

Obchodní podmínky poskytování služeb VoIP PHONE společnosti FIFEJDY.CZ s.r.o.

Poskytovatel:

Společnost **FIFEJDY.CZ, s.r.o.**, sídlem Frýdecká 77/86, 739 32 Vratimov, IČO: 27776956, DIČ: CZ27776956, která je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddílu C, vložce 51501.

1. Podmínky služby VoIP PHONE

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

2. Výklad základních pojmů

2.1. **Smlouva** – smlouva o poskytování hlasových služeb uzavřená mezi poskytovatelem a zákazníkem.

2.2. **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.

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

2.4. **VoIP brána** – server poskytovatele umožňující propojování telefonních hovorů.

2.5. **Umístění provozu služby** – adresa, kde je umístěno VoIP zařízení.

2.6. **Zařízení VoIP** - 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.

2.7. **Aktivace** – služba, v jejímž rámci jsou zákazníkovi sděleny údaje nutné ke konfiguraci VoIP zařízení

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

2.9. **Tarif – Ceník** – platný ceník poskytovatele pro sjednanou hlasovou službu, který je uveden na internetové adrese poskytovatele dostupný odkazem www.fifejdy.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. 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). Služba není funkční během období výpadku elektrického proudu v lokalitě zákazníka. Výpadek služby připojení k internetu znemožní využití služby.

4. Služba Aktivace

4.1. 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 vady služby v případě, že tato vada vznikne v důsledku užití VoIP zařízení, které nebylo pro provoz služby poskytovatelem dodáno. VoIP zařízení musí mít implementován signalizační protokol SIP verze 2 a podporu kodeků G.729 a G.711 a-law. Poskytovatel neodpovídá za vady služby v případě, kdy připojení zákazníka k síti internet nespĺňuje následující technické podmínky:

5.2. Maximální průměrné zpoždění rámce mezi VoIP zařízením a VoIP bránou 50 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 5 ms (latence). Maximální ztrátovost rámců mezi VoIP zařízením a VoIP bránou 1 % a jitter do 20 ms. 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. 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. 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 - tento bude písemně informován.

6.2. Poskytovatel má právo na změnu ceny za služby. Změna bude oznámena na www stránkách poskytovatele 30 dní před platností nového ceníku. Poskytovatel má právo na ukončení poskytování služby v případě, že zákazník nevyužívá službu minimálně po dobu 6 měsíců.

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. 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 (hotline). 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. Přenositelnost telefonního čísla a výběr poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby zajišťuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je zařízení připojeno, v souladu s platnými právními předpisy.
- 8.2. Zákazník je oprávněn uplatnit právo na přenositelnost telefonního čísla pouze v případě, kdy převodem telefonního čísla nedochází ke změně kraje.

9. Druhy telefonních hovorů a ceny hovorného.

- 9.1. Druhy telefonních hovorů nabízených poskytovatelem jsou uvedeny v Ceníku hlasových služeb. Ceny za jednotlivé typy volání a jejich platnost jsou uvedeny na stránkách poskytovatele www.fifejdy.cz a je povinností zákazníka se o těchto cenách informovat.
- 9.2. Provozovatel si vyhrazuje právo na snížení aktuálně platných cen z důvodu vyhlášení časově omezených akcí. Tyto akce jsou zveřejňovány na stránkách poskytovatele 30 dní před počátkem takovéto akce.

10. Blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti zákazníka

- 10.1. 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

11.1. Poskytovatel může provést změnu konfigurace VoIP zařízení.

11.2. 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.

11.3. 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.

12. Jiná odpovědnost

12.1. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených hovorů prostřednictvím služby. Poskytovatel neposkytuje slevy za nedostupnost služby.

12.2. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku volání na čísla tísňového volání v případě, kdy zákazník uskutečňuje hovor mimo kraj zřízení služby.

12.3. Poskytovatel neodpovídá za plnou funkčnost služby v případě datových, faxových a obdobných volání.

12.4. Poskytovatel nenes odpovědnost za škody vzniklé použitím nebo nedostupnosti služby. Za případné škody vzniklé použitím služby nese zákazník plnou odpovědnost.

13. Garance vrácení

13.1. Poskytovatel umožňuje zákazníkovi vrátit službu do 14-ti dnů od aktivace služby s tím, že poskytovatel vrátí zákazníkovi uhrazenou cenu VoIP zařízení a případný poplatek za aktivaci služby. Zákazník uhradí pouze hovorné, případně instalační poplatek nebo poplatek za přenesení čísla. V tomto případě je zákazník povinen nejpozději 14-tý den po aktivaci služby doručit poskytovateli písemnou výpověď a dodané VoIP zařízení. VoIP zařízení musí být předáno kompletní v dodávaném obalu, se vším, co obsahoval při předání a v neporušeném stavu. Pokud je výpověď doručena po 14-tém dni od aktivace služby, nebo není-li vráceno dodané VoIP zařízení v pořádku, výpověď se řídí standardním postupem výpovědi dle smlouvy a zákazníkovi mohou být naúčtovány sankce za předčasné ukončení smlouvy, případně je zákazník povinen doplatit rozdíl mezi dotovanou částkou za VoIP zařízení a běžnou prodejní cenou. Běžná prodejní cena je uvedena ve smlouvě. Pokud zákazník ve 14-ti denní lhůtě pošle pouze výpověď smlouvy bez zařízení nebo toto zařízení dodá později, výpověď se řídí postupem, jak je uvedeno výše.

14. Platební podmínky

14.1. Typ platby je stanoven jako fakturační s nepravidelným fakturačním obdobím o minimální délce 1 kalendářní měsíc v závislosti na výši částky hovorného, a to minimálně 100,- Kč bez DPH.

14.2. V případě platby typu faktura se použije ustanovení Všeobecných podmínek poskytovatele, jako by šlo o službu s měřeným průtokem dat. Pokud je cena služby vázána na objem odebrané služby, bude poskytovatelem účtována dnem změření objemu odebrané služby.

14.3. Daňové doklady jsou vyhotoveny pouze v elektronické podobě a jsou přístupné na zákaznických stránkách systému <http://noc.fifejdy.cz>. Písemné vyhotovení daňového dokladu se doručuje jen na základě žádosti zákazníka a písemná forma může být zpoplatněna dle platného ceníku tarifu. V případě nároku zákazníka na vrácení peněžních částek se nejprve provede započtení s případnými závazky zákazníka vůči poskytovateli.

15. Závěrečná ustanovení

15.1. Tyto podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy. Pokud tyto podmínky nestanoví jinak, platí přiměřeně Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb vydaných poskytovatelem.

15.2. Tyto podmínky může poskytovatel změnit. Změna bude oznámena na [www](http://www.fifejdy.cz) stránkách poskytovatele nejméně 1 měsíc před nabytí účinnosti změny.

Tyto podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 7. 2020