

## Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní služby

|                                                                                                     |                                                    |                                                     |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------|
| <b>ÚČASTNÍK</b>                                                                                     |                                                    |                                                     |        |
| <input type="checkbox"/> Fyzická osoba                                                              | <input type="checkbox"/> Fyzická osoba podnikající | <input checked="" type="checkbox"/> Právnícká osoba |        |
| Obchodní jméno:                                                                                     | Benjamín, příspěvková organizace                   |                                                     |        |
| IČ:                                                                                                 | 00847461                                           | DIČ:                                                |        |
| Sídlo:                                                                                              | Modrá 1705                                         |                                                     |        |
| Místo:                                                                                              | Petřvald                                           | PSČ:                                                | 735 41 |
| <input type="checkbox"/> Adresa pro zasílání (vyplněno pouze v případě, že se adresa liší od sídla) |                                                    |                                                     |        |
| Adresa:                                                                                             |                                                    |                                                     |        |
| Místo:                                                                                              |                                                    | PSČ:                                                |        |
| <b>Osoba oprávněná k podpisu (zástupce účastníka)</b>                                               |                                                    | <b>Kontaktní osoba Účastníka</b>                    |        |
| Jméno:                                                                                              | Mgr. Darja Kuncová                                 | Jméno:                                              |        |
| Telefon:                                                                                            |                                                    | Telefon:                                            |        |
| E-mail:                                                                                             |                                                    | E-mail:                                             |        |
| E-mail pro zasílání faktur:                                                                         |                                                    | Číslo smlouvy: 2510070950                           |        |

|                                           |                                                             |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>POSKYTOVATEL</b>                       |                                                             |
| <b>FAYN Telecommunications s.r.o.</b>     | <b>Zákaznická linka:</b> 530 335 533                        |
| IČ: 26761050, DIČ: CZ26761050             | <b>Obchodní kontakt:</b> 530 330 240                        |
| zaps. v OR KS Brno, oddíl C, vl. č. 51326 | <b>Telefonicky jsme Vám k dispozici v pracovních dnech.</b> |
|                                           | Po - Pá v době od 8:00 do 16:00                             |
| <b>Adresa sídla</b>                       |                                                             |
| Popelova 150/71, PSČ 620 00, Brno         |                                                             |
| <b>Bankovní spojení</b>                   |                                                             |
| Č. ú.: 1148000001 / 5500                  |                                                             |
| <b>E-mailové kontakty:</b>                |                                                             |
| <b>Informace:</b>                         | <a href="mailto:info@fayn.cz">info@fayn.cz</a>              |
| <b>Fakturační oddělení</b>                | <a href="mailto:fakturace@fayn.cz">fakturace@fayn.cz</a>    |
| <b>Technická podpora:</b>                 | <a href="mailto:pomoc@fayn.cz">pomoc@fayn.cz</a>            |
| <b>Obchodní oddělení:</b>                 | <a href="mailto:obchod@fayn.cz">obchod@fayn.cz</a>          |

### PŘEDMĚT SMLOUVY

|                                                                                                                                                                                   |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Služby poskytované Fayn Telecommunications s.r.o. spojené se zákaznickým účtem ID:                                                            | <b>85559</b> |
| Službou se rozumí:                                                                                                                                                                |              |
| a) veřejná telefonní služba FAYN FIX poskytovaná prostřednictvím sítí elektronických komunikací (VoIP) umožňující telefonování do veřejných pevných a mobilních telefonních sítí. |              |
| b) Služby virtuální ústředny poskytované prostřednictvím telefonních služeb FAYN FIX podle bodu a) na systémech virtuální ústředny iPBX.                                          |              |

### ZPŮSOB PLATBY

|                                                                                                                                                                                                     |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Faktura                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> Kredit |
| Platby za služby budou prováděny proti faktuře vystavené Poskytovatelem. Fakturační období je kalendářní měsíc, faktura je vystavována vždy na počátku měsíce se splatností do 15.dne od vystavení. |                                 |

**Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací  
prostřednictvím veřejné telefonní služby**

| TELEFONNÍ ČÍSLA FAYN FIX (pevná linka na technologii VoIP) |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                             |                          |                                     |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| Počet tel. čísel po přidělení/přenesení:                   | 1                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                             |                          |                                     |
| Kraj, ve kterém se čísla nachází:                          | Moravskoslezský                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                             |                          |                                     |
| Telefonní čísla (blok čísel) k přidělení/přenesení:        | tel. číslo                                                                                                                                                                                                     | OKU kód                                                                                                                     | Přidělené                | Přenášené                           |
|                                                            | 558841007                                                                                                                                                                                                      | k dispozici v Zákaznické samoobsluze                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|                                                            |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
|                                                            |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
|                                                            |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
|                                                            |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
|                                                            |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
|                                                            |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
|                                                            |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Poplatek za přidělení rozsahu čísel / zřízení služby:      | 99,00 Kč bez DPH                                                                                                                                                                                               | Poplatek může být účtován za přidělení rozsahu čísel. Výše poplatku závisí na zvoleném tarifu, nebo na ceně zřízení služby. |                          |                                     |
| Poplatek za zřízení služby Zahraniční číslo:               | 0,00 Kč bez DPH                                                                                                                                                                                                | Poplatek za zřízení služby Mobilní CLIP:                                                                                    | 0,00 Kč bez DPH          |                                     |
| Měsíční platba za Zahraniční číslo                         | 0,00 Kč bez DPH                                                                                                                                                                                                | Poplatek za zřízení služby SMS brána:                                                                                       | 0,00 Kč bez DPH          |                                     |
| Poplatek za zřízení služby Speciální číslo:                | 0,00 Kč bez DPH                                                                                                                                                                                                | Minimální měsíční platba za službu SMS brána:                                                                               | 0,00 Kč bez DPH          |                                     |
| Měsíční platba za Speciální číslo                          | 0,00 Kč bez DPH                                                                                                                                                                                                | Za přidělení Zlatého / Stříbrného čísla                                                                                     | 0,00 Kč bez DPH          |                                     |
| SIP trunk:                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                       | 0,00                                                                                                                        |                          |                                     |
| Tarif:                                                     | Silver                                                                                                                                                                                                         | Cena:                                                                                                                       | 99,00 Kč bez DPH/ měsíc  |                                     |
| TECHNICKÉ PARAMETRY SLUŽBY FAYN FIX                        |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                             |                          |                                     |
| Přístupový bod:                                            | sp.fayn.cz                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                             |                          |                                     |
| Přenosová trasa:                                           | Síť elektronických komunikací – veřejná počítačová síť Internet                                                                                                                                                |                                                                                                                             |                          |                                     |
| Parametry Přenosové trasy:                                 | Služba je závislá na existenci datové přípojky o rychlosti minimálně 100 kbit/s pro jeden hovor (za předpokladu, že je využita pouze pro volání), a odezvě (ping) maximálně do 50 ms se ztrátovostí 0% paketů. |                                                                                                                             |                          |                                     |

## Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní služby

### ROZSAH SERVISNÍ PODPORY

Zákazník si sjednává následující rozsah servisní podpory:

| Vybraný rozsah zákaznické podpory   |                                        | SLA | Stručný popis                                                                         |
|-------------------------------------|----------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Základní podpora 0 Kč bez DPH/měsíc    | 95% | 24/7 přístup k online hlášení poruch, odezva do 24 hodin                              |
| <input type="checkbox"/>            | Rozšířená podpora 500 Kč bez DPH/měsíc | 98% | 24/7 přístup k online hlášení poruch, 8/5 telefonická podpora, odezva do 8 hodin      |
| <input type="checkbox"/>            | VIP podpora 1500 Kč bez DPH/měsíc      | 99% | 24/7 přístup k online hlášení poruch, 24/7 telefonická podpora, odezva již do 2 hodin |

### SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 – Všeobecné obchodní podmínky VOP v.20241101 (elektronicky e-mailem)

Příloha č. 2 – Podrobný ceník vybraného tarifu (elektronicky e-mailem) - Silver

Příloha č. 3 – Smluvní ujednání k poskytovaným službám (součást smlouvy od strany 4)

Příloha č. 4 – Podmínky a rozsah služby servisní podpora (součást smlouvy od strany 5)

### CENOVÁ REKAPITULACE

| Zřizovací náklady:                          |       | Měsíční náklady na provoz:           |       |
|---------------------------------------------|-------|--------------------------------------|-------|
| Za zřízení služby Zahr.číslo :              | 0,00  | Platba za Zahr.číslo :               | 0,00  |
| Za zřízení služby Speciální číslo :         | 0,00  | Platba za Speciální číslo:           | 0,00  |
| Za zřízení služby Mobilní CLIP:             | 0,00  | Platba za službu SMS brána           | 0,00  |
| Za zřízení služby SMS brána                 | 0,00  | Placená zákaznická podpora :         | 0,00  |
| Za zřízení SIP TRUNK :                      | 0,00  | Tarif : Silver                       | 99,00 |
| Za přidělení rozsahu čísel/ zřízení služby: | 99,00 |                                      |       |
| Za přidělení Zlatého / Stříbrného čísla     | 0,00  |                                      |       |
| Dodaný hardware:                            | 0,00  |                                      |       |
| CELKEM náklady zřízení v Kč bez DPH:        | 99,00 | CELKEM měsíční náklady v Kč bez DPH: | 99,00 |

### DODATEČNÁ USTANOVENÍ

### PROHLÁŠENÍ

Podpisem smlouvy potvrzuji, že jsem se seznámil/a a bezvýhradně souhlasím se všemi údaji uvedenými ve smlouvě a to včetně všech souvisejících dokumentů uvedených v SEZNAMU PŘÍLOH.

Za poskytovatele

V Brně

dne: 7.10.2025

Za účastníka

V \_\_\_\_\_

dne: \_\_\_\_\_

## Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní služby

### SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ

### Příloha č. 3

1. Platnost a účinnost této Smlouvy, jakož i veškerá práva a povinnosti ze Smlouvy, příloh a jejích dodatků vyplývajících se řídí platným a účinným právem České republiky.
2. Veškerá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se v případě zániku smluvních stran převádějí na jejich právní nástupce.
3. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
4. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počne běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. U služeb Zahraniční číslo a Barevná linka činí výpovědní lhůta 3 měsíce.
5. Smlouvu lze ukončit dohodou obou smluvních stran ke kterémukoliv datu.
6. V případě nedodržení data splatnosti uvedených na fakturách se Účastník zavazuje uhradit veškeré mimosoudní náklady spojené s jejich inkasem.
7. V případě neuhrazení tří po sobě jdoucích měsíčních vyúčtování, zaplatí Účastník Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč. Smluvní pokuta je splatná do 14 dní po uplynutí doby splatnosti třetí faktury, kterou Účastník neuhradil. Uhrazením smluvní pokuty není dotčen nárok Poskytovatele na úhradu fakturovaných částek.
8. V případě využívání služeb jiným způsobem, než způsobem uvedeným v této smlouvě a ve Všeobecných obchodních podmínkách Fayn Telecommunications s.r.o., bude vymáhána vzniklá škoda za neoprávněné užívání služeb a Účastník zaplatí Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč
9. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, přičemž každý z nich má platnost originálu a každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení Smlouvy.
10. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu zástupci obou smluvních stran, přičemž platí datum pozdějšího podpisu.
11. Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran formou číslovaných dodatků.
12. Platnost vyhotovené Smlouvy nebo dodatků je akceptována oběma smluvními stranami i v případě elektronického podpisu.
13. Veškeré informace uvedené v této Smlouvě nesmí být jakkoli předávány ani interpretovány třetím stranám.
14. Pokud v této Smlouvě není stanoveno jinak, řídí se vztahy smluvních stran příslušnými ustanoveními Všeobecných obchodních podmínek společnosti FAYN Telecommunications, s.r.o. a zák. č. 89/2012 Sb., v platném znění.

## Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní služby

### PODMÍNKY A ROZSAH SLUŽBY SERVISNÍ PODPORA

Příloha č. 4

#### 1. Úvodní ujednání

Smluvní strany:

Smluvními stranami jsou FAYN Telecommunications s.r.o. – dále jen dodavatel nebo FAYN a zákazník využívající hlasové a nehlasové služby dodavatele. Smluvními stranami nejsou dodavatelé ostatních služeb nutných pro zabezpečení odběru služeb odběratelem a to jak na straně odběratele, tak i na straně dodavatele (například dodavatelé internetového připojení), pokud taková služba není dodávána přímo dodavatelem (např. internet xDSL od FAYN).

Službou servisní podpory se rozumí:

Služby odběrateli, které jsou poskytovány v případě technického výpadku služeb dodávaných dodavatelem za účelem rychlého zjednání nápravy výpadku a zajištění obnovení služeb odběrateli v kvalitě definované ve Smlouvě o poskytování služeb.

#### 2. Všeobecné podmínky využití služeb technické podpory

Rozsah podpory:

Technická podpora se v pracovních dnech v době od 8:00 do 16:00 vztahuje na :

- řešení výpadků služeb,
- změny v konfiguraci ústředny,
- změny nastavení koncových zařízení zákazníka v souvislosti se změnou v konfiguraci ústředny,

V nepracovních dnech a v době od 16:00 do 08:00 se technická podpora vztahuje pouze na hlášení výpadků služeb. Nejsou prováděny změny konfigurace koncových zařízení nebo ostatních služeb odběratele, které nesouvisí s technickým výpadkem služeb na straně dodavatele nebo odběratele dle rozsahu zakoupené servisní podpory.

Technické požadavky na provoz VoIP telefonie:

- stabilní internetové připojení o rychlosti minimálně 128 kbps, odezva (ping) do 50 ms a ztrátovostí paketů do 1 %,
- router s Network Address Translation (NAT) s průchozím portem 5060 až 5065,
- v případě používání xDSL modemu, musí modem umožňovat NAT bez zvláštních nastavení,
- nutnost vypnutí SIP-ALG v routeru
- při používání VoIP telefonie (volání) není internetové připojení zatěžováno jiným provozem na více jak 50 % její kapacity a rychlosti.

Pokud nejsou splněny všechny výše uvedené technické požadavky, může docházet ke snížení kvality přenosu (například echo, trhané hovory, samovolné ukončení hovoru), nebo dokonce k úplnému výpadku služeb.

V takovém případě FAYN neodpovídá za kvalitu poskytovaných služeb a vyřešení problémů je na zodpovědnosti zákazníka, popřípadě na zákazníkovi poskytovateli internetového připojení, přičemž jednání o kvalitě internetu s poskytovatelem je záležitostí zákazníka a FAYN nevstupuje do jejich vztahu.

Technické požadavky a přístupová práva servisní podpory FAYN pro Rozšířenou a VIP podporu:

V případě, že odběratel vyžaduje Rozšířenou anebo VIP podporu, zavazuje se umožnit pověřeným servisním pracovníkům dodavatele vzdálený přístup ke svým technickým prostředkům (telefony, router, PC) v rozsahu nutném pro provedení servisního zásahu. Dále se odběratel zavazuje, že pro komunikaci s technickou podporou a práce na servisním zásahu, určí pracovníka, který je technicky schopen zabezpečit obsluhu telefonů a ostatních zařízení připojených v lokální síti odběratele (dále jen LAN).

Odběratel se zavazuje umožnit instalaci dohledového softwaru a softwaru pro vzdálený přístup na minimálně jeden počítač připojený do každé LAN.

Seznam instalovaného software:

- TeamViewer ve verzi 11

Dodavatel se tímto zavazuje, že veškeré zásahy v sítích LAN odběratele budou spjaty výlučně s úkony servisní podpory, vzdálený přístup a monitoring sítě bude trvat po dobu nezbytně nutnou pro navedení stavu funkčnosti hlasových a ostatních telekomunikačních služeb poskytnutých dodavatelem.

## Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní služby

**Podrobný popis rozsahu poskytované servisní podpory:**

| Úroveň                                                                     | SLA        | Obsah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Základní podpora</b><br>(v ceně služby)                                 | <b>95%</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24/7 přístup k online hlášení poruch</li> <li>• odezva do 24 hodin od nahlášení, vždy ale pouze v pracovních dnech v době od 9:00 do 17:00</li> </ul> Rozsah podpory: <ul style="list-style-type: none"> <li>• prověření funkčnosti systémů FAYN</li> <li>• vyhodnocení stavu na straně FAYN</li> <li>• doporučení dalšího postupu zákazníkovi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Rozšířená podpora</b><br>500 Kč bez DPH/měsíc<br>max. 2 hodiny za měsíc | <b>98%</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24/7 přístup k online hlášení poruch</li> <li>• 8/5 telefonická pohotovost hlášení poruch na čísle: xxx</li> <li>• odezva do 8 hodin od nahlášení, vždy ale pouze v pracovních dnech v době od 8:00 do 16:00</li> </ul> Rozsah podpory: <ul style="list-style-type: none"> <li>• prověření funkčnosti systémů FAYN</li> <li>• vyhodnocení stavu na straně FAYN</li> <li>• vzdálená kontrola nastavení zařízení zákazníka (pouze TeamViewer)</li> <li>• diagnostika provozu mezi systémy FAYN a zákazníkem</li> <li>• doporučení dalšího postupu zákazníkovi</li> </ul>                                                                                                           |
| <b>VIP podpora</b><br>1 500 Kč bez DPH/měsíc<br>max. 5 hodin/ měsíc        |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24/7 přístup k online hlášení poruch</li> <li>• 24/7 telefonická pohotovost hlášení poruch</li> <li>• v pracovních dnech v době od 08:00 do 16:00 odezva do 2 hodin, v nepracovní dny a v době od 16:00 do 08:00 odezva do 4 hodin od nahlášení poruchy</li> </ul> Rozsah podpory: <ul style="list-style-type: none"> <li>• prověření funkčnosti systémů FAYN</li> <li>• vyhodnocení stavu na straně FAYN</li> <li>• diagnostika provozu mezi systémy FAYN a zákazníkem</li> <li>• případná vzdálená diagnostika sítě na straně zákazníka</li> <li>• diagnostika / oprava nastavení telefonních přístrojů zákazníka</li> <li>• diagnostika / oprava nastavení routeru</li> </ul> |