

Podmínky poskytování služeb G.PHONE společnosti GRAPE SC, a.s.

Podmínky GRAPE SC, a. s. pro poskytování hlasových Voip služeb: **G.PHONE**

Poskytovatel:

Společnost **GRAPE SC, a.s.**, sídlem Václavské náměstí 832/19, Nové Město, Praha 1, IČO: 25708783, DIČ: CZ25708783, která je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložce 5635.

1 Podmínky služby G.PHONE

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 číselnicového 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 příslušným odkazem.

3 Obsah hlasových služeb

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, nepřetržitě nebo převažující přesměřování 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

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 bojišce poskytovatele, přístupové údaje se e-mailovou 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 poskytnuté služby. Pokud je smlouva uzavřena se zákazníkem osobně, pak okamžik aktivace je datem podpisu smlouvy.

V případě, že zákazník do 60-ti dnů od odeslání jedinečných přístupových údajů k službě aktivace neaktivuje poskytnuté služby, má se za to, že od smlouvy odstoupil.

5 Doporučené technické parametry služby

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 kodexu G.729 a G.711 alaw.

Poskytovatel neodpovídá za vady služby v případě, kdy připojení zákazníka k síti internet nespĺňuje následující technické podmínky:

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 2 %. Neomezení portu 5060 pro IP i UDP protokol na VoIP zařízení.

6 Práva a povinnosti poskytovatele

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 (číselnicového 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 číselnicového 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.

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 neuskutečnil požadovaný objem hovorného, případně nevyužívá službu po dobu 3 měsíců.

7 Práva a povinnosti zákazníka

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.

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

Zákazníkovi bude poskytovatelem přiděleno geografické telefonní číslo dle kraje. Za správnost kraje uvedeného ve smlouvě odpovídá uživatel.

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.

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.

Zákazník je oprávněn uplatnit právo na přenositelnost telefonního čísla pouze v případě, kdy předem telefonního čísla nedochází ke změně kraje.

Přenesení telefonního čísla je iniciováno účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli služby.

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 přenašesém telefonním čísle u opouštěného poskytovatele služby,
 - b) cenových a časových podmínek přenesení telefonního čísla, včetně data a času přenesení telefonního čísla,
 - c) důvodech případného odmítnutí přenesení telefonního čísla,
 - d) časových limitech přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel tísňových volání.
- 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.

Veškeré informace o technických a organizačních podmínkách pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností telefonních čísel naleznete v opatření všeobecné povahy č. OOP/10/10.2012-12.

9 Druhy telefonních hovorů a blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti zákazníka

Druhy telefonních hovorů nabízených poskytovatelem jsou uvedeny v ceníku.

Na základě písemné žádosti zákazníka může poskytovatel zablokovat odchozí hovory na telefonní čísla určena zákazníkem. Tato služba může být zpoplatněna dle ceníku.

Odblokování zablokovaných odchozích hovorů lze provést pouze na základě písemné žádosti zákazníka.

10 Seznam uživatelů veřejně dostupné telefonní služby, informace o účastnických číslech

Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby, popřípadě jinému poskytovateli veřejně dostupné telefonní služby identifikační údaje všech zákazníků a to na základě jeho žádosti pro informační službu o telefonních číslech zákazníků a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým zákazník vyslovil souhlas.

Údaje zpracované tohoto ustanovení může poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech zákazníka, případně i pro vydávání telefonního seznamu zákazníkům využívajících služeb.

Každé hlavní telefonní číslo se uvádí v telefonním seznamu ve všem svými vedlejšími čísly jednou v abecedním pořádku podle příjmení a jména (obchodní firmy) zákazníka s jeho adresou a telefonním číslem. Více hlavních telefonních čísel zapojených do série se uvádí v telefonním seznamu jedním příjmovým číslem, nebo všemi přímými čísly (provolbami), které si zákazník přeje uvést.

Text označení účastnické stanice navrhne zákazník, avšak poskytovatel je oprávněn ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyloučeno záznamů o nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je poskytovatel povinen zákazníka seznámit. V textu telefonního seznamu se neuvěřují inzertní údaje ani reklama.

Na žádost zákazníka mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby nebo organizace, kterým dovolil svoji stanici užívat.

Poskytovatel zajišťuje na žádost zákazníka opravu, vymazání nebo nezveřejnění údajů v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakci. Pokud poskytovatel obdrží žádost po uzavření příjavných prací na vydání jednotného telefonního seznamu, budou opravy nebo vymazání údajů v jednotného telefonního seznamu zajištěny při následné nejbližší redakční úpravě. Tento odstavec platí i pro údaje poskytnuté pro účely vydávání telefonního seznamu zákazníkům využívajících služeb a pro účely informační služby o telefonních číslech zákazníkům.

Za provedené služby dle článku 10 může poskytovatel účtovat cenu dle ceníku.

11 Dálková správa VoIP zařízení

Poskytovatel může provést změnu konfigurace VoIP zařízení.

V případech, kdy o to žádá 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.

12 Jiná odpovědnost

Poskytovatel neodpovídá za obsah přenašesných prostřednictvím služby.

Poskytovatel neposkytuje slevy za nedostupnost služby.

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

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

13 Garance vrácení

Poskytovatel umožňuje zákazníkovi vrátit službu do 14ti 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 14ty 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 14tém dni od aktivace služby nebo není vráceno dodané VoIP zařízení v pořádku, výpověď se řídí standardním postupem výpovědi dle smlouvy a zákazníkovi jsou 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

Typ platby je uveden ve smlouvě přičemž typy jsou : Kredit, Předplatné, Faktura.

V případě služby typu kredit je první den jeho platnosti dnem zaplacení kreditu nebo dnem zřízení služby a to ten den, který nastane později. Délka platnosti kreditu je dle platného ceníku tarifu. Pokud vyprší platnost kreditní částky, zbylá část nebo celý kredit propadá ve prospěch poskytovatele.

V případě typu předplatné je první den časové periody předplatného den zřízení služby. Poskytovatel v platném ceníku tarifu či ve smlouvě může stanovit minimální měsíční hovorné. Pokud nedojde k uskutečnění stanoveného minimálního hovorného, může poskytovatel minimální hovorné odečíst z předplatného (zálohy). Zákazník si stanoví minimální zůstatek předplatného a dosažení tohoto limitu poskytovatel vyzve zákazníka k úhradě doplatku do stanoveného předplatného, popřípadě provede inkasní platbu z účtu zákazníka či formou SIPO, případně vystaví daňový doklad k proplacení.

V případě 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 změnění objemu odebrané služby.

Podmínky poskytování služeb G.PHONE společnosti GRAPE SC, a.s.

Daňové doklady jsou vyhotoveny pouze v elektronické podobě a jsou přístupné na www stránkách poskytovatele. 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 se případnými závazky zákazníka vůči poskytovateli.

15 Závěrečná ustanovení

Tyto podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy.

Pokud tyto podmínky nestanoví jinak, platí přiměřeně Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb vydaných poskytovatelem.

Ty 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. listopadu 2008.

Jaroslav Hladký v.r.
předseda představenstva

Ing. Helena Krátká v.r.
člen představenstva