

Všeobecné podmínky

1. Základní ustanovení

Všeobecné podmínky tvoří součást smlouvy o poskytování veřejně dostupné předplacené mobilní služby elektronických komunikací a s ní souvisejících doplňkových služeb (dále jen „Služby“) pod obchodní značkou „Studentfone“, společností Vodafone Czech Republic a.s., Vinohradská 167, Praha 10, 100 00, IČO 25788001 (dále jen „Studentfone“) na základě účastnické smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“). Všeobecné podmínky upravují Vaše práva a povinnosti, i práva a povinnosti Studentfone, při užívání a poskytování Služeb prostřednictvím mobilní sítě Vodafone (dále jen „Mobilní služby“ a „Mobilní síť“), poskytovaných pod značkou Studentfone. V otázkách neupravených v těchto podmínkách platí Reklamační řád, platný Ceník služeb a podmínky uvedené v tištěných materiálech Studentfone, případně na stránkách www.studentfone.cz. Pokud je v těchto podmínkách uveden Vodafone, rozumí se tím česká společnost Vodafone Czech Republic a.s., se sídlem Vinohradská 167, 100 00 Praha 10, IČ 25788001 (a její síť, produkty a služby). Pokud je v těchto podmínkách uveden GTS, rozumí se tím GTS Alive, s.r.o., se sídlem Letenská 118/1, Praha 1, 118 00, IČO 26193272.

2. Účastnická Smlouva

Uzavřením smlouvy vyjadřujete svůj souhlas s těmito Všeobecnými podmínkami. Pokud SIM kartu nevyložíte a neužijete žádnou službu, můžete nám vrátit neporušenou SIM kartu do 14 dnů od data, kdy ji převeźmete. SIM karty bude možné vrátit poštou na adresu GTS Alive, s.r.o., Letenská 118/1, Praha 1, 101 00. Refundace ceny SIM karty bude provedena stejnou cestou, kterou došlo k platbě. Ke Studentfone se však i přesto můžete kdykoli vrátit. V této souvislosti bychom vás rádi upozornili, že SIM karta zůstává vždy v našem vlastnictví, a v případě, že nedojde k uzavření smlouvy nebo je již uzavřená smlouva ukončena, jsme oprávněni ji deaktivovat.

Smlouva o poskytování Služeb se uzavírá na dobu neurčitou a je uzavřena okamžikem, kdy vyložíte SIM kartu z plastového nosiče umístěného v obalu startovacího balíčku Studentfone nebo užitím některé ze služeb Studentfone. Obsah Smlouvy tvoří ustanovení uvedená v: (i) platném ceníku Služeb (dále jen „Ceník“), (ii) platných Všeobecných obchodních podmínkách, (iii) reklamačním řádu, a (iv) případně dalších dokumentech, na které budete upozorněn. V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty má přednost ten dokument, který je uveden v předchozím odstavci v pořadí dříve než ten, se kterým je dokument v rozporu. Studentfone Vám aktivuje Služby v co nejkratší lhůtě, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné.

Anonymní předplacenou Službu můžete i bez souhlasu Studentfone převést na jinou osobu, musíte ji však seznámit se Smlouvou a předat jí nosič SIM karty obsahující bezpečnostní kódy. Třetí osoba se stane účastníkem okamžikem převzetí předplacené SIM karty.

Studentfone je oprávněn považovat za účastníka osobu, která se prokáže kódem PUK 2.

Chcete-li využít předplacené služby, musíte nejprve složit finanční částku určenou k čerpání Služeb způsoby uvedenými v aktuálních materiálech Studentfone. Studentfone následně provede navýšení kreditu Vaší předplacené Služby o Vámi složenou finanční částku (dále jen „Dobití SIM karty“). Kredit musíte využít ve lhůtě uvedené v informačních materiálech Studentfone. Vykáže-li Vámi užívaná předplacená Služba záporný kredit, jste povinen bezodkladně provést Dobití SIM karty a dluh vyrovnat. Při ukončení smlouvy nemáte nárok na navrácení kreditu. Studentfone neodpovídá za nevyužití kreditu.

Při jednání o Smlouvě se můžete Vy i Studentfone nechat zastoupit zástupcem. Vámi udělená plná moc musí být vždy opatřena Vaším úředně ověřeným podpisem. Smlouvu lze ukončit dohodou, výpovědí, odstoupením nebo zánikem některé ze stran Smlouvy bez právního nástupce.

2.1. Ukončení ze strany Studentfone

Studentfone může ukončit kteroukoliv Vaší Smlouvu s okamžitou účinností (i) nastane-li některá skutečnost uvedená v čl. 3.3, (ii) porušíte-li podstatným způsobem Smlouvu, (iii) neuskutečněním aktivace SIM karty do data expirace SIM karty, která je uvedena na obalu SIM karty či (iv) marným uplynutím lhůty pro Dobití SIM karty, která činí 9 měsíců ode dne posledního dobití SIM karty nebo aktivace SIM karty.

2.2. Výpověď z Vaší strany

Kdykoli se můžete rozhodnout, že si nepřejete, abychom vám nadále služby poskytovali. V takovém případě můžete přestat SIM kartu používat a vyčkat na ukončení smlouvy jedním ze způsobů popsaných v bodě 2.1. V případě zájmu můžete též Smlouvu vypovědět sami, a to prostřednictvím linky Zákaznické podpory Studentfone dostupné přes *20, kde se s operátorem dohodnete na ukončení Smlouvy. Pokud tak učiníte alespoň 4 kalendářní dny před koncem kalendářního měsíce, smlouva skončí nejpozději posledním dnem kalendářního měsíce. Jinak až posledním dnem následujícího kalendářního měsíce, pokud není dohodnuto jinak.

2.3. Podmínky přenositelnosti

Studentfone můžete požádat o přenesení svého čísla do jiné mobilní sítě. Přenesením čísla do jiné sítě je Smlouva ukončena.

Pro přenesení čísla ke Studentfone musíte mít nejprve aktivní kartu Studentfone. Pak požádáte svého původního poskytovatele, u kterého máte telefonní číslo, které chcete přenést, o přenos čísla. Po kontrole podmínek vám stávající poskytovatel vystaví takzvaný kód ČVOP. Je to čtrnáctimístné číslo, které budete pro přenos potřebovat. Se znalostí tohoto čísla, zavoláte na Zákaznickou podporu Studentfone na *20 a dohodne se s poskytovatelem na dni, kdy bude číslo přenesené ke Studentfone. Přenos čísla v dohodnutý den probíhá mezi 00:00 – 6:00 hodinou. Studentfone má právo toto datum změnit z kapacitních a technických důvodů na nejbližší vhodný termín. V takovém případě Vás Studentfone o novém termínu přenesení předem informuje. Pro všechna čísla přenášená na základě jedné objednávky musí být zvoleno stejné datum přenesení. Objednávku přenesení čísla můžete u Studentfone zrušit do okamžiku závazného naplánování data přenesení čísla. Nejkratší možná doba přenosu je 4 dny.

Přenositelnost čísla je podrobně upravena opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10/10.201212.

Ostatní náležitosti se řídí Podmínkami služby přenositelnost telefonních čísel společnosti Vodafone Czech Republic a.s.

3. Služby

3.1. Úvodní ustanovení

Studentfone se Vám zavazuje poskytovat Služby v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou a Vy se je takto (v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou) zavazujete užívat. Jste povinen se vždy seznámit s aktuálními podmínkami Služeb a oznámeními, která Vám v souvislosti s nimi Studentfone doručuje. Služby jste oprávněn užívat pouze prostřednictvím zařízení, která jsou schválena pro užití v České republice a k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou. Bez předchozího souhlasu Studentfone nijak nezasahuje do softwaru SIM karty či v jiných zařízeních Vodafone.

Studentfone vám začne poskytovat služby maximálně do 24 hodin od aktivace SIM karty.

Studentfone poskytuje služby v oblastech pokrytých signálem Vodafone a to nepřetržitě v obvyklé kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy.

Při aktivaci karty si zvolíte své 4-6 místné heslo. Bude sloužit jako vaše platná identifikace při kontaktu s námi jak přes linku Zákaznické podpory Studentfone, tak přes hlasovou či internetovou samoobsluhu.

Každého, kdo se prokáže vaším heslem, můžeme považovat za osobu oprávněnou za vás jednat. S ohledem na vaši ochranu však nemusíme provést požadovaný úkon v případě, že budeme mít podezření na zneužití vašeho hesla. V takovém případě můžeme požadovat jiný způsob ověření (zejména předložení dokladu totožnosti). Své heslo si prosím dobře chraňte a v případě podezření z jeho prozrazení či zneužití si ho ve vlastním zájmu co nejdříve změňte. Stejným způsobem chraňte i svůj PIN a PUK kód. PIN kód si můžete změnit, PUK nikoli. Proto pokud se neoprávněná osoba seznámí s vaším PUK kódem, co nejdříve nám to telefonicky oznamte.

Souhlasíte s tím, že jakýkoli zákaznický servis poskytovaný ze strany Studentfone - hovor s operátorem zákaznické podpory Studentfone, bude zpoplatněn částkou uvedenou v platném Ceníku, s výjimkou hovorů a požadavků, které musí být na základě platných právních předpisů poskytovány zdarma (zejména odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely, žádost o nezasílání obchodních sdělení, hlášení poruch v rámci sítě elektronických komunikací, žádost o nezveřejnění v telefonním seznamu, jakož i žádost o sdělení konkrétní výše finančního vyrovnání v případě využití možnosti přenositelnosti mobilních čísel k jinému poskytovateli mobilních telekomunikačních služeb apod.), podmínkou však je, že se jednotlivý požadavek bude týkat výlučně skutečností, které nepodléhají zpoplatnění. Na zpoplatnění budete vždy upozorněn předem.

Abychom zabránili naplnění kapacity připojení či jejímu překročení, používáme následující postupy:

- a)** Přednostně jsou poskytovány hlasové služby před datovými službami.
- b)** V případě naplnění kapacity připojení (zejména u základnové stanice) nelze zahájit nový hovor, probíhající hovory nejsou ovlivněny.
- c)** V případě naplnění kapacity připojení u datových služeb (zejména u základnové stanice) dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě.
- d)** U datových služeb se dále uplatní pravidla FUP (fair user policy). Fair User Policy (FUP) jsou pravidla, která mají za úkol zajistit stejnou a rovnocennou dostupnost a kvalitu služby pro všechny účastníky, kteří si takovou službu objednají. Nejčastěji jde o dočasné snižování přenosové rychlosti v závislosti na objemu přenesených dat v daném časovém období, případně omezení přenosové rychlosti na vybrané komunikační protokoly. Přenosová rychlost je v takových případech dočasně (do konce časového období) snížena na 20 kb/s. Pravidla FUP se používají zejména v případech, kdy objemy přenášených dat přesahují předem jasněstanovené hranice. Pro datové měsíční balíčky, určené pro předplacenou

kartu, se zúčtovacím obdobím myslí kalendářní měsíc ode dne, kdy zákazník začal službu používat. Pro balíček Data na den se ve všech případech dnem myslí nepřetržité období 24 hodin od aktivace balíčku.

3.1.1 Ceník

Ceny Služeb se řídí platným Ceníkem.

3.1.2 Kredit

Expirace kreditu je 6 měsíců. S každým dobitím se platnost vašeho kreditu prodlužuje o 6 měsíců, poté kredit propadá. Jestliže si však do dalších 3 měsíců znovu dobijete, kredit vám obnovíme a přičteme ho k dobité částce. V opačném případě automaticky dojde k ukončení Smlouvy a poskytování Služeb.

Studentfone je oprávněn bez předcházejícího upozornění přerušit poskytování Služeb v případě vyčerpání Kreditu, a to případně i během hovoru, odesílání zprávy, datového spojení či využívání jiné Služby. Údaj o aktuální výši Kreditu zobrazený zařízením Účastníka je jen orientační. V případě pochybností o výši Kreditu je rozhodující údaj v účtovacím systému Studentfone.

3.2 Některé typy Služeb

3.2.1. Základní Služby

Studentfone poskytuje na území České republiky následující základní Služby: (i) Telefonní hovory – běžné odchozí hovory a přijímání telefonních hovorů, (ii) Bezplatná tísňová volání (tísňová volání lze uskutečnit i bez SIM karty, včetně lokalizace), (iii) Služba přenosu dat, (iv) Služba krátkých textových zpráv (SMS), (v) Služba multimediálních zpráv (MMS).

Studentfone poskytuje možnost volat bezplatně na čísla tísňového volání. Při volání na tato čísla zároveň v souladu s právními předpisy poskytujeme příslušnému pracovišti pro příjem tísňových volání údaje o lokalizaci volajícího.

3.2.2. Další Služby a doplňkové Služby

Doplňkovými Službami se rozumí další Služby dle aktuální nabídky Studentfone, které jsou uvedeny v Ceníku a rovněž Služba DMS, prostřednictvím které můžete poskytnout peněžitý dar odesláním příslušné SMS na stanovené přístupové číslo (dále jen „darovací SMS“). Odesláním darovací SMS je mezi Vámi a subjektem identifikovaným přístupovým číslem a kódem dané Služby uzavřena darovací smlouva a Vám vzniká povinnost uhradit částku rovnající se ceně příslušné odeslané SMS, resp. stanovené měsíční částky podpory.

U Karty jsou trvale blokovány tzv. Mplatby.

Za jednorázové dobití ve výši min. 200Kč (hodnoty dobíjené částky se nesčítají, musí jít o jednorázové dobití) získáte na dobíjeném čísle balíček „Megabajty“ na následující kalendářní měsíc automaticky zdarma. Aktivace balíčku proběhne vždy k 1. dni v následujícím měsíci po dobití SIM karty výše uvedenou částkou. V případě, že nezískáte balíček „Megabajty“ zdarma, bude Vám balíček naúčtován dle aktuálního Ceníku. Pokud nebudete mít k 1. dni v kalendářním měsíci dostatečný kredit pro naúčtování balíčku „Megabajty“, dojde k automatické deaktivaci balíčku „Megabajty“ a datové služby budou poskytovány v rámci

balíčku „Data na den“. Aktivní datové služby je zákazník oprávněn kdykoli změnit, či vypnout prostřednictvím internetové samoobsluhy na www.studentfone.cz.

Balíček Megabajty je datový balíček s objemem dat 300MB na kalendářní měsíc. Tento balíček je zákazníkům k dispozici automaticky s aktivací SIM karty do konce kalendářního měsíce, ve kterém byla SIM karta aktivována a celý následující kalendářní měsíc zdarma. Objem dat i cena balíčku platí od 9. 9. 2013 do 8. 9. 2014. Studentfone si vyhrazuje právo po tomto termínu cenu i objem dat zachovat či změnit.

Balíček Megabajty zdarma vždy získá dobíjené číslo, nikoli osoba, která dobití provedla.

Součástí balíčku Megabajty je neomezené prohlížení stránek (nikoliv stahování či prohlížení videí z těchto stránek): www.studentfone.cz, www.isic.cz, www.isicpoint.cz, www.alive.cz, www.regiojet.cz, www.studentagency.cz. Minimálně pro období od 9. 9. 2013 do 31. 3. 2014 platí neomezené prohlížení i pro stránku www.facebook.com. Po tomto datu může být seznam stránek zachován, rozšířen či jinak upraven. Ve všech případech si Studentfone vyhrazuje právo neomezený přístup na jakékoliv z uvedených stránek zrušit. Aktuální seznam platných stránek neomezeným surfováním je vždy přístupný na www.studentfone.cz.

3.3 Omezení a přerušení poskytování Služeb

Studentfone je Vám oprávněn okamžitě omezit či přerušit poskytování Služeb v následujících případech:

- (i) Vznikne-li podezření, že zneužíváte Služby,
- (ii) Porušujete-li podstatně podmínky Smlouvy (zejména užíváte-li neschválená zařízení či jinak ohrožujete provoz sítě, uskutečňujete-li zlomyslná či obtěžující volání, rozesíláte nevyžádané či reklamní zprávy atp.),
- (iii) Nejsou-li splněny podmínky nezbytné pro to, aby Vám mohl Studentfone poskytovat Služby,
- (iv) Nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména v případě narušení bezpečnosti či integrity sítě, bezpečnosti Služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti.
- (v) Nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma, ohrožení bezpečnosti státu,
- (vi) Na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.

Poskytování služeb bude obnoveno, jakmile pomine důvod pro přerušení/omezení služeb.

4. Cena, zálohy a platební podmínky

Ceny za poskytnuté Služby Vám Studentfone účtuje dle platného Ceníku a Vy jste je povinen řádně a včas hradit. Ceny za Služby Vám Studentfone začne účtovat dnem aktivace zvolené Služby (při zahájení poskytování mobilních Služeb dnem aktivace SIM karty). Ceny za Služby třetích stran Vám Studentfone účtuje dle podmínek stanovených pro příslušnou Službu třetí strany. Vyúčtování služeb se u předplacených služeb neposkytuje. Přehled čerpání služeb je zpřístupněn na internetové samoobsluze Studentfone. Služba je poskytována jen do vyčerpání vámi předplacené hodnoty (kreditu).

5. Síť a pokrytí

Opravy a úpravy sítě a její údržba budou prováděny rychle a efektivně, v co nejkratším čase s ohledem na technické a procesní možnosti a druh závady, úpravy či údržby. Provádění

těchto činností se může výjimečně projevit dočasným snížením dostupnosti Služeb, o čemž Vás bude Studentfone přiměřeným způsobem, bez zbytečného odkladu, informovat. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem není vadou plnění na straně Studentfone a nezakládá Vaše právo na odstoupení od Smlouvy.

6. Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb

6.1 Opatření proti zneužití Služeb

Přijměte, prosím, veškerá potřebná opatření k ochraně svých bezpečnostních prvků (zejména hesla či bezpečnostní kódy). V případě důvodného podezření na jejich prozrazení je neprodleně změňte. V případě, že zjistíte ztrátu, odcizení či zneužití Vaší SIM karty nebo kterékoliv Vaší Služby nebo Vašich bezpečnostních prvků, neprodleně informujte Studentfone na *20 nebo na 800 7777 20, který po přijetí Vašeho oznámení učiní neodkladně opatření k zamezení oznámeného zneužití SIM karty nebo bezpečnostních prvků nebo Služby. Za škody vzniklé v důsledku ztráty, odcizení či zneužití Vaší SIM karty nebo kterékoliv Vaší Služby nebo Vašich bezpečnostních prvků odpovídáte Vy.

6.2 Odpovědnost za škodu

Mějte prosím na paměti, že odpovídáte za jednání jakýchkoliv třetích osob, kterým jste umožnili užívat Služby. Odpovídáte rovněž za nedostatečnou ochranu Vašich bezpečnostních prvků či zneužití Služeb v případě, že jste nevyužil možnosti jejich zabezpečení.

Studentfone neodpovídá za kvalitu hovorů uskutečněných prostřednictvím počítačové sítě Internet, za plnění třetích stran ani za Vaše data uložená na SIM kartě.

Pokud jste mohl Službu využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Studentfone nebo z důvodu nedodržení kvality Služeb, je Studentfone povinen přiměřeně snížit cenu Služby nebo po dohodě s Vámi zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. V případě závad zajistí Studentfone rovněž odstranění závady. V těchto případech nemáte právo na náhradu škody.

7. Reklamacce

Řídí se Reklamačním řádem, umístěným na www.studentone.cz.

8. Zpracovávání údajů:

8.1 Databáze zákazníků

Studentfone vede databázi osobních, lokalizačních a provozních údajů („dále jen Údaje“) účastníků a uživatelů služeb elektronických komunikací („dále jen Zákazník“). Údaje získáváme přímým nebo nepřímým kontaktem s vámi nebo od třetích osob. Vodafone zpracovává Údaje na základě zákona, tj. v takovém případě není Zákazník oprávněn takové zpracování odmítnout (povinné zpracování viz odst. 3), nebo na základě souhlasu Zákazníka, kdy je Zákazník oprávněn takové zpracování kdykoli odmítnout (dobrovolné zpracování viz odst. 4). Studentfone shromažďuje a zpracovává Údaje manuálně nebo automaticky, sám nebo prostřednictvím třetích subjektů (zpracovatelů).

8.2 Definice údajů

Osobními a identifikačními údaji se rozumí zejména: jméno, příjmení, adresa, datum narození, rodné číslo/popř. národní identifikátor, věk, pohlaví, čísla předložených dokladů, telefonní číslo, heslo, číslo SIM karty, typ a objem využívaných služeb, údaje o koncovém zařízení, kontaktní telefonní číslo, emailové spojení, bankovní spojení a jiné údaje oprávněně o Zákazníkovi získané. Provozním údajem se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování, tj. zejména telefonní číslo volaného, telefonní číslo volajícího, začátek a konec spojení, datum a frekvence uskutečněného spojení, IMEI, konfigurační údaje, způsob a objem využívání služeb a cena za službu. Lokalizačním údajem se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací a určující zeměpisnou polohu koncového zařízení Zákazníka, tj. např. údaj o síti, k níž je Zákazník připojen.

8.3 Povinné zpracování

Poskytovatel povinně zpracovává Údaje pro účely poskytování služeb elektronických komunikací, souvisejících služeb, zajištění propojení a přístupu k síti, Vyúčtování a provádění úkonů s tím souvisejících, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání sítě či služeb, vymáhání pohledávek, poskytování služeb či prodej produktů třetích stran prostřednictvím naší sítě a pro účely volání na čísla tísňového volání a další účely stanovené platnou právní úpravou.

8.4 Dobrovolné zpracování

Zákazník souhlasí s tím, že Studentfone je oprávněn zpracovávat Údaje k následujícím účelům: obchodní a marketingové účely, včetně provádění průzkumu trhu, telemarketingu a nabízení obchodu a služeb, poskytování informací (zejména formou obchodního sdělení označovaného pro takové účely jako OS) o službách a produktech Studentfone a o službách a produktech třetích stran, které jsou se Studentfone ve smluvním vztahu, a to užitím adresy, telefonních čísel nebo elektronické adresy, pro poskytování služeb s přidanou hodnotou, pro bezplatné zřízení informační služby Zákazníkovi, prostřednictvím které bude Zákazník informován o nabízených službách a produktech třetích stran.

8.5 Zpracování

Zpracování Údajů, které jsou zpracovávány na základě souhlasu, jste oprávněn kdykoliv odmítnout, resp. je oprávněn odvolat souhlas, a to na lince Zákaznické podpory Studentfone na *20 či jiným způsobem stanoveným Studentfone. Zpracování takových Údajů pro jednotlivé účely jiným způsobem stanoveným Studentfone ukončí v přiměřené době, která odpovídá technickým a administrativním možnostem. Vodafone je oprávněn zpracovávat Údaje po celou dobu trvání smlouvy, není-li v jednotlivých podmínkách Služeb nebo v právních předpisech stanoveno jinak. Po ukončení smlouvy a vypořádání všech vzájemných práv a povinností Studentfone provede likvidaci Údajů Zákazníka ze své databáze s výjimkou kontaktních údajů a informací o objemu využívaných služeb, ke kterým Zákazník dává souhlas se zpracováním za účelem nabídky obchodu a služeb, a to po dobu 10 let ode dne ukončení smlouvy nebo případně do doby, než Zákazník odvolá svůj souhlas. Zákazník bere na vědomí, že účelem vyhodnocování a zvyšování kvality poskytovaných služeb nebo za účelem zajištění důkazu o provedení požadavku Zákazníka Studentfone

zaznamenává interakci mezi zákaznickou linkou a zákazníkem.

8.6 Právo na informace

Zákazník má právo na informaci o zpracování svých osobních údajů. Domnívá-li se Zákazník, že dochází ke zpracování osobních údajů v rozporu s ochranou soukromého nebo osobního života nebo se zákonem, může Studentfone požádat o vysvětlení nebo o odstranění vadného stavu (zejména blokování, opravu, doplnění nebo likvidaci). Dále má právo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

9. Informace a komunikace stran

9.1 Kontaktní místa

Pro komunikaci se Studentfone využívejte prosím internetovou samoobsluhu umístěnou na adrese www.studentfone.cz, hlasovou samoobsluhu na *20, linku Zákaznické podpory na telefonním čísle *20. Není-li stanoveno jinak, jste prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního místa oprávněn předkládat návrhy, připomínky a žádosti, požadovat změnu telefonního čísla (za úhradu), oznamovat závady v rámci sítě, získávat informace o cenách a Službách a využívat možnosti servisních služeb a zákaznické podpory či činit jakékoliv jiné úkony související se Smlouvou a Službami.

9.2 Komunikace

K provedení některých úkonů po Vás může Studentfone požadovat autorizaci prostřednictvím PUK 2 kódu a je oprávněn odmítnout provedení úkonu v případě, že nebude autorizace řádně provedena. Studentfone je rovněž oprávněn odmítnout provést požadovaný úkon v případě důvodného podezření, že došlo ke zneužití identifikačních prostředků. Studentfone Vás může kontaktovat prostřednictvím provozovatele poštovních služeb (dále jen „Pošta“), telefonicky, elektronickou poštou, SMS či MMS. Za písemné se považují i právní úkony Studentfone učiněné elektronickou poštou, SMS, MMS či datovou schránkou. Písemnost zasílaná Studentfone prostřednictvím elektronické pošty, SMS či MMS se považuje za doručenu nejpozději dnem následujícím po odeslání písemnosti na Vaše telefonní číslo nebo Vaši emailovou adresu.

9.3 Změny Služeb a Všeobecných obchodních podmínek

Studentfone se zavazuje zveřejňovat obecné informace o změnách či ukončení Služeb a změně Všeobecných podmínek zejména prostřednictvím internetových stránek, oznámení, tiskových zpráv a informačních materiálů. Z hlediska běhu lhůt je rozhodující první zveřejnění změny kterýmkoliv ze zde uvedených způsobů. Změnu Ceníku Studentfone zveřejní předem. Změnu Všeobecných podmínek Studentfone Vám oznámíme nejméně jeden měsíc předem, a to formou SMS, oznámením v Internetové samoobsluze, na www.studentfone.cz či jiným vhodným způsobem.

Studentfone je oprávněn měnit Služby, případně ukončit poskytování Služeb zejména zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií.

10. Závěrečná ustanovení

Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem. Smlouva je uzavřena podle Obchodního zákoníku, v platném znění. O sporech mezi Vámi a Studentfone rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána i pravomoc Českému telekomunikačnímu úřadu. Spory týkající se Smlouvy nelze řešit mimo soudní nebo správní řízení. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. listopadu 2013 a nahrazují Všeobecné podmínky ze dne 9. září 2013. Tyto Všeobecné podmínky byly zveřejněny dne 30. září 2013.

Reklamační řád pro reklamace služeb elektronických komunikací

Článek I.

Úvodní ustanovení

V tomto Reklamačním řádu najdete zásady, principy a způsob uplatňování Vašich práv jako zákazníka v souvislosti s naší odpovědností za vady při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „služby“). Vaše práva najdete ve Všeobecných obchodních podmínkách Studentfone společnosti Vodafone Czech Republic a.s. (dále jen „Všeobecné podmínky“).

Článek II.

Výklad základních pojmů

- Reklamace uplatnění

Vašich práv z titulu naší odpovědnosti za vady poskytnutých služeb.

Reklamaci můžete podat na vyúčtování ceny služby (dále jen „vyúčtování“) nebo na poskytovanou službu.

- Osoba oprávněná podat reklamaci zákazník, který má s námi uzavřenou smlouvu o poskytování služeb dle Všeobecných podmínek a který uplatňuje svá práva dle tohoto Reklamačního řádu (dále jen „reklamující“).

Článek III.

Rozsah odpovědnosti

Odpovídáme Vám (s omezením uvedeným níže) za rozsah, cenu a kvalitu všech služeb, které poskytujeme, a to v případě, že:

1. služba nebyla poskytnuta v dohodnutém rozsahu či kvalitě, nebo
2. služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným právním předpisům, nebo
3. za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající cenovým ujednáním.

Článek IV.

Právo uplatnit reklamaci, způsob, místo a lhůty uplatnění reklamace

Způsob uplatnění reklamace:

Reklamaci můžete uplatnit písemně a je třeba předložit veškeré dokumenty prokazující nárok na reklamaci. Dále Reklamace musí obsahovat jméno reklamujícího, telefonní číslo, přesný důvod reklamace.

Místo uplatnění reklamace:

Reklamace se uplatňuje písemně na adrese Vodafone Czech Republic a.s., Reklamační oddělení, Vinohradská 167, Praha 10, 100 00.

Lhůta pro uplatnění reklamace:

1. reklamace předplacených služeb se uplatňuje do 2 měsíců ode dne jejich poskytnutí;
2. reklamace týkající se jiných vad poskytovaných služeb se uplatňují bez zbytečného

odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby;

3. reklamace vyúčtování ceny se uplatňuje do 2 měsíců od vyúčtování ceny služby.

Článek V.

Lhůty pro vyřizování Reklamací

Reklamacie se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace. Reklamacie se vyřizují nejpozději do 1 měsíce od doručení reklamace Studentfone, společnosti Vodafone. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním poskytovatelem, vyřizuje se reklamace nejpozději do 2 měsíců od jejího doručení Studentfone, společnosti Vodafone.

Článek VI.

Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za služby

- V případě, že je reklamace vyúčtování ceny shledána oprávněnou, máte právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen účtovaných za služby do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Přeplatek či zaplacené ceny Vám vrátíme navýšením kreditu nebo vrácením částky poštovní poukázkou či zasláním na bankovní účet.
- Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace, který nebylo možno z objektivních důvodů vrátit, se promlčuje ve lhůtách stanovených právními předpisy.

Článek VII.

Náhrada škody

Nárok na náhradu škody uplatněte prosím písemně. Uznáme-li nárok oprávněným, poskytneme Vám náhradu škody formou navýšení kreditu. Pouze v případě, že tento postup nebude možný z důvodu ukončení smlouvy, bude náhrada škody poskytnuta v penězích a příslušná částka Vám bude zaslána na Vaši poslední známou adresu. V souladu s příslušnými právními předpisy Vám však neposkytneme náhradu škody, která Vám vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na naší straně, zajistíme odstranění závady a poskytneme Vám přiměřenou slevu z ceny služby formou navýšení kreditu (výše slevy je závislá na našem posouzení), nebo po dohodě s Vámi poskytneme službu náhradním způsobem. V ostatních případech odpovídáme za škodu, která Vám vznikne v důsledku porušení našich povinností stanovenými v právních předpisech a Všeobecných podmínkách.

Článek VIII.

Ustanovení společná a závěrečná

1. V případě, že s vyřízením reklamace nesouhlasíte, máte právo podat námitky proti vyřízení reklamace k Českému telekomunikačnímu úřadu.
2. Reklamační řád je k nahlédnutí na internetové stránce www.studentfone.cz.
3. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. listopadu 2013 a nahrazuje Reklamační řád ze dne 9. září 2013. Tento Reklamační řád byl zveřejněn dne 30. září 2013.