

PROVOZNÍ PODMÍNKY HLASOVÝCH SLUŽEB

společnosti IPVOX s.r.o., tř. Budovatelů 2531, Most („Poskytovatel“)

Článek 1 - Definice a úvodní ustanovení

- 1.1. **Obsah:** Provozní podmínky pro poskytování Hlasových služeb (dále jen „Provozní podmínky“) jsou součástí smluvních podmínek upravujících poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti IPVOX s.r.o.
- 1.2. **Na co se vztahují:** Provozní podmínky stanovují podrobné podmínky pro poskytování souboru veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících Doplňkových služeb zahrnutých do Hlasových služeb (dále jen „Služba“, nevyplývá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace). Provozní podmínky jsou závazné pro společnost IPVOX s.r.o., jako poskytovatele služeb a všechny Účastníky využívající Hlasové služby.
- 1.3. **Další součástí smluvního vztahu:** Práva a povinnosti Poskytovatele a Účastníků společné pro všechny služby elektronických komunikací jsou současně upraveny ve Všeobecných podmínkách pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací („dále jen „VP“), které jsou rovněž nedílnou součástí smluvních podmínek.
- 1.4. **Ceny:** Ceny za Službu jsou uvedeny v Ceníku Hlasových služeb a dalších služeb elektronických komunikací (dále jen „Ceník“), který je dostupný na Internetových stránkách.

Článek 2 - Výklad použitých pojmů

Pojmy definované ve Všeobecných podmínkách mají stejný význam i v těchto Provozních podmínkách, není-li níže uvedeno jinak. Pro účely těchto Provozních podmínek se dále rozumí:

- 2.1. **Číslovací oblast:** územní celek, zpravidla totožný s územím kraje, a v Číslovacím plánu je označený kódem Číslovací oblasti.
- 2.2. **Číslovací plán:** vyhláška č. 117/2007 Sb. vydaná Ministerstvem průmyslu a obchodu k provedení § 29 zákona č. 127/2005 Sb. (dále jen „ZEK“).
- 2.3. **Digitální síť integrovaných služeb (Integrated Services Digital network, dále jen „ISDN“):** telefonní síť vytvořená na bázi již existující veřejné pevné telefonní sítě a je založena na implementaci evropských telekomunikačních norem (ETS) a doporučeních Mezinárodní telekomunikační unie (ITU). Realizují se v ní na Digitálních linkách ISDN zejména služby telefonní, faxové a služby datových přenosů.
- 2.4. **Doplňkové služby:** aplikace, funkce a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkové ke Službě. Využití Doplňkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového zařízení.
- 2.5. **Koncový bod:** fyzický bod, ve kterém je Účastníkovi poskytováno připojení k Síti a ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup ke Službě.

- 2.6. **Koncové zařízení:** – zařízení, schválené Poskytovatelem, připojené přímo nebo nepřímo k Síti, které umožňuje nebo podporuje poskytování Služby. Detailní technická specifikace a seznam doporučených Koncových zařízení pro Službu je uveden na Internetových stránkách.
- 2.7. **Telefonní ústředna:** zařízení Pevné sítě, umožňující vzájemné spojování Koncových bodů Pevné sítě s cílem zabezpečit uskutečnění volání.
- 2.8. **Účastnická stanice:** soubor technických zařízení, včetně případného Koncového bodu, byl-li zřízen, umožňující přístup ke Službě podle stanovených podmínek.
- 2.9. **VoIP -Voice over IP:** technologie umožňující přenos hlasových volání a poskytování dalších služeb v hovorovém pásmu prostřednictvím datové nebo internetové sítě elektronických komunikací.
- 2.10. **VoIP hlasová brána:** technické zařízení tvořící spojovací prvek mezi částí v níž je telefonní provoz přenášen pomocí datové nebo internetové sítě a částí využívající metodu přenosu telefonního provozu s využitím běžných telefonních rozhraní a naopak.

Článek 3 - Charakteristika Služby

- 3.1. Služba je poskytována prostřednictvím Pevné sítě nebo veřejně dostupné sítě Internet a umožňuje uskutečňovat:
 - 3.1.1. vnitrostátní a mezinárodní volání v automatickém telefonním styku (přímou volbou volaného čísla),
 - 3.1.2. faksimilní (faxovou) komunikaci (veřejná faksimilní služba Telefax),
 - 3.1.3. bezplatné volání na čísla tísňových volání nepřetržitě v rámci Pevné sítě, a to v automatickém i poloautomatickém styku, včetně lokalizace volajícího.
- 3.2. Služba je dostupná na území České republiky na místech pokrytých Pevnou sítí nebo veřejně dostupnou sítí Internet.
- 3.3. Poskytovatel zveřejňuje, v souladu s opatřením obecné povahy vydaným ČTÚ, parametry kvality poskytovaných Služeb na Internetových stránkách.
- 3.4. Poskytovatel garantuje minimální kvalitu služeb v místě propojení Poskytovatele se sítí Internet. Minimální kvalitou služeb se rozumí zejména procentní poměr úspěšných volání ve výši 90 %. Za neúspěšná volání jsou považována ta volání, která nejsou spojena z důvodu překročení kapacity technologie nebo propojovacích okruhů Poskytovatele. S ohledem na charakter služby, kdy k hlasovému spojení technologie Poskytovatele a zařízení Účastníka je využito sítě Internet, nemůže Poskytovatel garantovat minimální ani zaručenou kvalitu poskytovaných Služeb v místě, kde Účastník službu využívá.
- 3.5. Přístup Účastníka k Pevné síti Poskytovatele je realizován prostřednictvím Účastnické stanice nebo v Koncovém bodě nebo prostřednictvím VoIP hlasové brány. Služba je zřízena zprovozněním přístupu ke Službě.
- 3.6. Poskytovatel zřizuje Účastnické stanice následujících typů:
 - 3.6.1. VoIP stanice bez dodání zařízení Koncového bodu,
 - 3.6.2. VoIP stanice s dodáním zařízení Koncového bodu (např. VoIP hlasová brána),
 - 3.6.3. Analogová linka (analogové rozhraní telefonní ústředny Poskytovatele),
 - 3.6.4. Digitální linka ISDN (digitální rozhraní telefonní ústředny Poskytovatele),

- 3.6.5. Virtuální služba (např. faxová stanice).
- 3.7. Technické řešení připojení uvedené v bodech 3.6.2, 3.6.3 nebo 3.6.4 zabezpečí Poskytovatel pouze v případě, že je technicky proveditelné. Poskytovatel má právo z technických a provozních důvodů změnit typ Účastnické stanice.
- 3.8. Poskytovatel je oprávněn jednostranně omezit rozsah Doplnkových služeb či Doplnkové služby obměnit. Omezení rozsahu Doplnkových služeb nebo jejich obměnu není podstatnou změnou smluvních podmínek.
- 3.9. Každé Účastnické stanici nebo Službě je v souladu s Číslovacím plánem přiřazeno telefonní číslo. Telefonní číslo je vždy devítimístné a obsahuje kód Číslovací oblasti, ve které je Účastnická stanice zřízena. Telefonní číslo určuje Poskytovatel a může ho změnit, jestliže je to z technických či provozních důvodů nutné, případně dojde-li ke změně Číslovacího plánu. Účastník nemá nárok na náhradu škody ani jiné újmy, která by mu změnou čísla vznikla.
- 3.10. Poskytovatel zabezpečuje takovou kapacitu své sítě a propojovacích svazků, aby nedocházelo k přetěžování sítě nebo propojovacích svazků mezi telefonními ústřednami nebo sítěmi jiných Poskytovatelů, se kterými je propojen. Pokud k uvedenému přetížení dojde a není možné z technických důvodů hovor odbavit, je volajícímu přehrána hlasová hláška nebo rychlý obsazovací tón.
- 3.11. Poskytovatel nezabezpečuje spojení na služby třetích stran. Službami třetích stran se rozumí zejména volání na služby poskytované jinými subjekty s vyjádřenou (vysokou či zvýšenou) cenou, služby zábavní, poradenské a erotické. Tento bod platí pouze u volání vnitrostátních. U mezinárodních volání není Poskytovatel schopen zjistit, jestli je volané číslo obdobou čísla, které je používáno pro poskytování služeb třetích stran v ČR a pro ceny tohoto volání je vždy rozhodující ceník volání.

Článek 4 - Typy Účastnických stanic

- 4.1. VoIP stanice:
- 4.1.1. VoIP stanice umožňuje uskutečňovat volání prostřednictvím sítě Internet a jiných datových sítí. Faksimilní komunikace a přenos dat v hovorovém pásmu nejsou garantovány.
- 4.1.2. Služba VoIP stanice umožňuje Účastníkovi uskutečňovat volání, a to buď v analogovém telefonním rozhraní, digitálním telefonním rozhraní ISDN2 a ISDN30 nebo v datovém rozhraní s protokolem SIP.
- 4.1.3. Doplnková služba Virtuální ústředna umožňuje Účastníkovi uskutečňovat volání a přístup k funkcím hostované pobočkové ústředny v datovém rozhraní s protokolem SIP.
- 4.1.4. Pro uskutečňování volání prostřednictvím telefonních rozhraní je nezbytné využití VoIP hlasové brány, která převádí provoz doručený z telefonních rozhraní v hovorovém pásmu na provoz datový, který je dále šířen v síti Internet nebo jiné datové síti a naopak. VoIP hlasová brána může být ve vlastnictví Účastníka, třetího subjektu nebo si ji Účastník může pronajmout od Poskytovatele.
- 4.1.5. Koncovým bodem VoIP stanice je příslušné telefonní rozhraní umístěné ve VoIP hlasové bráně. V případech, kdy je VoIP hlasová brána ve vlastnictví Účastníka, třetího subjektu, nebo není použita, je Koncový bod VoIP stanice shodný s bodem, ve kterém je Poskytovatel připojený k síti Internet nebo jiné datové síti, prostřednictvím které je hlasová brána spojena s Telefonní ústřednou Poskytovatele.
- 4.1.6. VoIP stanice může být zřízena v jednom z následujících typů:

- a) VoIP linka s protokolem SIP jako samostatná Účastnická stanice,
- b) VoIP linka s protokolem SIP jako dvě nebo více Účastnických stanic sdružených Doplnkovou službou, Sériová linka nebo Provolba,
- c) VoIP linka s Doplnkovou službou Virtuální ústředna.

4.2. Analogová linka:

- 4.2.1. Analogová linka umožňuje přístup ke Službě v Koncovém bodě na analogovém účastnickém rozhraní.
- 4.2.2. Poskytovatel zřizuje Přípojky se samostatným připojením ve vlastní Pevné síti nebo prostřednictvím Pevné sítě jiného poskytovatele.

4.3. Digitální linka ISDN:

- 4.3.1. Digitální linka ISDN umožňuje přístup ke Službě na digitálním účastnickém rozhraní. Digitální linka ISDN umožňuje uskutečnit více spojení současně, a to dle počtu digitálních komunikačních kanálů.
- 4.3.2. Digitální komunikační kanál umožňuje přenos hlasových informací a datových informací prostřednictvím vytáčeného připojení k internetu rychlostí 64 kbit/s.
- 4.3.3. Poskytovatel poskytuje Digitální linky ISDN v typech ISDN2, ISDN30.
- 4.3.4. Digitální linka ISDN2 poskytuje Účastníkovi dva digitální komunikační kanály. Digitální linka ISDN2 se poskytuje s Koncovým bodem na rozhraní S/T.
- 4.3.5. Digitální linka ISDN30 poskytuje Účastníkovi třicet nezávislých digitálních komunikačních kanálů. Koncovým bodem Digitální linky ISDN30 je rozhraní S/T.

4.4. Virtuální služba:

- 4.4.1. Virtuální služba umožňuje přístup ke Službě prostřednictvím virtuálního rozhraní.
- 4.4.2. Typ virtuální služby je dále určen příslušnými provozními podmínkami Virtuální služby.
- 4.4.3. Koncový bod v případě zřízení Virtuální služby je přístupové rozhraní mezi systémem Virtuální služby a Telefonní ústředny Poskytovatele.

Článek 5 - Zřízení, změny a zrušení Služby

- 5.1. Účastník, který má zájem o zřízení Služby, požádá prostřednictvím Kontaktního centra nebo na Internetové stránce Poskytovatele o zřízení služby, případně podá Návrh na uzavření smlouvy dle VP současně s podáním žádosti o zřízení Služby. Poskytovatel je dle VP oprávněn ověřit identitu Účastníka a správnost jeho osobních a identifikačních údajů.
- 5.2. Pokud je zřizována taková stanice nebo Služba, která vyžaduje fyzickou instalaci, např. Koncového bodu nebo Koncového zařízení, zřídí Poskytovatel takovou stanici nebo Službu pouze v prostorách, či nemovitostech, jichž je Účastník (Navrhovatel) oprávněným uživatelem nebo vlastníkem, nebo ve kterých získá pro požadované úkony související se zřízením souhlas majitele nebo správce objektu.
- 5.3. Způsob realizace určuje Poskytovatel na základě analýzy požadavků Účastníka nebo Navrhovatele.
- 5.4. Okamžikem zřízení Služby se rozumí okamžik, od kterého je umožněno užívání Služby.

- 5.5. Poskytovatel zřizuje všechny Hlasové služby do 30 dnů od akceptace požadavku na zřízení Služby, nedohodne-li s Navrhovatelem lhůtu jinou.
- 5.6. Navrhovatel může současně s požadavkem na zřízení Služby požádat Poskytovatele o přenesení telefonního čísla od jiného Poskytovatele (dále jen „opouštěný Poskytovatel“) k Poskytovateli. Bližší podmínky přenositelnosti čísel upravují VP.
- 5.7. Změny Služby včetně Doplnkových služeb lze provádět prostřednictvím Kontaktního místa Poskytovatele, telefonicky, e-mailem, nebo prostřednictvím Internetových stránek.

Článek 6 - Změna typu Účastnické stanice

- 6.1. Účastník může požádat o změnu typu Účastnické stanice (též „přeměnu Služby“) stejným způsobem jako o zřízení Služby. Změna typu Účastnické stanice je realizována ve lhůtách upravených pro zřízení Služby.
- 6.2. V průběhu změny typu Účastnické stanice může dojít k dočasné nedostupnosti služeb poskytovaných na Účastnické stanici.
- 6.3. Při změně typu Účastnické stanice se nemění adresa umístění.

Článek 7 - Převod Služby

- 7.1. Službu je možné převést mezi Účastníky postupem dle příslušného ustanovení VP.
- 7.2. Při převodu Služby je dosavadní Účastník povinen uhradit veškeré ceny za služby a další související činnosti poskytnuté do dne převodu Služby.
- 7.3. Pokud je na dané Účastnické stanici poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze Službu převést samostatně, ale pouze společně se všemi službami elektronických komunikací poskytovanými na dané Účastnické stanici. Pokud Účastník či Navrhovatel nemají zájem na převodu některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na dané Účastnické stanici, budou tyto služby na žádost dosavadního Účastníka (resp. Navrhovatele) zrušeny.
- 7.4. V případě, že nebude možné uskutečnit převod Služby z důvodů na straně Navrhovatele, budou k požadovanému datu převodu zrušeny všechny služby elektronických komunikací poskytované na dané Účastnické stanici.

Článek 8 - Zrušení Služby

- 8.1. Účastník Službu zruší postupem dle příslušného ustanovení VP. Po dobu plynutí lhůty pro zrušení Služby nelze uplatnit požadavek na změnu u ostatních služeb poskytovaných Účastníkovi.
- 8.2. Pokud není Doplnková služba Účastníkem použita v průběhu šesti po sobě jdoucích měsíců, může být z rozhodnutí Poskytovatele zrušena.

Článek 9 - Ohlašování závad služby a jejich odstraňování, lhůty

- 9.1. Způsob ohlašování poruch se řídí příslušným ustanovením VP.

- 9.2. Závadou (poruchou) se rozumí stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat Službu nebo podstatně snižuje stanovenou kvalitu Služby. Osoba ohlašující závadu je povinna ohlásit své jméno, identifikační údaje Služby, u níž se vyskytla závada, obchodní firmu/název, místo a druh poruchového stavu, čas zjištění a popis závady, kontaktní osobu a kontaktní telefon. Osoba ohlašující závadu je povinna požadavek doplnit také autorizací, dle vyžádání a pokynů Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.
- 9.3. Reklamace technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení závady, v souladu s těmito Provozními podmínkami.
- 9.4. Pokud není mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, zahájí Poskytovatel práce na odstraňování závady nejpozději do 18:00 hodin následujícího pracovního dne, který následuje po dni, kdy bylo oznámení přijato. Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je-li to technicky možné, 3 pracovní dny s výjimkou případů působení okolností, které nemohl Poskytovatel předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou. Poskytovatel provede odstranění závady zdarma, pokud se nejedná o případ uvedený v článku 9.5.
- 9.5. Poskytovatel neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci Koncových telekomunikačních zařízení v majetku Účastníka, které Účastník využívá k připojení ke Službě, pokud není dohodnuto jinak. V případě, že je v rámci analýzy poruchy zjištěno, že se porucha nachází až za Koncovým bodem Účastníka, nebo na zařízení, které vlastní nebo provozuje Účastník nebo se jedná o závadu v síti Internet, nejde o závadu Služby. Trvá-li Účastník, i přes upozornění na tuto skutečnost, na řešení ze strany Poskytovatele spojeném s dalšími náklady, které Poskytovatel sdělí Účastníkovi, je povinen tyto uhradit.

Článek 10 - Doplnkové služby

Mezi Doplnkové služby patří zejména:

- 10.1. **Přesměrování hovorů:** umožňuje okamžité přesměrování volání k libovolné Účastnické stanici. Volaný Účastník hradí cenu dle Ceníku za každé přesměrované volání od volané Účastnické stanice na zvolenou účastnickou stanici.
- 10.2. **Zamezení odchozích volání:** umožňuje selektivně zamezení odchozích mezinárodních volání, dálkových volání, na Audiotexové linky, případně jiná, definovaná čísla či směry.
- 10.3. **Upozornění na čekající volání:** umožňuje upozornění na další volání v průběhu volání a přidržení nebo ukončení probíhajícího hovoru a přijetí nového volání.
- 10.4. **Provolba:** umožňuje, aby si Účastník, který disponuje pobočkovou ústřednou, zvolil telefonní čísla z provolbového bloku a na tato čísla mu pak volající mohou volat přímo (bez zásahu spojovatelky).
- 10.5. **Vícenásobné účastnické číslo:** umožňuje přidělit jedné VoIP lince nebo Digitální lince ISDN více telefonních čísel. Následné přiřazení telefonních čísel ke Koncovým zařízením je zcela na zodpovědnosti Účastníka. Jedno z čísel skupiny je určeno jako hlavní telefonní číslo. Toto telefonní číslo je v síti používáno pro účely identifikace a pro účely zpoplatnění v těch případech, kdy síť nemá informaci o konkrétním čísle skupiny.
- 10.6. **Hlasová schránka:** spočívá ve vytvoření paměťového prostoru pro záznam a digitální uložení zpráv. Příchozí volání jsou přesměrována do této schránky v případě, že se volaný nehlásí, volaná telefonní přípojka je obsazená nebo si volaný sám tato volání do schránky přímo přesměroval. Volajícímu, který

volá na Účastnickou stanici, a jehož volání je přesměřováno do schránky volaného je účtována cena za volání podle jeho tarifu.

- 10.7. **Podrobný rozpis hovorů:** spočívá ve zpracování detailních záznamů o uskutečněných voláních do přehledného výstupu, dostupného např. na Internetové stránce. Poskytovatel zabezpečuje na základě požadavku Účastníka pravidelný podrobný rozpis odchozích volání za zúčtovací období (tento rozpis je součástí pravidelného vyúčtování za služby) nebo jednorázový rozpis odchozích volání za uplynulé/á zúčtovací období. Jednorázový zpětný rozpis lze poskytnout za celé zúčtovací období nebo jeho část, zpětně však nejdéle za dvě zúčtovací období bezprostředně před podáním požadavku. Jednorázový rozpis není součástí pravidelného Vyúčtování za služby. Podrobný rozpis lze zabezpečit pro všechny druhy automaticky uskutečněných odchozích hovorů nebo pouze pro některý (některé) z druhů hovorů či jejich kombinací uvedených v Ceníku.
- 10.8. **Identifikace volajícího:** umožňuje volanému Účastníkovi zobrazení volajícího telefonního čísla.
- 10.9. **Identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání:** umožňuje zajištění identifikace Účastnické stanice, ze které bylo Účastníkovi voláno, v případě, že ji Účastník označí za Účastnickou stanici, ze které přijal v Účastníkem stanoveném časovém intervalu zlomyslné či obtěžující volání. Volání jsou identifikována maximálně dva měsíce zpětně ode dne uplatnění požadavku. Ve výpisu identifikovaných příchozích volání uskutečněných z Účastnických stanic je uváděno úplné národní telefonní číslo, ze kterého bylo voláno. Tento údaj je uváděn i u telefonních čísel, které nejsou na základě požadavku Účastníka zveřejněny v telefonním seznamu nebo mají aktivovanou službu Skrytí čísla volajícího. Při obtěžujícím nebo zlomyslném volání, uskutečněném z Účastnických stanic zapojených do pobočkových ústředen, je ve výpisu uvedeno i číslo spojovatelky nebo číslo příslušné vedlejší Účastnické stanice (pobočky). U zlomyslných nebo obtěžujících volání uskutečněných z jiné sítě Poskytovatel předá informaci o volajícím telefonním čísle v síti jiného poskytovatele, pokud jiný poskytovatel tyto údaje Poskytovateli předá.

Ceny doplňkových služeb, jejich úplný přehled a dalších služeb k účastnické stanici je možno získat na Internetové stránce, případně v Ceníku.

Článek 11 - Závěrečná ustanovení

- 11.1. Tyto Provozní podmínky nabývají účinnosti dne 01.11.2017 a nahrazují předchozí platné Provozní podmínky pro poskytování veřejně dostupné telefonní služby.
- 11.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu těchto Provozních podmínek, o změně bude informovat v souladu s VP.

V Mostě dne 25.09.2017

statutární orgán
IPVOX s.r.o.