

Podmínky pro poskytování služeb sítě elektronických komunikací  
**VoIP Oslavany.NET**

**1. Definice použitých pojmů**

- 1.1. **Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** - podmínky spolku Oslavany.NET, spolek pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.2. **Hlasová služba VoIP Oslavany.NET** - veřejně dostupná telefonní služba, která umožňuje hlasová volání do pevných a mobilních sítí (dále jen „Služba“).
- 1.3. **Koncový bod sítě** - fyzický propojovací bod (zásuvka, wi-fi přijímač, router), na kterém Poskytovatel předává Službu Zákazníkovi (dále jen „Koncový bod“).
- 1.4. **Trasový napájecí bod** je místo (přívod el. energie), ve kterém dochází k napájení technických zařízení Poskytovatele, a který nemusí být shodný se zdrojem napájení v místě zákazníka a odběru služby.
- 1.5. **Zařízení** - soubor technických zařízení, IP telefon, analogový telefonní přístroj a VoIP převodník pro využívání hlasové Služby umístěných u Zákazníka (dále jen „Zařízení“).
- 1.6. **cenový měsíční limit** - maximální cena hovorného, které lze uskutečnit dle platného ceníku v daném účtovacím období.
- 1.7. **Veřejná síť elektronických komunikací** - přístupová Sít' pro elektronickou komunikaci Poskytovatele (dále jen „Sít“).
- 1.8. **Geografické telefonní číslo** - číslo z číslovacího plánu, kde část jeho číselné struktury obsahuje geografický význam užívaný pro směrování volání na fyzické umístění koncového bodu sítě (dále jen telefonní číslo).

**Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Poskytovatele.**

**2. Podmínky poskytované služby.**

- 2.1. Služba je Zákazníkovi aktivována na základě Smlouvy dle Všeobecných podmínek a Objednávky.
- 2.2. Služba bude Zákazníkovi předávána na koncovém bodu Sítě Poskytovatele. Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena ve Smlouvě.
- 2.3. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod Sítě.
- 2.4. Poskytovatelem pověřená osoba umístí a zprovozní Zařízení pro využívání hlasové Služby.
- 2.5. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch a závad jak na Síti, tak na zařízeních Zákazníka dodaných Poskytovatelem.
- 2.6. Zákazník se zavazuje, že Zařízení bude připojeno do funkční, provozuschopné a podmínky českých státních norem splňující síťové zásuvky 230V/ 50Hz.
- 2.7. Služba umožňuje neomezený přístup k číslům tísňového volání s uvedením lokalizace telefonního čísla volajícího na číslo tísňového volání. Poskytovatel je povinen sdělovat provozní a lokalizační údaje zákazníka záchranným a bezpečnostním složkám ČR. Z těchto důvodů je Zákazník oprávněn užívat přidělené tel. číslo pouze pro Koncový bod v místě uvedeném ve Smlouvě. Zákazník nesmí uskutečnit volání z telefonního čísla ze Zařízení v jiném místě než v místě uvedeném ve Smlouvě. Odpovědnost z jednání v rozporu s tímto ustanovením nese v plné míře Zákazník.
- 2.8. Poskytovatel zajišťuje službu přenositelnosti telefonního čísla v souladu s příslušnými ustanoveními opatření obecné povahy vydaného Českým telekomunikačním úřadem dle § 34 odst. 4 zákona č. 127/ 2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění. Poskytovatel zajišťuje službu výběr provozovatele veřejné komunikační sítě (Předvolba operátora) v souladu s příslušnými ustanoveními opatření obecné povahy vydaného Českým telekomunikačním úřadem dle § 70 odst. 3 zákona č. 127/ 2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění.
- 2.9. Služba je určena výhradně pro běžné použití Zákazníkem, není určena pro telemarketing, automatické vytáčení, nepřetržité nebo převažující přesměrování hovorů.

### 3. Charakteristika poskytované služby.

- 3.1. Službou VoIP Oslavany.NET se rozumí telefonní hlasová služba umožňující volání v Síti Poskytovatele i mimo ní do pevných a mobilních sítí jiných operátorů.
- 3.2. Službu VoIP Oslavany.NET Poskytovatel zabezpečí pro Zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Poskytovatele.
- 3.3. Služba VoIP Oslavany.NET je strukturovaná v nabídkách. Mezinárodní volání je rozděleno do zón a liší se podle zvolené nabídky služby. Přehled cenových relací a stanovených bonusů vnitrostátních i mezinárodních hovorů jsou zveřejněné na Internetových stránkách Poskytovatele [www.oslavany.net](http://www.oslavany.net).
- 3.4. Poskytovatel Zákazníkovi umožní přístup k detailnímu výpisu telefonních hovorů na neveřejné části internetových stránek Poskytovatele, které jsou zabezpečeny podmíněným přístupem. Pro přístup k těmto stránkám bude Zákazníkovi přiděleno „Jméno“ a „Heslo“.
- 3.5. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedených v platném Zeleném a to v souladu se ZEK a opatřeními vydanými Českým telekomunikačním úřadem. Zaručená úroveň kvality je současně nabízenou úrovní kvality služeb. Poskytovatel neodpovídá ani za kvalitu a obsah služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů, ani za kvalitu a obsah služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána síť poskytovatele.

### 4. Zabezpečení provozu služby.

- 4.1. Za závadu je považováno přerušování dodávky Služby, případně snížení kvality či technických parametrů dodávané Služby. Zákazník ohlašuje závady Služeb na E-mail adresu Poskytovatele nebo na Kontaktní telefon Poskytovatele a to od 8 do 18 hodin denně, sedm dní v týdnu.
- 4.2. Reklamacie technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení závady v souladu s těmito Podmínkami služby. Zákazník ohlašuje závadu teprve tehdy, až sám prověřil, že závada není na jeho straně.
- 4.3. Hlášení o závadě musí obsahovat:
  - a) identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení resp. obchodní jméno),
  - b) jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka,
  - c) telefonní spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu, elektronická adresa,
  - d) datum a čas zjištění závady,
  - e) popis závady.
- 4.4. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi písemné potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.
- 4.5. Poskytovatel má právo účtovat Zákazníkovi vynaložené náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady Zákazníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele, nebo že závadu zavinil uživatel, případně že závada vůbec nenastala.
- 4.6. Poskytovatel má právo ověřit u Zákazníka, zda není závada na zařízení Zákazníka. Zákazník je povinen Poskytovateli tuto součinnost poskytnout a umožnit přístup ke Koncovému bodu sítě, případně koncovému odběrnému zařízení Zákazníka (telefonu).
- 4.7. Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne v době pracovních dní, je-li to technicky možné, 48 hodin s výjimkou případů působení okolností, které nemohl Poskytovatel předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou. V případě ohlášení závady v den svátku, soboty či neděle, bude odstranění závady řešeno v první pracovní den po ukončení volna.
- 4.8. Poskytovatel nezodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci koncových zařízení v majetku Zákazníka nedodaných Poskytovatelem, které Zákazník využívá k připojení ke Službě a dále za zabezpečení proti neoprávněnému užívání třetí osobou i síťovým útokům.
- 4.9. V případě nesprávného vyúčtování služeb, má Zákazník právo uplatnit reklamaci, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak toto právo zanikne.
- 4.10. Zákazník uplatňuje reklamaci písemnou formou prostřednictvím doručovatelské služby na Doručovací adresu Poskytovatele. Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikačních služeb, rozsahu poskytovaných služeb a dalších informacích jsou zodpovídaný elektronicky na E-mail adrese Poskytovatele.
- 4.11. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 1 měsíce ode dne jejího doručení. Uplatnění reklamacie nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti.

- 4.12. V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace.
- 4.13. Poskytovatel doručí vyřízení reklamace zákazníkovi písemnou formou prostřednictvím doručovatelské služby.

## 5. Práva a povinnosti.

- 5.1. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není poruchou.
- 5.2. Poskytovatel je oprávněn měnit topologii Sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP adresy, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Smlouvy.
- 5.3. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.
- 5.4. Zákazník nesmí využívat neoprávněně data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí.
- 5.5. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě.
- 5.6. Zákazník nesmí zasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty, pokusy přetížit systém a jinými neoprávněnými zásahy).
- 5.7. Zákazník je povinen učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou bez písemného souhlasu Poskytovatele.
- 5.8. Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Sítě) umístěným u Zákazníka, poškodit je nebo je odcizit.
- 5.9. Zákazník je povinen po ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení. Zákazník je povinen do 7 kalendářních dní od ukončení služby odevzdat zařízení, která jsou majetkem Poskytovatele, odeslat na vlastní náklady a nebezpečí na Doručovací adresu Poskytovatele.
- 5.10. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby.
- 5.11. Zákazník je povinen umožnit na požádání Poskytovatelem pověřeným osobám přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace technického zařízení Poskytovatele do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení Poskytovatele související s poskytovanou Službou, případně zajistit osobu pověřenou Zákazníkem k zajištění nutné součinnosti.
- 5.12. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášovaných v rámci Služby, ani v případě porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci Služby, není-li zákonem stanoveno jinak
- 5.13. Zákazník je povinen užívat Službu tak, aby nebyl porušován nebo obcházen zákon, nepůsobil škody třetím osobám nebo užíval Službu v rozporu s dobrými mravy.

## 6. Omezení, přerušení a ukončení poskytování služby VoIP Oslavany.NET.

- 6.1. V případě technických změn, rekonstrukce Sítě či Koncového bodu sítě nebo výpadku dodávky elektrické energie ze strany distributora (včetně Trasových napájecích bodů) může být poskytování Služby dočasně omezeno nebo přerušeno. Poskytovatel nebude za toto období nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovat cenu za poskytnutí Služby v případě, že tato doba přesáhne 48 hodin.
- 6.2. V případě, že Zákazník porušil své povinnosti vyplývající z těchto Podmínek služby závažným způsobem, je Poskytovatel oprávněn ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností poté, co takové porušení zjistil (viz článek 8 Všeobecných podmínek). O tomto okamžitém ukončení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Zákazníka nijak informovat.

## 7. Podmínky přenositelnosti telefonního čísla

### 7.1. Úvodní ustanovení

- 7.1.1. Tyto Podmínky přenositelnosti upravují práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a Zákazníkem veřejně dostupné telefonní služby poskytované Poskytovatelem, upravující práva a povinnosti při přenesení telefonního čísla Zákazníka k jinému operátorovi (dále jen "služba"). Zákazník - konečný příjemce Služby (dále jen „Zákazník“).

- 7.1.2. Služba umožňuje Zákazníkovi si ponechat jím užívané telefonní číslo při změně poskytovatele telefonních služeb (dále jen „Portace“). Služba je dostupná všem.
- 7.1.3. Službu zajišťuje Poskytovatel na základě zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v souladu s opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10/10.2012-12, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností čísel.
- 7.1.4. Na přenesení telefonního čísla se podílí
- Zákazník
  - nový poskytovatel telefonní služby (dále též „přejímající poskytovatel“)
  - stávající Poskytovatel telefonní služby (dále též „opouštěný poskytovatel“).
- 7.1.5. Zákazník, který má zájem o změnu poskytovatele služeb a zároveň o přenos svého telefonního čísla k přejímajícímu poskytovateli, musí pro úspěšné uskutečnění přenosu čísla platně vyplnit a doručit Poskytovateli formulář k přenosu čísla dodaný Poskytovatelem včetně platného úkonu směřujícího k ukončení smlouvy, který musí být proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost - formulář účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby. Lhůta 4 dní pro převod čísla běží až ode dne, kdy byl úkon směřující k ukončení smlouvy doručen poskytovateli.
- 7.1.6. Proces přenosu čísla probíhá pouze v pracovních dnech. Před samotnou Portací čísla je Zákazník informován o dni a časovém rozmezí Portace. V této době nebo její části nemusí být přenášené telefonní číslo aktivní v síti žádného operátora, nadále však zůstává aktivní pouze pro volání na číslo tísňové linky 112.
- 7.1.7. Pokud nebude žádost zákazníka 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 nepřerušované poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 7.1.8. Žádost o přenesení telefonního čísla může být odmítnuta z následujících důvodů:
- a) nejsou splněny podmínky podle odstavce 7.1.5, 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.
- 7.1.9. Doba přerušování poskytování služeb v den přenesení je maximálně 6 hodin.

## 7.2. Oslavany.NET jako přejímající poskytovatel

- 7.2.1. Nový Zákazník může požádat o přenos čísla k Poskytovateli, který Zákazníkovi dodá v elektronické nebo tištěné podobě formulář k tomu určený. K provedení Portace je nutné doručit Poskytovateli správně vyplněný formulář k tomu určený viz bod 7.1.5.
- 7.2.2. Poskytovatel informuje nového Zákazníka o průběhu procesu přenosu e-mailem nebo telefonicky. Zákazník se rovněž může dotázat na stav objednávky na E-mailu nebo Kontaktním telefonem Poskytovatele. Po úspěšném ověření objednávky ze strany opouštěného poskytovatele bude Poskytovatel informovat Zákazníka, jak postupovat v den přenosu.
- 7.2.3. Poskytovatel je oprávněn účtovat za přenos čísla k Poskytovateli poplatek stanovený v Ceníku.
- 7.2.4. Při převodu čísla od Poskytovatele k novému operátorovi není Zákazníkovi účtován poplatek za přenos čísla.

## 7.3. Poskytovatel jako opouštěný poskytovatel

- 7.3.1. V případě zájmu o změnu poskytovatele je Zákazník povinen učinit právní úkon směřující k platnému ukončení smlouvy o poskytování služeb na přenášeném čísle (dále též „ukončení smlouvy“), a to zejména doručením výpovědi (dle Všeobecných podmínek či podmínek příslušné smlouvy), či uzavřením dohody o ukončení smlouvy (např. smlouvy o poskytování služeb na dobu určitou).
- 7.3.2. Využije-li zákazník právo podle § 34 odst. 1 ZEK, dojde k zániku smlouvy nejpozději ve lhůtě 10 dnů, která začne běžet, jakmile zákazník učiní vůči poskytovateli právní jednání k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a podá u něj žádost o přenesení telefonního čísla. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší než 10 dnů nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Zákazník se po učinění požadavku na přenesení telefonního čísla může s poskytovatelem doposud mu

poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací dohodnout na pozdějším datu zániku smlouvy.

- 7.3.3. Poskytovatel ověří dotčené telefonní číslo, které má být přeneseno, a umožní Portaci čísla, pokud přenášené číslo:
- a) je přenositelné dle zákona,
  - b) užívá Zákazník na základě smlouvy, která má být ukončena,
  - c) není již obsaženo v jiné ověřené objednávce
  - d) je aktivní v síti Poskytovatele

## 8. Závěrečná ustanovení.

- 8.1. Tyto Podmínky služby jsou nedílnou součástí Smlouvy o dodávce služeb. Podpisem smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s Podmínkami služby důkladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí.
- 8.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu Podmínek služby. Vydáním nových Podmínek služby s vyznačením počátku doby platnosti se stávají staré Podmínky služby neplatné.
- 8.3. Platný Provozní řád je k dispozici na Internetové adrese Poskytovatele [www.oslavany.net](http://www.oslavany.net).
- 8.4. Počátek doby platnosti těchto Podmínek služby je 1.6.2018. verze 2.2