

Všeobecné smluvní podmínky služby VoIP – veřejně dostupné telefonní služby

Poskytovatel:

firma Martin Pesler – MP Com, se sídlem Kovácká 989/7c, 618 00 Brno, IČ: 60357550, DIČ: 7211143841

1. Podmínky služby VoIP

Tyto podmínky upravují obchodní a provozní podmínky hlasové služby elektronických komunikací poskytované zákazníkům poskytovatele.

2. Výklad základních pojmů

Smlouva - smlouva o poskytování hlasových služeb uzavřená mezi poskytovatelem a zákazníkem.

Služba - telefonní služba, tj. veřejně dostupná služba elektronických komunikací dodávaná poskytovatelem na základě smlouvy a umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu prostřednictvím technologie VoIP v části nebo celku trasy mezi volajícím a volaným.

VoIP (Voice over IP) - přenos hlasu po internetové síti.

VoIP brána - server poskytovatele umožňující propojování telefonních hovorů.

Umístění provozu služby - adresa, kde je umístěno VoIP zařízení.

VoIP zařízení - telekomunikační zařízení uživatele, které je připojeno k síti Internet. Toto zařízení je ve správě zákazníka a poskytovatel za jeho provoz neodpovídá, není-li stanoveno jinak.

Aktivace - služba, v jejímž rámci jsou zákazníkovi sděleny údaje nutné ke konfiguraci VoIP zařízení

Kraj - vyšší územně správní celek podle příslušných právních předpisů, v jehož území se nachází umístění VoIP zařízení.

Tarif - Ceník - platný ceník poskytovatele pro sjednanou hlasovou službu, který je uveden na internetové adrese poskytovatele dostupný odkazem www.mpcom.cz

3. Obsah hlasových služeb

- 3.1. Poskytování hlasových služeb zahrnuje činnosti zajišťované poskytovatelem a to zřízení služby, změna parametrů služby, ukončení poskytování služby, provoz služby, provozní dohled a servis.
- 3.2. Služba je určena výhradně pro běžné použití zákazníkem. Není určena pro telemarketing, automatické vytáčení, nepřetržité nebo převažující přesměrování hovorů, hromadný faxový přenos a modemové vytáčené připojení (dial-up).
- 3.3. Služba není funkční během období výpadku elektrického proudu v lokalitě zákazníka, či při výpadku služby připojení k síti Internet.

4. Služba Aktivace

Zákazníkovi budou po uzavření smlouvy a uhrazení případného zřizovacího poplatku doručeny na e-mailovou adresu jím určenou ve smlouvě jedinečné přístupové údaje nutné k aktivaci služby. Pokud zákazník uzavře smlouvu osobně v sídle či pobočce poskytovatele, přístupové údaje se emailovou adresou neodesílají a aktivace proběhne současně s podpisem smlouvy. Po přihlášení zákazníka ke službě aktivace na základě jedinečných údajů dle předchozího odstavce budou zákazníkovi sděleny údaje nutné k užívání služby včetně telefonního čísla. Pokud je smlouva uzavřena se zákazníkem osobně, jsou údaje k využívání služby již uvedeny v uzavírané smlouvě. Okamžik přihlášení uživatele ke službě aktivace je považován za okamžik aktivace služby. Od tohoto okamžiku vzniká poskytovateli oprávnění účtovat poplatky za poskytované služby. Pokud je smlouva uzavřena se zákazníkem osobně, pak okamžik aktivace je datum podpisu smlouvy. V případě, že zákazník do 60-ti dnů od odeslání jedinečných přístupových údajů k službě aktivace neaktivuje poskytování služby, má se za to, že od smlouvy odstoupil.

5. Doporučené technické parametry služby

- 5.1. Poskytovatel neodpovídá za neodpovídající kvalitu služby v případě užívání VoIP zařízení, které nebylo dodáno poskytovatelem služby, VoIP zařízení musí mít implementován signalizační protokol SIP verze 2 a podporu kodeků G.729 a G.711 a-law.
- 5.2. Poskytovatel, v případě, že on sám neposkytuje Uživateli datové služby, neodpovídá za neodpovídající kvalitu služby v případě nekvalitního připojení zákazníka k síti Internet.
- 5.3. Minimální požadavky na datovou linku:
 - Maximální průměrné zpoždění rámce mezi VoIP zařízením a VoIP bránou 55 ms s vyhrazenou rychlostí pro jeden hlasový kanál (jedno telefonní číslo) 128 kb/s.
 - Rozdíl mezi maximem a minimem zpoždění rámce mezi VoIP zařízením a VoIP bránou do 7 ms (latence).
 - Maximální ztrátovost rámců mezi VoIP zařízením a VoIP bránou 3 %.
 - Neomezení portu 5060 pro TCP i UDP protokol na VoIP zařízení.

6. Práva a povinnosti poskytovatele

- 6.1. Poskytovatel je oprávněn změnit účastnické číslo stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu zákazníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude uživatel předem upozorněn.
- 6.2. Technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla (číslovacího plánu) v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu. Technickým důvodem je také změna stávajícího číslovacího plánu dle rozhodnutí poskytovatele.
- 6.3. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby z důvodů:
 - provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací,
 - krizových situací ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů
 - ostatních závažných technických nebo provozních důvodů,
 - při zneužití služby zákazníkem
- 6.4. Poskytovatel má právo na změnu ceny za poskytované služby. Změna bude oznámena na www stránkách poskytovatele nejpozději 30 dní před platností nového ceníku. V tomto případě může zákazník při nesouhlasu s novým ceníkem od služby odstoupit podáním písemné výpovědi.

7. Práva a povinnosti zákazníka

- 7.1. Zákazník je povinen zajistit, aby VoIP zařízení, která připojuje do komunikační sítě poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Zákazník odpovídá za stav svých VoIP zařízení, která připojuje na zařízení poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak.
- 7.2. Zákazník není oprávněn měnit nastavení zařízení provedené poskytovatelem. Porušení tohoto ustanovení je považováno za hrubé porušení smlouvy, není-li stanoveno jinak.
- 7.3. Zákazník je povinen neprodleně ohlásit poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy komunikační sítě a závady v poskytování služby výhradně na technickou podporu.
- 7.4. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou evidenci zákazníkem uskutečněných hovorů.

8. Účastnická stanice, telefonní číslo, volba operátora, přenositelnost čísla

- 8.1. Zákazníkovi bude poskytovatelem přiděleno geografické telefonní číslo dle kraje. Za správnost kraje uvedeného ve smlouvě odpovídá uživatel.
 - 8.2. Zákazník má právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel. Zákazník tuto možnost zvolí uvedením ve smlouvě.
 - 8.3. (1) Přenesení telefonního čísla je iniciováno účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli služby.
(2) Přejímající poskytovatel služby informuje účastníka o podmínkách přenesení telefonního čísla, zejména o:
 - a) nutnosti provedení právního úkonu směřujícího k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opuštěného poskytovatele služby,
 - b) cenových a časových podmínkách přenesení telefonního čísla, včetně data a času přenesení telefonního čísla.
 - c) důvodech případného odmítnutí přenesení telefonního čísla,
 - d) časových limitech přerušování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel tísňových volání.(3) Přejímající poskytovatel služby sdělí účastníkovi identifikaci objednávky a dohodne s účastníkem termín zahájení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na jeho přeneseném telefonním čísle.
(4) Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora, činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, pokud se účastník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení.
(5) Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, provedené na základě právního úkonu směřujícího k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle. Nebude-li tento právní úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, mě se za to, že lhůta podle odstavce 4 nezačala běžet.
(6) Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušované poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
(7) Přejímající poskytovatel služby, opuštěný poskytovatel služby, přejímající operátor a opuštěný operátor vzájemně spolupracují na přenesení telefonního čísla tak, aby byly prokazatelně dodrženy organizační podmínky pro přenesení telefonního čísla stanovené tímto opatřením.
(8) Přejímající poskytovatel služby zodpovídá účastníkovi za přenesení telefonního čísla, včetně řádnosti a úplnosti poskytnutých informací.
(9) Podnikatelé uvedení v odstavci 7 odmítnou žádost o změnu poskytovatele služby nebo objednávku v případě, že:
 - a) nejsou splněny podmínky podle odstavce 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 ¹⁾.(10) Přejímající operátor předá informaci o datu přenesení telefonního čísla do referenční databáze přenesených čísel jeden pracovní den přede dnem přenesení telefonního čísla a zajistí společně s opuštěným operátorem přenesení telefonního čísla. Od předání této informace do referenční databáze přenesených čísel již nelze požadovat zastavení přenesení telefonního čísla. Účastníkovi musí být jeho telefonní číslo aktivováno v síti přejímajícího operátora do jednoho pracovního dne od předání informace do referenční databáze přenesených čísel, přičemž přerušování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den přenesení nesmí být delší než šest hodin.
- 8.4 Využití přeneseného telefonního čísla
V případě ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na telefonním čísle, které bylo přeneseno, vrátí poskytovatel služby v součinnosti s operátorem toto telefonní číslo prostřednictvím referenční databáze přenesených čísel operátorovi, který je držitelem oprávnění k využívání čísla, nebo operátorovi veřejné komunikační sítě, se kterým má držitel oprávnění k využívání čísla v daný okamžik uzavřenou smlouvu o umístění tohoto telefonního čísla v síti elektronických komunikací, a to do třiceti dnů ode dne ukončení jeho užívání.

¹⁾ § 27a odst. 5 Vyhlášky C. 117/2007 Sb., o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších předpisů.

9. Druhy telefonních hovorů a ceny hovorného

Druhy telefonních hovorů nabízených poskytovatelem jsou uvedeny v ceníku hlasových služeb, který je umístěn na stránkách poskytovatele www.mpcom.cz. Povinností zákazníka je, se o těchto cenách informovat.

10. Blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti zákazníka

Na základě písemné žádosti zákazníka může poskytovatel zablokovat odchozí hovory na telefonní čísla určená zákazníkem. Tato služba může být zpoplatněna dle ceníku. Odblokování zablokovaných odchozích hovorů lze provést pouze na základě písemné žádosti zákazníka.

11. Dálková správa VoIP zařízení

Poskytovatel může provést vzdáleně změnu konfigurace VoIP zařízení. V případech, kdy o to zažádá zákazník pak pouze v níže uvedených případech a za podmínek:

- VoIP zařízení bude zákazníkovi dodáno poskytovatelem, nebo
- zákazník vlastní koncové zařízení a poskytne poskytovateli heslo pro přístup ke VoIP zařízení, veřejnou IP adresu, mapovaný port veřejné IP adresy směřující na management VoIP zařízení či obdobnou možnost,
- VoIP zařízení vzdálenou zprávu umožňuje.

V případě, že zákazník s dálkovou správou VoIP zařízení nesouhlasí, musí tuto skutečnost oznámit poskytovateli. Účinky nesouhlasu s dálkovou správou nastávají následující pracovní den po jeho doručení.

11. Jiná odpovědnost

- 11.1. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených hovorů prostřednictvím služby.
- 11.2. Poskytovatel neposkytuje slevy za nedostupnost služby.
- 11.3. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku volání na čísla tísňového volání v případě, kdy zákazník uskutečňuje hovor mimo kraj zřízení služby.
- 11.4. Poskytovatel nenes odpovědnost za škody vzniklé použitím nebo nedostupností služby.
- 11.5. Za případné škody vzniklé použitím služby nese zákazník plnou odpovědnost.

12. Platební podmínky

- 12.1. Daňové doklady jsou vyhotoveny pouze v elektronické podobě a to jednou měsíčně nebo jedenkrát za 3 měsíce a jsou odesílány na elektronickou adresu dodanou uživatelem.
- 12.2. Písemné vyhotovení daňového dokladu se doručuje jen na základě žádosti zákazníka a písemná forma může být poplatněna.
- 12.3. V případě nároku zákazníka na vrácení peněžních částek se nejprve provede započtení s případnými závazky zákazníka vůči poskytovateli.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Tyto podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy. Pokud tyto podmínky nestanoví jinak, platí přiměřeně Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb vydaných poskytovatelem.
- 13.2. Tyto podmínky může poskytovatel změnit. Změna bude oznámena na www stránkách poskytovatele 30 dní před platností nového znění podmínek.

Tyto podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.12.2013