

Provozní řád společnosti VIDEON Networking s.r.o. pro poskytování služeb sítě elektronických komunikací - VoIP

1. Definice použitých pojmů

- 1.1. Poskytovatel je společnost VIDEON Networking s.r.o., se sídlem Palackého 1058/30, Znojmo (dále jen „Poskytovatel“).
- 1.2. Zákazník - konečný příjemce Služby (dále jen „Zákazník“).
- 1.3. Provozní řád - provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby VoIP.
- 1.4. Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací - podmínky společnosti VIDEON Networking s.r.o. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.5. Doručovací adresa Poskytovatele - adresa pro písemný styk Zákazníků s Poskytovatelem: VIDEON Networking s.r.o., Palackého 1058/30, Znojmo, PSČ 66902
- 1.6. Služba VoIP - veřejně dostupná telefonní služba, která umožňuje hlasová volání do pevných a mobilních sítí (dále jen „Služba“).
- 1.7. Veřejná síť elektronických komunikací - přístupová Síť pro elektronickou komunikaci Poskytovatele (dále jen „Síť“).
- 1.8. Digitální televize - přenos videa, zvuku, informací a dat v digitální podobě po kabelovém rozvodu ve formátu IPTV.
- 1.9. 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.
- 1.10. Zařízení - soubor technických zařízení, analogový telefonní přístroj / optický terminál (ONT) / home gateway pro využívání hlasové Služby umístěných u Zákazníka (dále jen „Zařízení“).
- 1.11. Cenový měsíční limit - maximální cena doplňkových služeb, které lze uskutečnit dle platného ceníku v daném účtovacím období.
- 1.12. 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 Služba bude Zákazníkovi předávána na Koncovém bodu Sítě Poskytovatele. Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena v Objednávce služeb.
- 2.2. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod sítě.
- 2.3. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch a závad jak na Síti, tak na zařízeních Zákazníka dodaných Poskytovatelem. Za závadu se nepovažuje snížená kvalita dostupnosti služby na bezdrátové části koncového zařízení dodaného Poskytovatelem (WIFI router), není-li zapříčiněna vadou koncového zařízení.
- 2.4. Zařízení Poskytovatele umístěného u Zákazníka bude (výjimku tvoří výpadky sítě ze strany distributora) připojeno do funkční, provozuschopné a podmínky českých státních norem splňující síťové zásuvky 230V/50Hz pro účely řádného poskytování služby.
- 2.5. Náklady na provoz Zařízení Poskytovatele v místě instalace hradí Zákazník.
- 2.6. Poskytovatel zaručuje dostupnost a funkčnost hlasové služby na zařízeních, které byly Poskytovatelem pro přístup k Hlasové službě schváleny a prověřeny nebo dodány Poskytovatelem. Informace o schválených typech telefonních přístrojů a zařízení jsou k dispozici na Internetových stránkách Poskytovatele. Poskytovatel přidělí Zákazníkovi telefonní číslo na základě Objednávky služby.
- 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 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. Služba je určena výhradně pro běžné použití Zákazníkem, není určena pro telemarketing, automatické vytáčení, nepřetržité nebo převažující přesměrování hovorů.

3. Charakteristika poskytované služby a cenové modely.

- 3.1. Službou VoIP se rozumí telefonní hlasová služba umožňující volání v Síti Poskytovatele i mimo ní do pevných a mobilních sítí jiných operátorů.
- 3.2. Službu VoIP Poskytovatel zabezpečí pro Zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Poskytovatele
- 3.3. Služba VoIP 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.videon-znojmo.cz.
- 3.4. Zákazník může požadovat změnu Služby i v průběhu účtovaného období. Účinnost této změny je následující den po přijetí a schválení Objednávky. Účtované období se účtuje podle nejvyšší Služby v daném účtovaném období. Požadavek na změnu Služby na službu s nižší cenou je možná i v průběhu fakturačního období. Účinnost této změny je

od prvního dne druhého měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednávka akceptována Poskytovatelem s uvedením nejbližšího možného termínu na změnu.

- 3.5. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedené v platném Ceníku, a to v souladu se ZoEK a opatřeními vydanými Českým telekomunikačním úřadem. Zaručená úroveň kvality je současně nabízenou úrovní kvality služeb. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality služby IPTV, pokud důvody snížení kvality jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které poskytovatel přebírá. 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 přerušení dodávky Služby, případně snížení kvality či technických parametrů dodávané Služby. Zákazník ohlašuje závady Služeb telefonem (530 511 399) na Zákaznické centrum Poskytovatele nebo formou elektronické zprávy zasláné na adresu: servis@videon-znojmo.cz.
- 4.2. Zákazník ohlašuje závadu teprve tehdy, až sám prověřil, že závada není na jeho straně.
- 4.3. Hlášení o závadě musí obsahovat:
- identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení, resp. obchodní jméno),
 - jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka,
 - telefonní spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu, elektronická adresa,
 - identifikační číslo smlouvy přidělené Poskytovatelem při zřízení služby,
 - datum a čas zjištění závady,
 - 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 vyúčtovat Zákazníkovi náhradu škody jako účelně vynaložené náklady spojené s odstraněním závady, která nevznikla na straně Poskytovatele.
- 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, Zařízení Poskytovatele, případně koncovému odběrnému zařízení Zákazníka.
- 4.7. Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne v době pracovních dní, je-li to technicky možné dobu 2 pracovních dní 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, v sobotu či neděli, bude odstranění závady řešeno v první pracovní den po ukončení volna.
- 4.8. Poskytovatel nezodpovídá za technický stav a funkčnost koncových zařízení v majetku Zákazníka, které Zákazník využívá k připojení ke Službě.
- 4.9. V případě nesprávného vyúčtování služeb nebo neodpovídající kvalité služeb má Zákazník právo uplatnit reklamaci, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu nebo od poskytnutí dané služby, jinak toto právo zanikne.
- 4.10. Zákazník uplatňuje reklamaci písemně v provozovně Poskytovatele anebo písemnou formou prostřednictvím doručovatelské služby na Doručovací adresu Poskytovatele. Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikačních služeb, rozsahu poskytovaných služeb a další informace jsou zodpovídány telefonicky prostřednictvím ZC (tel: 530 511 399).
- 4.11. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 1 měsíce ode dne jejího doručení. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti. Odkladný účinek splatnosti na základě uplatněné reklamace může přiznat ČTÚ.
- 4.12. V případě, že se prokáže oprávněnost reklamace spočívající v nesprávném vyúčtování ceny a strany se nedohodnou jinak, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace.

5. Práva a povinnosti

- 5.1. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášených v rámci Služby ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci Služby, není-li zákonem stanoveno jinak.
- 5.2. Zákazník je povinen užívat Službu tak, aby nebyl porušován nebo obcházen zákon, nezpůsobil škody třetím osobám nebo užívání Služby nebylo v rozporu s dobrými mravy.
- 5.3. Zákazník odpovídá Poskytovateli nebo třetím stranám za veškeré škody, které způsobí tím, že při užití Služby poruší zákon, Všeobecné podmínky Poskytovatele nebo tento Provozní řád.
- 5.4. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není poruchou.
- 5.5. 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.
- 5.6. Poskytovatel je oprávněn měnit identifikační čísla Smlouvy, „Přihlašovací jméno“, „Heslo“, a to i bez souhlasu Zákazníka, má-li Poskytovatel důvodné podezření, že došlo nebo dochází k využívání Služeb v rozporu se Všeobecnými podmínkami, nebo pokud je to nutné k zajištění řádného chodu Služby.
- 5.7. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.

- 5.8. Zákazník nesmí využívat neoprávněně data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí.
 - 5.9. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě.
 - 5.10. 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).
 - 5.11. Zákazník je povinen učinit opatření zabráňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou bez písemného souhlasu Poskytovatele.
 - 5.12. Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabráňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Sítě) umístěným u Zákazníka, poškodit je nebo je odcizit.
 - 5.13. 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, na nejbližším obchodním místě nebo odeslat na vlastní náklady a nebezpečí na Doručovací adresu Poskytovatele. V případě nedodržení tohoto závazku je zákazník povinen zaplatit sankci dle aktuálně platného Servisního ceníku zveřejněného na stránkách Poskytovatele. Právo na náhradu další škody tímto není dotčeno.
 - 5.14. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby.
 - 5.15. Zákazník se zavazuje nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využívání služeb, PIN kód apod. V opačném případě zákazník nese odpovědnost za úkony provedené třetí osobou.
6. Omezení, přerušení a ukončení poskytování služby IPTV
- 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. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.
 - 6.2. V případě, že Zákazník porušil své povinnosti vyplývající ze Smlouvy závažným způsobem, je Poskyvatel oprávněn ukončit poskytování Služby v souladu s čl. 7 Všeobecných podmínek.
7. Závěrečná ustanovení.
- 7.1. Tento Provozní řád je nedílnou součástí Smlouvy. Jejím podpisem Zákazník potvrzuje, že se s ním, včetně Podmínek poskytování služeb přístupu k internetu, důkladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí.
 - 7.2. Poskyvatel si vyhrazuje právo na změnu Provozního řádu, a to způsobem uvedeným v odst. 9.3 Všeobecných podmínek. Nový Provozní řád vždy ruší a v plném rozsahu nahrazuje dosavadní znění, a to počínaje dnem účinnosti nového znění.
 - 7.3. Platný Provozní řád je k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele www.videon-znojmo.cz.

Tento provozní řád nabývá účinnosti dne 1. 1. 2020.