

Všeobecné podmínky NETPHONE, s.r.o.

1. Všeobecné podmínky

- 1.1. Všeobecné podmínky společnosti NETPHONE, s.r.o. (dále jen "Všeobecné podmínky") pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb koncovým zákazníkům, dále jen "služby NetPhone" nebo NetPhone, stanovují podmínky poskytování služeb NetPhone a uzavření Smlouvy o poskytování služeb NetPhone mezi společností NETPHONE, s.r.o., IČ: 27662080, DIČ: CZ27662080 se sídlem Brno, Černovice, Olomoucká 164a, PSČ 627 00, zapsané v OR Krajského soudu v Brně - oddíl C, vložka 49911, (dále jen "Poskytovatel") a Účastníkem služeb, a jsou nedílnou součástí smlouvy.
- 1.2. Telekomunikační služby „NetPhone“ jsou provozovány na území ČR jako veřejné a mohou být poskytnuty v souladu s těmito podmínkami kterékoli fyzické nebo právnické osobě která o ně požádá a souhlasí s těmito Všeobecnými podmínkami a dalšími podmínkami a ujednáními pro poskytování služeb NetPhone.

2. Vymezení pojmů

- 2.1. Službou NetPhone se rozumí jedna nebo více dílčích telekomunikačních služeb, poskytovaných samostatně nebo ve vzájemné kombinaci podle "všeobecného oprávnění", vydaného na základě Zákona 127/2005 Sb., pro jejichž poskytování má NETPHONE, s.r.o. platnou registraci a to konkrétně:
 - 2.1.1. Ostatní hlasové služby
 - 2.1.2. Služby přenosu dat
- 2.2. Poskytovatel služeb NetPhone je společnost NETPHONE, s.r.o.
 - 2.2.1. Účastník služeb NetPhone je fyzická nebo právnická osoba, která má uzavřenu smlouvu o poskytování služby NetPhone s Poskytovatelem. Účastník je oprávněn umožnit přístup ke službě NetPhone dalším Uživatelům služeb. V případě tísňového volání je Účastník služby NetPhone dle bodu 2.1.1. povinen takové volání umožnit komukoliv, je-li to technicky možné, a to bezplatně. Účastník však není oprávněn bez zvláštní písemné dohody poskytovat službu NetPhone třetím osobám, pokud je sám podnikatelem v oblasti elektronických komunikací dle zák. 127/2005 Sb.
 - 2.2.2. Uživatel služeb NetPhone je fyzická nebo právnická osoba, která reálně služby využívá. Uživatel služby je zodpovědný za případné zneužití služby NetPhone, a to v míře, v jaké je zavinil.
- 2.3. Poskytování služby NetPhone je definovaný smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem služby NetPhone.
- 2.4. Síť NetPhone se rozumí souhrn Uživatelských koncových zařízení, rozhraní, jejich fyzických a/nebo logických propojení a dalších technických a technologických prostředků, vytvářejících konvergovanou síť, umožňující poskytování hlasových a datových služeb na bázi IP protokolu, přičemž zejména propojení mohou být realizována i cestou sdílených kapacit v cizích sítích, především v síti internet.
 - 2.4.1. Ústřednou se rozumí zařízení, zajišťující přístup ze sítě NetPhone nebo ze sítě Internet k veřejné telefonní službě a přístup Uživatelů veřejné telefonní služby k Účastníkům služby NetPhone, respektive k Uživatelům jednotlivých poboček.
 - 2.4.2. Pobočkou se rozumí koncové zařízení realizované na bázi hardware nebo software, technicky schopné spolupráce se službou NetPhone, s jednoznačně přiřazeným (autentifikovaným) Účastníkem služby NetPhone a s přiřazenými identifikačními znaky, umožňující využívání služby NetPhone a přihlášené ke službě dle bodu 2.1.1. Tím se rozumí možnost využívat zejména hlasovou komunikaci s Uživateli služby NetPhone, přístup k veřejné telefonní službě a dalším službám veřejné telefonní sítě, dále přístup k síti Internet a ke službě hlasové komunikace prostřednictvím sítě Internet. Neautentifikované koncové zařízení je sítí odmítnuto, není pobočkou a nemůže využívat služeb NetPhone.
 - 2.4.3. Identifikačními a autentifikačními znaky pobočky se rozumí úplná adresa dle tzv. SIP signalizačního protokolu ve tvaru: <SIP:username@IP_adresa:cislo_portu> nebo <SIP:username@URL:cislo_portu> a heslo. S ohledem na používaná koncová zařízení, zejména tzv. IP adaptéry, přiděluje Poskytovatel služby NetPhone „username“ v číselném tvaru. Zejména z důvodu transparentnosti je Poskytovatelem současně upřednostňováno přidělení čísla numericky shodného s číslem, umožňujícím přímou provolbu na konkrétní pobočku z veřejné telefonní sítě. Poskytovatel doporučuje užívání takových koncových zařízení, která jsou schopná doplnit v adrese údaj o protokolu (SIP) a část adresy za znakem „@“ automaticky. Volba adresy ostatních Účastníků, resp. Uživatelů, služby se tak redukuje jen na zadání číselného „username“.

- 2.4.4. Vzdálenou pobočkou se rozumí Pobočka umístěná v telefonním obvodu odlišném od obvodu umístění pobočkové ústředny.
- 2.4.5. Čísla provolby z veřejné telefonní sítě jsou čísla, přidělená ústředně v sériích v souladu s číslovacím plánem, a to podle geografického umístění poboček a vzdálených poboček. Čísla jsou Poskytovatelem připojení k veřejné telefonní službě přidělena společností Netphone, s.r.o., která jedinečně je z pohledu Poskytovatele telefonní služby Účastníkem veřejné telefonní služby, oprávněným nakládat s přidělenými čísly v rozsahu oprávnění plynoucího z platných právních předpisů. Prenositelnost čísla se řeší v souladu s opatřením obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12.
- 2.4.6. Síť INTERNET se rozumí veřejně přístupná celosvětová datová síť na bázi IP protokolu, jejíž dílčí části jsou provozovány a kontrolovány obecně různými subjekty, avšak podle společných pravidel a zásad, definovaných v tzv. „Request for Comments“ -RFC. Pro účely těchto podmínek se za síť Internet považují i navazující síť využívající tzv. překladu adres - NAT, nebo tzv. proxy serveru, pokud umožňují Uživatelům svými parametry využívat alespoň některou ze služeb NetPhone.
- 2.4.7. Internetovou stanicí se rozumí koncové zařízení nacházející se mimo geografickou lokalitu pobočky Účastníka, realizované na bázi hardware nebo software, technicky schopné spolupráce se službou NetPhone, s jednoznačně přiřazeným (autentifikovaným) Účastníkem služby NetPhone a s přiřazenými identifikačními znaky, umožňující využívání služeb sítě NetPhone a přihlášené ke službě dle 2.0.1. Tím se rozumí možnost využívat zejména hlasovou komunikaci prostřednictvím sítě Internet, komunikaci s Uživateli služby NetPhone, službou NetPhone zprostředkovaný přístup k veřejné telefonní službě a dalším službám veřejné telefonní sítě. Neautentifikované koncové zařízení je příslušnou ústřednou odmítnuto, není internetovou stanicí a nemůže využívat služeb NetPhone.
- 2.4.8. Identifikačními a autentifikačními znaky internetové stanice se rozumí úplná adresa dle tzv. SIP signalizačního protokolu ve tvaru: <SIP:username@IP_adresa:cislo_portu> nebo <SIP:username@URL:cislo_portu> a heslo. Tyto znaky jsou shodné s obdobnými znaky pobočky. Poskytovatel doporučuje užívání takových koncových zařízení, která jsou schopná doplnit v adrese údaj o protokolu (SIP) a část adresy za znakem „@“ automaticky. Volba adresy ostatních Účastníků, resp. Uživatelů, služby se tak redukuje jen na zadání číselného „username“.
- 2.4.9. Ústředna služby hlasové komunikace prostřednictvím sítě INTERNET je softwarově realizované zařízení, zajišťující navázání spojení a správné směrování hovorů v rámci sítě Internet a mezi Internetem a ostatními sítěmi. Část prostředků, zejména databázi Uživatelů, respektive Účastníků, a prostředky pro identifikaci a autentifikaci, sdílí s ústřednou.
- 2.4.10. Přihlášením Účastníka ke službě NetPhone se rozumí připojení a nakonfigurování koncového zařízení, navázání spojení s ústřednou, respektive s ústřednou služby hlasové komunikace prostřednictvím sítě INTERNET, provedení identifikace a autentifikace a případně detekce, zda je účastník přihlášen jako pobočka, či jako internetová stanice.
- 2.5. Přesměrováním v rámci služby NetPhone se rozumí Účastníkem předem nastavené automatické přepojení hovoru z pobočky k jiné pobočce, ke službě hlasové pošty či elektronické pošty, k vlastní nebo cizí internetové stanici, nebo k bezplatné hláске, informující o dočasné nedostupnosti. Je-li příchozí hovor z veřejné telefonní služby určený pro pobočku směrován k internetové stanici, vyhrazuje si Poskytovatel služby NetPhone právo upozornit volajícího bezplatnou hláskou na fakt, že hovor bude dále realizován prostřednictvím sítě Internet a na možnost ovlivnění kvality hovoru.
- 2.6. Testovací účet je účet, který umožňuje zájemci o službu NetPhone vyzkoušet si bezplatně službu NetPhone v rámci sítě NetPhone.
- 2.7. Účastnický účet NetPhone je oprávnění používat službu NetPhone pod identifikačními a autentifikačními znaky dle bodu 2.4.3. (respektive 2.4.8.) a přidělené číslo provolby z veřejné telefonní sítě dle bodu 2.4.5.
- 2.8. Aktivace Účastnického účtu je zprovoznění Služby NetPhone Účastníkovi v plném rozsahu aktuálně nabízených služeb, na základě těchto jím výslovně odsouhlasených Všeobecných podmínek.
- 2.9. Kontaktní osoba smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování služby NetPhone podle Smlouvy. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také jednatel pracovník Oddělení péče o zákazníka Poskytovatele.
- 2.10. Oprávněný zástupce smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu. Pokud není osobou oprávněnou zastupovat smluvní stranu člen statutárního orgánu, musí oprávněný zástupce smluvní strany mít k uzavření smlouvy platnou plnou moc s podpisem zmocnitelů ověřeným orgánem legalizace..
- 2.11. Popis služby NetPhone je dokument obsahující obecnou obchodní a technickou definici služby NetPhone a specifické podmínky jejího poskytování. Popis služby NetPhone může být poskytnut vážným zájemcům o velkoobchodní spolupráci.
- 2.12. Reklamací se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně provozovaných nebo poskytovaných služeb NetPhone.

- 2.13. Smlouva je smlouva o poskytování služeb NetPhone, uzavřená mezi Účastníkem a Poskytovatelem.
- 2.14. Koncovým zařízením se rozumí softwarové zařízení (např. softwarový telefon) nebo hardwarové zařízení (IP telefon, VoIP brána) nebo jiné podobné Poskytovatelem odsouhlasené zařízení, umožňující poskytování služby NetPhone. Úspěšným připojením koncového zařízení k síti dle bodu 2.4. se stává koncové zařízení pobočkou nebo internetovou stanicí.
- 2.15. Výpadek je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované služby NetPhone nejsou dostupné.
- 2.16. Vyšší mocí se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávkové akty, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.
- 2.17. Závada je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby NetPhone obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby NetPhone.

3. Uzavření smlouvy

- 3.1. Poskytovatel a Účastník služby uzavírají Smlouvu o poskytování Služby NetPhone podle Občanského zákoníku.
- 3.2. Poskytovatel Služby je oprávněn odmítnout, pozastavit nebo zrušit provozování nebo poskytování Služby Účastníkovi v případě, že:
- 3.2.1. Účastník nesplňuje technické požadavky nutné ke spolehlivému zajištění služby NetPhone.
- 3.2.2. Účastník má vůči Poskytovateli neuhrazené finanční závazky za poskytnuté služby, se kterými je více jak 30 dnů v prodlení.
- 3.2.3. Je-li Poskytovatel nebo Účastník služeb v likvidaci
- 3.2.4. Byl-li na Poskyvatele nebo Účastníka služeb uvalen konkurz.
- 3.3. Převod práv a závazků Účastníka na třetí osobu (dále též Zájemce o převod), vyplývajících ze Smlouvy, je možný pouze se souhlasem Poskyvatele, a to po splnění stanovených podmínek. Provedení převodu je Poskytovatel oprávněn podmínit úhradou všech dosud splatných částek a závazků vůči Poskytovateli a případně též změnou nastavení některých služeb poskytovaných Účastníkovi.
- 3.4. Smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem je vyhotovena v písemné podobě nebo elektronické podobě. U smluv vyhotovených v elektronické podobě může Poskytovatel dodatečně stanovit přiměřenou lhůtu na převedení smlouvy do písemné formy.

4. Cena služby a platební podmínky

- 4.1. Účastník hradí Poskytovateli poplatky za služby NetPhone podle cen stanovených v aktuálním ceníku a v souladu s ustanovením příslušných vzájemných smluv a jejich dodatků.
- 4.2. Cena za službu se skládá z cen za Službu NetPhone (paušální a jednorázové poplatky) a z hovorného.
- 4.3. Výše hovorného za uskutečněné telefonní hovory do veřejné telefonní sítě je stanovena podle doby trvání příslušného hovoru. Výše hovorného je v ceníku uvedena v Kč za jednu minutu. Výše hovorného bude určena časovým poměrem podle příslušného tarifu Účastníka
- 4.4. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.
- 4.5. Poskytovatel umožní Účastníkovi získat daňový doklad ve formátu PDF prostřednictvím rozhraní dálkového přístupu (www) případně na jeho žádost vystaví a zašle vyúčtování za poskytnuté služby Účastníkovi elektronickou poštou nejpozději do 15 kalendářních dnů po ukončení zúčtovacího období. Daňový doklad v tištěné formě zašle Poskytovatel Účastníkovi pouze na žádost Účastníka.
- 4.6. U jednorázových vyúčtování Poskytovatel vystaví fakturu Účastníkovi po dodání příslušného plnění v prvním následném řádném pravidelném vyúčtování služeb NetPhone.
- 4.7. V případě změny cen nebo právních předpisů spojených s poskytováním služby NetPhone bude Poskytovatel služby informovat Účastníka služby nejméně jeden měsíc předem.
- 4.8. Účastník se zavazuje platit za poskytnuté služby NetPhone nejpozději ode dne, kdy je poprvé použije.

- 4.9. Účastník služby NetPhone platí za službu NetPhone, není-li individuálně dohodnuto něco jiného, formou předplaceného kreditu. V okamžiku vyčerpání kreditu je Poskytovatel oprávněn omezit Účastníkovi poskytování služby NetPhone.
- 4.10. Účastník služby NetPhone souhlasí s případným postoupením pohledávky Poskytovatele vzniklé z neuhrazených vyúčtování za poskytnuté služby NetPhone ve prospěch třetích osob.
- 4.11. Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním služby NetPhone (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, nebo propojovací poplatky mezi operátory apod.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu služby NetPhone.
- 4.12. V případě bezhotovostní platby „pozadu“ musí být Účtované částky uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti tohoto dokladu, jinak je Účastník služby v prodlení. Splatnost je uvedena na daňovém dokladu.
- 4.13. Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně oznámením Spotřebitele ke dni účinnosti změny Podmínek či výpovědí ze strany Spotřebitele, nebo Poskytovatele anebo dohodou ve lhůtě do tří měsíců od uzavření Smlouvy je Spotřebitel povinen uhradit Poskytovateli poplatek ve výši jedné dvacetiny pravidelných měsíčních plateb zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo Služby na dobu určitou. Spotřebitel je povinen uhradit náklady Poskytovatele na telekomunikační koncové zařízení, v rozsahu na němž se Spotřebitel finančně nepodílel, tj. ve výši rozdílu mezi náklady Poskytovatele a poplatkem uhrazeným Spotřebitelem Poskytovateli za instalaci telekomunikačního koncového zařízení.
- 4.14. Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně oznámením Účastníka (podnikatel, nebo právnická osoba) ke dni účinnosti změny Podmínek či výpovědí ze strany Účastníka, nebo Poskytovatele anebo dohodou, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli poplatek ve výši pravidelných měsíčních plateb zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo Služby na dobu určitou a uhradit náklady Poskytovatele na telekomunikační koncové zařízení, v rozsahu na němž se Účastník finančně nepodílel, tj. ve výši rozdílu mezi náklady Poskytovatele a poplatkem uhrazeným Účastníkem Poskytovateli za instalaci telekomunikačního koncového zařízení.
- 4.15. Poskytovatel a účastník se dohodli na tom, že účastník má právo v průběhu trvání této smlouvy kdykoliv provést změnu předmětu smlouvy, tj. zvolit si jinou službu, elektronickou formou zaslání emailu na info@netphone.cz
- 4.16. Účastník je oprávněn za předpokladu, že nevyužívá poskytovanou službu se slevou (za sníženou cenu služby) nebo výhodou (dotované zařízení), provést změnu Služby výběrem ze služeb nabízených Poskytovatelem na portálu Poskytovatele: www.netphone.cz s ohledem na možnost realizace takto zvoleného rozsahu služeb ze strany Poskytovatele. Poskytovatel poté, co obdrží požadavek na nově zvolený předmět Smlouvy od Účastníka formou emailu na info@netphone.cz, započne vyvíjet kroky směřující k nastavení Účastníkovi jím nově zvoleného předmětu smlouvy a potvrdí účastníkovi elektronickou poštou na email účastníka postup aktivace a oznámení o ceně nově zvoleného předmětu Smlouvy.

5. Závady, kvalita služby a odpovědnost za škody

- 5.1. Pokud nebude možno Službu NetPhone využít nebo ji bude možno využít jen částečně z důvodu prokazatelné závady na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen tuto závadu odstranit v nejbližším možném termínu, nejpozději do 7 dnů a Poskytovatel je povinen přiměřeně snížit cenu za poskytované služby. To neplatí pokud závada byla způsobena okolností Vyšší moci. V takovém případě Poskytovatel odstraní závadu ihned jakmile to bude technicky možné.
- 5.2. Poskytovatel služby NetPhone neodpovídá za závady na síti Účastníka nebo jiných operátorů.
- 5.3. Poskytovatel služby NetPhone není povinen hradit Účastníkům náhradu škody v případě že bylo možno službu využívat částečně, nebo vůbec pro závadu technického, nebo provozního charakteru.
- 5.4. Účastník služby NetPhone uhradí Poskytovateli škodu způsobenou nesprávným používáním koncových zařízení nebo používáním neschválených koncových zařízení dle platné legislativy ČR a dle definice zařízení dle bodu 2.4.7.
- 5.5. Účastník služby NetPhone zodpovídá za škody způsobené prozračením jeho Uživatelského jména, hesla nebo bezpečnostního kódu až do jejich změny.
- 5.6. Poskytovatel se zavazuje vynaložit veškeré přiměřené úsilí k zabezpečení bezporuchového provozu služby. K zajištění bezporuchového provozu používá Poskytovatel více různých nástrojů a technik.
U žádné technologie však nelze stoprocentně vyloučit možný výpadek. Pokud účastník používá volání přes internet, je třeba upozornit, že kvalita a spolehlivost volání přes internet závisí typicky a podstatnou měrou na kvalitě a dostupnosti připojení k internetu účastníka či uživatele, které však poskytují třetí strany, a Poskytovatel ji nemůže ani ovlivnit ani garantovat. Dalším častým zdrojem snížené kvality hovorů bývá koncové zařízení účastníka. Např. nekvalitní vstup pro mikrofon u integrované zvukové karty počítače, špatně nastavená citlivost mikrofonu, ucpaný otvor pro mikrofon, nekvalitní telefon apod. Po odstranění nedostatků na straně uživatele, lze očekávat hovor stejně kvalitní jako přivolání

libovolným jiným způsobem. Pro hovory v rámci ČR je na straně Poskytovatele použit vždy hlasový kodek G711A = ALAW = PCMA, který dovoluje ISDN kvalitu hovorů.
Pro maximální kvalitu hovorů Poskytovatel doporučuje, aby i na straně uživatele byl použit tentýž hlasový kodek, jedná-li se o hovor přenášený přes internet.

5.7. Poskytovatel se zavazuje k provozu linky HOTLINE pro reklamace (hlášení poruch), na telefonní lince +420 530 502 233, emailem info@netphone.cz denně v době od 0 hod. do 24 hod. 7 dní v týdnu.

5.8. V případě poruchy nebo snížení kvality Služby na straně poskytovatele má účastník právo službu reklamovat dle čl. 10 a v případě uznání reklamace mu bude poskytnuta kompenzace dle čl. 10.

6. Práva a povinnosti Poskytovatele služeb

6.1. Poskytovatel služby NetPhone je povinen provozovat službu NetPhone v souladu s těmito podmínkami a právními předpisy souvisejícími s poskytováním těchto služeb, zejména Zákonem 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.

6.2. Poskytovatel služby NetPhone je povinen udržovat zařízení Poskytovatele v provozuschopném stavu a v případě poruchy nebo výpadku zahájit bezodkladně práce na odstranění závady.

6.3. Poskytovatel služby NetPhone je povinen oznámit Účastníkovi veškerá přerušení nebo omezení v poskytování služby, pokud jsou Poskytovateli předem známa, s výjimkou omezení a pozastavení služeb uvedených v článku (8) těchto podmínek.

6.4. Poskytovatel služby NetPhone je povinen zveřejňovat informace o změnách v rozsahu, kvalitě a cenách služeb, zejména o změnách v ceníku služeb, a to vždy na www stránkách a dále způsobem jaký si zvolil účastník pro zasílání vyúčtování. V případě změny Podmínek informovat předem Účastníka ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc, formou zvolenou pro zasílání vyúčtování a též jejím zveřejněním v provozovně Poskytovatele a na stránkách www.netphone.cz; Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v §63 odstavci 1 písm. c) až p) a r), nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je podnikatel povinen prokazatelně informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat.

6.5. Poskytovatel služby NetPhone vede databázi Účastníků, které zpracovává v souladu s platnými právními předpisy (v době vydání Všeobecných podmínek zejména zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění) pro účely poskytování Služeb NetPhone a služeb s nimi souvisejících, jakož i pro marketingové a obchodní účely Poskytovatele.

6.6. Poskytovatel služby NetPhone je oprávněn vydat seznam Účastníků obsahující následující údaje: jméno a příjmení Účastníka, adresu, a identifikační znaky Účastníka, respektive číslo provolby z veřejné telefonní sítě ve smyslu bodu 2.4.5., případně obchodní firmu nebo název, sídlo či místo podnikání. V seznamu nebudou uveřejněny údaje Účastníků užívajících službu, jejíž charakter uveřejnění neumožňuje, ani údaje Účastníků, kteří uveřejnění výslovně vyloučili.

6.7. Poskytovatel je oprávněn:

6.7.1. Omezit nebo přerušit poskytování Služby nebo Služeb po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není Poruchou.

6.7.2. Regulovat provoz v síti za účelem ochrany sítě a Účastníka a průběžně kontrolovat způsob využití Služby Účastníkem.

6.7.3. Zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo sítě.

6.7.4. Po Účastníkovi požadovat složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiné záruky, např. ručení, na veškeré poskytované či Účastníkem požadované Služby.

6.7.5. Stanovit pro poskytování Služeb limity, a to zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.).

6.7.6. Zrušit zamezení zobrazení účastnického čísla volajícího účastníka:

a) přechodně na základě žádosti účastníka, který vyžaduje vysledování zlomyslného nebo obtěžujícího volání; v takovém případě je Poskytovatel povinen uchovat a dotčenému účastníkovi za úplaty dle Ceníku zpřístupnit údaje obsahující identifikaci volajícího účastníka,

b) zpracovávat lokalizační údaje při přenosu volání na každé číslo tísňového volání příslušného pracoviště pro příjem těchto volání, a to i přes dočasný zákaz nebo neexistenci souhlasu dotčeného účastníka.

6.7.7. Měnit topologii Telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Objednávky.

6.7.8. Jednostranně měnit Všeobecné podmínky, specifikace Služby a Ceník. (reklamační řád etc.)

6.7.9. Měnit identifikační čísla Objednávky, Smlouvy, Telefonní číslo, Přihlašovací jméno, Heslo, a to i bez souhlasu Účastníka, má-li Poskytovatel důvodné podezření, že došlo nebo dochází k využívání Služeb v rozporu se Všeobecnými podmínkami a/nebo pokud je to nutné k zajištění řádného chodu Služby, např. při změně číslovacího plánu apod.

6.7.10. Nezřídit Službu, či neprovést změnu Služby, není-li řádně uzavřena Smlouva a Objednávka, včetně všech příloh, nebo pokud Účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.

6.7.11. Bez dalšího zrušit službu Účastníkovi, který poruší Všeobecné podmínky Poskytovatele.

7. Práva a povinnosti účastníka

7.1. Účastník je oprávněn užívat základní a doplňkové Služby dle aktuální nabídky Poskytovatele, navrhnout změny Smlouvy, předkládat návrhy, připomínky a žádosti.

7.2. Účastník může požadovat za úhradu změnu identifikačních znaků dle bodu 2.4.3., resp. 2.4.8., případně změnu čísla provolby dle bodu 2.4.5

7.3. Účastník si může s ohledem na technické možnosti Poskytovatele zvolit heslo pro komunikaci, na jehož základě Poskytovatel může Účastníkovi, případně jeho zástupci, sdělovat informace o službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky apod. a na jehož základě je rovněž možno měnit nastavení některých služeb; nezvolí-li si Účastník tímto způsobem heslo, nastaví Účastníkovi heslo Poskytovatel služby NetPhone a oznámí toto nastavení Účastníkovi.

7.4. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel bude po dobu trvání smluvního vztahu zpracovávat osobní údaje Účastníka.

7.5. Účastník je povinen předkládat Poskytovateli na žádost informace a doklady, které umožňují spolehlivě hodnotit důvěryhodnost či schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy (např.: občanský průkaz, cestovní pas, výpis z obchodního, živnostenského či jiného rejstříku, údaje o bankovním spojení apod.).

7.6. Účastník služby je povinen řádně a včas uhradit Poskytovateli cenu za služby podle Smlouvy, uzavřené mezi Účastníkem a Poskytovatelem.

7.7. Účastník nesmí používat pro provoz v rámci služby NetPhone zařízení, která nejsou Poskytovatelem služby NetPhone schválena.

7.8. Účastník služby nesmí svým počínáním záměrně způsobit poruchy na síti Poskytovatele nebo třetích stran.

7.9. Účastník je povinen neprodleně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů uváděných v článku (3) těchto Všeobecných podmínek a o všech změnách souvisejících s poskytovanou službou NetPhone a dodržovat další povinnosti uvedené v těchto všeobecných podmínkách.

7.10. Účastník není oprávněn se ke službě NetPhone připojovat převážně nebo výhradně prostřednictvím mobilních terminálů GPRS nebo CDMA.

7.10.1. Účastník souhlasí s tím, že ve smyslu bodu 2.4.5. nemá dispoziční právo k veřejnému telefonnímu číslu, které mu bylo přiděleno provozovatelem pro účely směrování příchozích hovorů z veřejné telefonní sítě k jeho pobočce, resp. k ostatním službám.

7.10.2. Účastník se zavazuje vyvarovat se volání na čísla Účastníků veřejné telefonní služby, zejména pak volání na tísňové linky (především na čísla 112, 150, 155, 156 a 158) pokud je jeho zařízení přihlášeno jako internetová stanice, tedy mimo geograficky vymezené území telefonního obvodu, z něhož má přiděleno číslo provolby z veřejné telefonní sítě dle bodu 2.4.5 a v tomto smyslu též poučit případné Uživatele. Pokud Účastník a/nebo Uživatel tento závazek poruší, zavazuje se Účastník nahradit Poskytovateli veškeré škody, které mu v přičinné souvislosti s porušením tohoto závazku vzniknou (včetně případných sankcí a pokut).

7.10.3. Pokud Účastník a/nebo Uživatel přes závazek dle bodu 7.10.2 použije internetovou stanicí k hovoru na tísňovou linku, zejména v případě, kdy nemá k dispozici jiný komunikační prostředek a hrozí bezprostřední ohrožení života nebo majetku, je povinen operátorovi tísňové linky bezodkladně ohlásit, v jaké konkrétní lokalitě se nachází a výslovně upozornit, že místo z něhož volá není v souladu s lokalitou, pro níž má přiděleno číslo provolby z veřejné telefonní sítě. Nedodržení této povinnosti může mít za následek ohrožení funkčnosti integrovaného záchranného systému.

7.10.4. Dodržení postupu dle bodu 7.10.3 snižuje riziko závažných společensky významných škod, nezabývá však Účastníka odpovědností za škodu vůči Poskytovateli dle bodu 7.10.2.

8. Omezení nebo pozastavení služeb

8.1. Poskytovatel má právo omezit nebo pozastavit používání služby Účastníkovi, jestliže Účastník nezapltil za poskytnuté služby ani po upozornění a v poskytnutém náhradním termínu.

- 8.2. Poskytovatel má právo omezit nebo pozastavit používání služby Účastníkovi, jestliže Účastník připojil nebo používal nefunkční nebo neschválené zařízení, nebo svým počínáním ruší provoz sítě Poskytovatele či jiných operátorů.
- 8.3. Poskytovatel má právo omezit nebo pozastavit používání služby Účastníkovi, jestliže Účastník porušuje tyto Všeobecné podmínky nebo jiné právní předpisy, související s provozováním služby.
- 8.4. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služby na dobu nezbytně nutnou i bez předchozího upozornění z následujících důvodů: ze závažných provozních nebo technických důvodů (provádění opravy nebo údržby sítě); z důvodu krizových situací; důležitého obecného zájmu; písemného oznámení Účastníka o zneužití Služby a zároveň existuje-li důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužíval nebo zneužívá Služby nebo užívá Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli jejích části nebo kvalitu Služeb; z důvodu existence okolností vylučujících odpovědnost (případy tzv. vyšší moci); v případě, že Poskytovatel bude k takovému omezení nebo přerušení Služeb povinen podle platného právního předpisu nebo rozhodnutí státního orgánu České republiky;
- 8.5. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby s výjimkou tísňového volání:
- 8.5.1. U Služby Typu placení "Kredit" – v případě vyčerpání Kreditu.
- 8.5.2. U Služby Typu placení "Faktura" – pokud je Účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytované Služby.
- 8.5.3. Pro všechny Typy – pokud Účastník neplní nebo jinak porušuje smluvní podmínky.
- 8.5.4. Omezením užívání Služby může být i neprovádění servisu a Dohledu.
- 8.5.5. Jestliže je užívání Služby Účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou Službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo Účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a Účastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové Služby třetí osobou Účastníku považuje za překážku na straně Účastníka a Poskytovatel není v prodlení s poskytováním Služby.
- 8.6. Jestliže Účastník užívá několik Služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno poskytování kterékoli z těchto Služeb, a to i přesto, že platbu za takovou Službu uhradil.
- 8.7. Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby není dotčen omezením nebo přerušením poskytování Služeb.
- 8.8. Telefonnímu číslu může být zablokováno aktivní užití v případě, že z něj nebude učiněn žádný uskutečněný příchozí nebo odchozí hovor po dobu překračující 6 měsíců. Číslo bude tzv. ve stavu parkování. Za jeho obnovení může být účtován poplatek dle platného Ceníku
- 8.9. Účastník služby má právo u Poskytovatele služby požadovat obnovení poskytování služby tehdy, jestliže došlo k nápravě všech příčin, pro které byla služba omezena nebo pozastavena. Poskytovatel má v tomto případě právo účtovat si poplatek za obnovení služby.

9. Platnost a ukončení smlouvy

- 9.1. V případě uzavření Smlouvy na dobu určitou je Účastník služby oprávněn ukončit smlouvu s měsíční výpovědní lhůtou, pokud smlouva nestanoví jinak. Výpovědní lhůta začíná běžet od následujícího dne po doručení výpovědi.
- 9.2. V případě uzavření Smlouvy na dobu neurčitou je Účastník služby oprávněn ukončit smlouvu s okamžitou platností, avšak až po vyrovnání všech závazků vůči Poskytovateli.
- 9.3. Poskytovatel je oprávněn ukončit smlouvu s výpovědní lhůtou 30 dní v případě, že pozbude schopnosti provozovat tuto službu.
- 9.4. Koncová zařízení, která Poskytovatel dal k dispozici Účastníkovi v rámci aktivace služby NetPhone musí Účastník vrátit bez funkčních vad Poskytovateli do 30 dnů po ukončení smlouvy. Pokud Účastník tato zařízení nevrátí, nebo jsou poškozená, Poskytovatel má právo si účtovat vzniklou škodu.
- 9.5. V případě ukončení předplacené služby je Účastník oprávněn žádat vrácení zůstatku nevyčerpaného kreditu.

10. Reklamacce

- 10.1. "Reklamacce" je písemně provedený úkon, jímž Účastník uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za Poruchy, rozsah a kvalitu poskytnuté Služby, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za Služby.
- 10.2. Reklamacce musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí Služby nebo doručení vadného daňového dokladu, do sídla Poskytovatele, jinak právo na reklamaci zanikne.

- 10.3. Reklamační musí být označena jako "Reklamační" a musí obsahovat identifikaci Účastníka, číslo Smlouvy, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamační a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo doba zjištění důvodu Reklamační, jméno Kontaktní osoby a musí být podepsána Oprávněnou osobou.
- 10.4. Reklamační a poruchy v provozování služby se ohlašují na telefonních číslech nebo adrese elektronické pošty centra péče o zákazníky Poskytovatele uvedených na webových stránkách Poskytovatele (www.NetPhone.cz).
- 10.5. Účastník má právo na uplatnění Reklamační vadně poskytnuté Služby, vadného Koncového zařízení i na vyúčtování ceny.
- 10.6. Podání Reklamační nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté Služby. Úřad ČTU je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamační má odkladný účinek na platbu.
- 10.7. Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou Reklamační stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení Reklamační. Vyžaduje-li vyřízení Reklamační projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídit Poskytovatel tuto Reklamační nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení této Reklamační. Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou Reklamační, která se týká rozsahu, ceny a kvality poskytovaných Služeb vyzkoušet Účastníka o uznání nebo neuznání reklamační, tj. zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou Reklamační.
- 10.8. V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení Reklamační, se může Účastník obrátit na Úřad ČTU.
- 10.9. Účastník má nárok na základě kladně vyřízené Reklamační na vrácení přeplatku. Pokud se jedná o vrácení přeplatku na základě Reklamační směřující proti vyúčtování cen, Poskytovatel se zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit Účastníkovi do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení Reklamační. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí účastníkovi přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení Reklamační, nebo jiným způsobem, dohodnutým s Účastníkem.
- 10.10. V případě, že Reklamační poskytnutých Služeb nebude z důvodu ležícího na straně Účastníka shledána oprávněnou, je Poskytovatel oprávněn po Účastníkovi požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením Reklamační, a to až do výše 100 % těchto nákladů (např. náklady za marný výjezd technika).
- 10.11. Informace dle zák. č. 127/2005 Sb. V platném znění a v souladu s Opatřením obecné povahy OOP 14/12/2005-43 vydaným Úřadem jsou dostupné na Internetových stránkách Poskytovatele.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Smluvní vztah upravující poskytování služby NetPhone podle těchto Všeobecných podmínek se řídí právním řádem České republiky.
- 11.2. Poskytovatel služby NetPhone zajistí ochranu osobních dat, která mu budou poskytnuta v rámci provozování této služby, v souladu s ustanovením zákona.
- 11.3. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy.
- 11.4. Účastník služby NetPhone je povinen neprodleně informovat Poskytovatele o změně identifikačních údajů Účastníka služby NetPhone.
- 11.5. Poskytovatel má právo změnit tyto Všeobecné podmínky s tím, že příslušná změna bude zveřejněna a o této změně bude informovat Účastníka služby NetPhone nejméně jeden měsíc před dnem účinnosti změny. Oznámení o změně bude komunikováno prostřednictvím www stránek Poskytovatele a způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování..
- 11.6. Pokud jakékoli ustanovení těchto podmínek bude považováno za nezákonné, nevykonatelné nebo neplatné, takováto nezákonnost, nevykonatelnost nebo neplatnost se nebude vztahovat na ostatní ustanovení těchto Všeobecných podmínek.

Poskytovatel nebo Účastník souhlasí s tím, že všechna nezákonná nevynutitelná nebo neplatná ustanovení budou nahrazena novými.

11.7. Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním a zaplacením úroku z prodlení dotčeny.

11.8. Bližší specifikace jednotlivých Služeb, jakož i podmínky jejich poskytování jsou uvedeny na www stránkách a v informačních materiálech Poskytovatele.

11.9. Případné vzniklé spory budou rozhodovány Českým Telekomunikačním Úřadem.

11.10. Tyto Všeobecné podmínky vstupují v platnost dnem 1.1.2022