reklamace

7.1. Reklamace na kvalitu poskytovaných služeb je Účastník oprávněn uplatnit v písemné formě na adrese uvedené v odst. 10.1.3., nebo v elektronické formě na adrese uvedené v odst. 10.1.2., a to nejpozději do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby, jinak právo na reklamaci zaniká.

7.2. Reklamace na vyúčtování ceny poskytnutých služeb je Účastník oprávněn uplatnit v písemné formě na adrese uvedené v odst. 10.1.3., nebo v elektronické formě na adrese uvedené v odst. 10.1.2., a to nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení Faktury, jinak právo zaniká.

7.3. Podání reklamace na kvalitu poskytovaných služeb či na vyúčtování ceny poskytnutých služeb nemá odkladný účinek a Účastník je povinen vyúčtovanou částku ve lhůtě splatnosti zaplatit.

7.4. Účastník je oprávněn se v případě nesouhlasu s vyřízením reklamace obrátit s námitkami k Českému telekomunikačnímu úřadu.

8. Škody

8.1. LAMA v souladu s § 64 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích neodpovídá za skutečné škody ani ušlý zisk vzniklý Účastníkovi v důsledku přerušení služby nebo vadně poskytnuté služby, zejména v důsledku:

8.1.1. omezení či přerušení poskytovaných služeb;
8.1.2. údržby, opravy či poruchy sítí, jejichž prostřednictvím jsou poskytovány služby Účastníkovi.

8.2. LAMA neodpovídá Účastníkovi ani za škodu vzniklou mu v důsledku ztráty, zničení, odcizení či zneužití SIM karty, identifikačních údajů či přístupových hesel a kódů jako je např. PIN či PUK.

8.3. V případech neuvedených v odst. 8.1. Všeobecných obchodních podmínek odpovídá LAMA Účastníkovi do výše vzniklé škody, nejvýše však do výše dvojnásobku průměrné měsíční fakturace Účastníkovi.

8.4. Účastník odpovídá LAMA za škodu vzniklou v důsledku:

8.4.1. porušení povinností stanovených těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, Smlouvou či obecně závaznými právními předpisy ze strany Účastníka;
8.4.2. použití zařízení neschváleného k provozu v rámci elektronických komunikačních sítí v ČR Účastníkem;
8.4.3. neoprávněného zásahu do sítě, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, nebo jejich poškození;
8.4.4. zneužití sítě, SIM karty nebo telekomunikačního koncového zařízení

8.5. LAMA neodpovídá za obsah přenášených zpráv.

9. Shromažďování a využití údajů, databáze

9.1. LAMA vede databázi Účastníků, kteří s ní mají uzavřenou Smlouvu, která obsahuje osobní a identifikační údaje poskytnuté Účastníky. Osobními údaji se ve smyslu ustanovení § 4 zákona č. 101/2000 o ochraně osobních údajů v platném (dále již jen „zákon o ochraně osobních údajů") znění rozumí jakákoliv informace týkající se určeného nebo určitelného subjektu údajů, tj. zejména, nikoli však výhradně rodné číslo, jméno, příjmení akademický titul, adresa, datum narození, obchodní firma, IC, místo či sídlo podnikání, telefonní číslo, e-mailová adresa a čísla předložených identifikačních dokladů, které účastník či jeho zástupce dobrovolně poskytl LAMA. LAMA osobní údaje v rozsahu poskytnutém Účastníkem zpracovává jakožto správce osobních údajů za účelem plnění svých povinností podle Smlouvy a marketingovými účely. Účastník poskytuje souhlas se zpracováváním svých osobních údajů dobrovolně, a to na dobu trvání Smlouvy a 6 měsíců po skončení Smlouvy nebo do odvolání souhlasu. Účastník má v souladu s § 11 a 21 zákona o ochraně osobních údajů právo na přístup ke svým údajům a na jejich opravu, doplnění, blokaci a likvidaci nesprávných údajů, je oprávněn požádat o poskytnutí informací o osobních údajích, které jsou o něm zpracovávány. Účastník je povinen informovat LAMA o jakékoliv změně týkající se údajů poskytnutých LAMA při uzavření Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu.

9.2. LAMA vede databázi a zpracovává rovněž provozní údaje pro evidenci poskytnutých služeb a v souladu s platnými právními předpisy. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro účtování služeb (údaje o telefonických hovorech, datových přenosech, krátkých textových zprávách a dalších službách), datum, čas trvání přenosu, a ostatní údaje o využívání služeb poskytovaných LAMA.

9.3. LAMA vede databázi a zpracovává rovněž lokalizační údaje pro evidenci poskytnutých služeb a v souladu s platnými právními předpisy. Lokalizačními údaji se rozumí údaje, ze kterých je možno určit polohu koncového zařízení.

9.4. LAMA s údaji dle odst. 9.1., 9.2. a 9.3. nakládá v souladu s platnými právními předpisy, zejména v souladu se zákonem o elektronických komunikacích a zákonem o ochraně osobních údajů a za účelem zajišťování poskytování služeb v elektronických komunikacích, jakož i k následnému marketingu a dalším souvisejícím službám. LAMA shromažďované údaje zpracovává a uchovává sama či prostřednictvím smluvních partnerů za dodržení příslušných ustanovení zákona o ochraně osobních údajů. LAMA se zavazuje poskytovat shromažďovaným a zpracovávaným údajům maximální možnou míru ochrany a chránit je před zneužitím.

9.5. Účastník souhlasí s tím, aby LAMA či její obchodní zástupce zpracovávala shromažďované údaje dle článku 9. těchto Všeobecných obchodních podmínek pro marketingové a obchodní účely LAMA či jiných subjektů, a to v rozsahu poskytnutých údajů ze strany Účastníka a současně Účastník vyslovuje svůj souhlas s tím, aby jej LAMA oslovovala a informovala jej o nových produktech a službách na jím uvedené kontaktní údaje (obchodní sdělení).

9.6. Účastník je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním údajů dle článku 9. těchto Všeobecných obchodních podmínek, a to prostřednictvím písemné žádosti doručené LAMA v souladu s článkem 10., a v případě domnělého porušení svých práv na ochranu mého soukromého a osobního života nebo zpracování v rozporu se zákonem má právo obrátit se na LAMA i na Úřad pro ochranu osobních údajů. V takovém případě může LAMA vypovědět smlouvu.

9.7. Účastník souhlasí s tím, že LAMA jako poskytovatel služeb v elektronických komunikacích, jakož i ostatní provozovatelé sítí a poskytovatelé služeb elektronických komunikací si mohou vzájemně předávat data, která přímo souvisí s poskytováním služby účastníkovi, tj. zejména údaje o účastnických spojení, pro zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k zabránění zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací.

10. Komunikace LAMA a Účastníka

10.1. Účastník bude komunikovat s LAMA prostřednictvím následujících komunikačních prostředků:

10.1.1. telefonicky prostřednictvím zákaznické linky, telefonní číslo 848 11 22 11, která je zpoplatněna dle aktuálního Ceníku;
10.1.2. elektronickou poštou na e-mailovou adresu info@lamamobile.cz;
10.1.3. písemnou formou na adresu LAMA MOBILE a.s., P. O. Box 2, Pardubice, PSČ 530 02.

10.2. Účastník má právo zvolit si pro komunikaci s LAMA kterýkoliv komunikační prostředek dle odst. 10.1., ledaže by závazný právní předpis, tyto Všeobecné obchodní podmínky nebo dohoda s LAMA stanovily povinnost použít jeden nebo jen některé z komunikačních prostředků dle odst. 10.1.

10.3. LAMA je oprávněna kontaktovat Účastníka písemnou formou (dopisem), faxem, elektronickou poštou, telefonicky a SMS zprávami. Lama je oprávněna kontaktovat Účastníka kteroukoliv z uvedených forem komunikace, ledaže by závazný právní předpis, tyto Všeobecné obchodní podmínky nebo dohoda s Účastníkem stanovily jinak.

10.4. Stanoví-li tyto všeobecné obchodní podmínky požadavek písemné formy právního jednání, je písemná forma jednání LAMA zachována i tehdy, jestliže LAMA učiní právní jednání také faxem, elektronickou poštou, SMS zprávou či datovou zprávou doručenou Účastníkovi do jeho datové schránky zřízené podle zvláštního právního předpisu.

10.5. Stanoví-li tyto Všeobecné obchodní podmínky požadavek písemné formy právního jednání Účastníka, je písemná forma právního jednání zachována tehdy, jestliže je Účastníkem učiněné právní jednání vlastnoručně podepsáno nebo v elektronické podobě opatřeno zaručeným elektronickým podpisem podle zvláštního právního předpisu.

11. Přenositelnost telefonního čísla

11.1. Účastník má právo žádat LAMA o přenesení telefonního čísla. Přenesení telefonního čísla je iniciováno Účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli služby (ten operátor, ke kterému chce Účastník telefonní číslo přenést).

11.2. V případě, kdy je LAMA přejímající poskytovatel služby, informuje účastníka o podmínkách přenesení telefonního čísla, zejména o:
a) nutnosti provedení právního úkonu směřujícího k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele služby,
b) cenových a časových podmínkách přenesení telefonního čísla, včetně data a času přenesení telefonního čísla,
c) důvodech případného odmítnutí přenesení telefonního čísla,
d) časových limitech přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel tísňových volání.

11.3. V Případě, kdy je LAMA přejímající poskytovatel služby sdělí Účastníkovi identifikaci objednávky a dohodne s Účastníkem termín zahájení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na jeho přeneseném telefonním čísle.

11.4. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora, činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost Účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, pokud se Účastník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení.

11.5. Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, provedené na základě právního úkonu směřujícího k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle. Nebude-li tento právní úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost Účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, má se za to, že lhůta podle odstavce 4 nezačala běžet.

11.6. Pokud nebude žádost Účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušené poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

11.7. Přejímající poskytovatel služby zodpovídá účastníkovi za přenesení telefonního čísla, včetně řádnosti a úplnosti poskytnutých informací.

11.8. LAMA odmítne žádost o změnu poskytovatele služby nebo objednávku v případě, že:
a) nejsou splněny podmínky podle dle článku 11. těchto Všeobecných obchodních podmínek a v případě stanoveném v článku 5, odst. 9 opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu OOP/10/10.2012-12 ze dne 30. 10. 2012, pokud se nedohodnou jinak,
b) telefonní číslo je již obsazeno v jiné objednávce,
c) existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla,
d) na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního předpisu

11.9. LAMA jako přejímající operátor předá informaci o datu přenesení telefonního čísla do referenční databáze přenesených čísel jeden pracovní den přede dnem přenesení telefonního čísla a zajistí společně s opouštěným operátorem přenesení telefonního čísla. Od předání této informace do referenční databáze přenesených čísel již nelze požadovat zastavení přenesení telefonního čísla. Účastníkovi musí být jeho telefonní číslo aktivováno v síti přejímajícího operátora do jednoho pracovního dne od předání informace do referenční databáze přenesených čísel, přičemž přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den přenesení nesmí být delší než šest hodin.

12. Obecná a společná ustanovení

12.1. LAMA je oprávněna v průběhu trvání Smlouvy měnit Všeobecné obchodní podmínky, zvláštní obchodní podmínky jednotlivých služeb i Ceník, a to s přihlédnutím ke změně platné právní úpravy vztahující se na vztahy upravené Smlouvou či s přihlédnutím ke změně obchodní strategie, ekonomické situace a vývoje trhu.

12.2. Změnu Všeobecných obchodních podmínek LAMA uveřejní nejméně 1 měsíc před datem účinnosti, a to v každé své provozovně, prostřednictvím individuálních oznámení Účastníkovi a uveřejněním na svých internetových stránkách, případně i jiným vhodným způsobem. Účastníkovi bude změna oznámena způsobem, který si zvolil pro zasílání Faktur.

12.3. Pokud by změna Všeobecných obchodních podmínek podle odst. 12.2. měla za následek změnu podstatných náležitostí Smlouvy nebo změny jiných ustanovení, které by vedly ke zhoršení postavení Účastníka, jehož Smlouva obsahuje ustanovení o úhradě v případě ukončení Smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, je LAMA povinna Účastníka prokazatelně informovat rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny Všeobecných obchodních podmínek, a to bez této úhrady (jakékoliv sankce), jestliže nové Všeobecné obchodní podmínky nebude Účastník akceptovat, a to způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání Faktur. Účastník je povinen právo ukončit Smlouvu uplatnit u LAMA písemně na adresu uvedenou v odst. 10.1.3. ve lhůtě 30 dnů ode dne vyrozumění o změně Všeobecných obchodních podmínek dle tohoto odstavce, nejpozději však ke dni účinnosti těchto změn. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto odstavce Účastníkovi nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 5 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.

12.4. LAMA je oprávněna zasílat Účastníkovi veškerou komunikaci a oznámení, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak, také SMS zprávami nebo e-mailem.

12.5. K řešení sporů z této smlouvy je příslušný soud a v některých případech, na základě zákona, Český telekomunikační úřad.

12.6. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou platné a závazné, až do doby jejich nahrazení novým zněním, do doby jejich nahrazení či částečného nahrazení odchylným ujednáním s Účastníkem.

12.7. Vztah založený Smlouvou se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění.

12.8. Tyto Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost dne 3. 5. 2015 a v plném rozsahu nahrazují předchozí Všeobecné obchodní podmínky.