

## Všeobecné smluvní podmínky poskytování služeb VoIP

### Poskytovatel:

Společnost **Liberecká IS, a.s.**, sídlem Mrštíkova 3, 461 71 Liberec III, IČO: 25450131, DIČ: CZ25450131, která je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložce 1429.

### 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 v příloze smlouvy.

### 3) Uzavření smlouvy

Informace o službě a uzavření smlouvy podá obchodní oddělení Liberecké IS, a.s. případně lze zaslat poptávku prostřednictvím poptávkového formuláře, jež je uveden na portálu společnosti [https://www.libereckais.cz/formular\\_poptavky\\_sluzeb.html](https://www.libereckais.cz/formular_poptavky_sluzeb.html)

### 4) 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, nepřetržité nebo převažující přeměrování 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.

### 5) 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 a to v případě, že je tato aktivace nutná. 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 za službu 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.

### 6) 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 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:

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 TCP i UDP protokol na VoIP zařízení.

### 7) 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 za tuto změnu bude uživatel předem upozorněn. Technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla (čísllovacího 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 službu 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.

### 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

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 převodem telefonního čísla nedochází ke změně kraje.

#### 9) Druhy telefonních hovorů a ceny hovorného.

Druhy telefonních hovorů nabízených poskytovatelem jsou uvedeny v Ceníku hlasových služeb. Ceny za jednotlivé typy volání a jejich platnost jsou k dispozici u poskytovatele a budou poskytnuty na vyžádání.

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

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. Blokáce bude uvedena v dodatku příslušné smlouvy.

#### 11) Dálková správa VoIP zařízení

Poskytovatel může provést změnu konfigurace VoIP zařízení.

V případech, kdy o to zažádá zákazník pak pouze v níže uvedených případech a za podmíněk:

- 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 přenášených hovorů 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.

Poskytovatel nenese odpovědnost za škody vzniklé použitím nebo nedostupností služby. Za případné škody vzniklé použitím služby nese zákazník plnou odpovědnost.

#### 13) Garance vrácení

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

Typ platby je stanoven jako fakturační s nepravidelným fakturačním obdobím o minimální délce 1 kalendářní měsíc.

Daňové doklady jsou vyhotoveny pouze v elektronické podobě. 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) Přenositelnost telefonního čísla

Přenositelnost telefonního čísla se řídí ustanoveními Opatření obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností telefonních čísel. Podstatou služby přenositelnosti telefonního čísla je umožnit účastníkovi veřejně dostupné telefonní služby s pevným číslem si toto číslo ponechat bez ohledu na operátora poskytujícího tuto službu, pokud se místo instalace stále nachází v obvodu, kterému bylo dané číslo přiřazeno číslovacím plánem ČTÚ. Telefonní číslo, které má zákazník zájem přenést, musí být u opouštěného operátora v den uplatnění žádosti o přenesení čísla aktivní a mělo by být prosto jakýchkoliv závazků ze stávajícího smluvního vztahu, který je ukončen úspěšným přenesením čísla k přijímajícímu poskytovateli služeb.

Postup přenesení čísla:

A) Přenesení čísla od jiného operátora k naší společnosti:

- ❖ Na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, kdy na základě Specifikace služby (dále jen „Specifikace“) Vám bude poskytována hlasová služba ve shodné číslovací oblasti jako u opouštěného operátora (dále jen „Smlouva“). K této hlasové službě pak bude přiřazeno přenesené telefonní číslo.
- ❖ Vypíšte příslušný formulář (CAF) ve všech částech a řádně překontrolujte veškeré vyplňované údaje: jméno, příjmení, adresu, případně IČ, DIČ, telefonní číslo, referenční číslo, datum a připojte vlastnoruční podpis.
  - ✓  klienti Telefonica O2 (Český Telecom) - formulář žádosti (CAF) o přenesení čísla O2
  - ✓  klienti ostatních operátorů - formulář žádosti (CAF) o přenesení čísla
- ❖ Doručení žádosti - formuláře (CAF)

Řádně vyplněný a podepsaný formulář je nutno doručit v listinné podobě na adresu společnosti Liberecká IS, a.s., Mrštíkova 3, Liberec III – Jeřáb, PSČ 461 71. Formulář pro přenesení čísla slouží jako výpověď telefonní služby u opouštěného operátora.

❖ **Proces přenesení čísla**

Den přijetí žádosti (CAF) se za předpokladu řádně uzavřené Smlouvy zákazníka s Liberecká IS, a.s. považuje za den vzniku objednávky přenesení čísla. Od chvíle předání CAF přejímajícímu poskytovateli služeb je proces přenosu čísla vymezen 4 pracovními dny, pokud se strany dohodnou jinak. Průběh přenosu čísla:

- Liberecká IS, a.s., jako přejímající poskytovatel služeb zadá požadavek opouštěnému operátorovi na přenesení čísla prostřednictvím společného řešení pro přenositelnost telefonních čísel. Liberecká IS, a.s. neodpovídá za správnost údajů vyplněných zákazníkem ve formuláři CAF.
- Opouštěný operátor potvrdí objednávku a uvolní číslo k portaci.
- Číslo se запиše do Centrální databáze přenesených čísel opouštěným i přejímajícím poskytovatelem služeb.
- Aktivace čísla u Liberecká IS, a.s.

Zákazník je o procesu přenosu čísla informován přejímajícím poskytovatelem služeb buď telefonicky na kontaktním čísle, nebo e-mailem.

**B) Přenesení čísla od Liberecké IS, a.s. do sítě jiného operátora**

Ustanovení pojednávající o jednání opouštěného operátora se použijí i na případy, kdy opouštěným poskytovatelem služby je Liberecká IS, a.s. Liberecká IS, a.s. si vyhrazuje právo akceptovat žádost o přenesení čísla (číselného bloku) zákazníka k přejímajícímu operátorovi teprve okamžikem vypořádání veškerých smluvních závazků zákazníka ke společnosti Liberecká IS, a.s.

**C) Cena za přenesení telefonního čísla**

Cena za přenos telefonního čísla se řídí platným ceníkem poskytovatele služeb pro Libereckou IS, a.s. a bude sdělena zákazníkovi při podání objednávky na přenesení čísla.

**16) Závěrečná ustanovení**

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

**17) Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem. Smlouva je uzavřena podle občanského zákoníku v platném znění. O sporech mezi smluvními stranami rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána i pravomoc Českému telekomunikačnímu úřadu.**

Všeobecné smluvní podmínky poskytování služeb VoIP jsou účinné od 22.1.2020  
Aktuální znění Všeobecných obchodních podmínek je k dispozici na [www.libereckais.cz](http://www.libereckais.cz)

Schválil dne 21.9.2021  
Ing. Jaroslav Bureš, předseda představenstva  
Liberecká IS a.s.



