

## 1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Provozní podmínky služby SIPY doplňují Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. v platném znění.
- 1.2 Provozní podmínky služby SIPY popisují podmínky provozu služby SIPY – telefonování prostřednictvím sítě Internet a CDMA sítě společnosti Air Telecom a. s., podle nichž postupuje poskytovatel při poskytování této služby a účastník při jejím používání.
- 1.3 Tyto provozní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služby SIPY uzavírané mezi poskytovatelem a účastníkem.

## 2 Definice pojmů

- 2.1 Služba SIPY je poskytována jako veřejně dostupná telefonní služba (VoIP) nebo ostatní hlasová služba (přenos hlasu po IP a CDMA). Účastníkovi je přiděleno telefonní číslo dle místní příslušnosti nebo negeografické číslo SAC 910 nebo mobilní telefonní číslo a je mu umožňován příjem a uskutečňování telefonních hovorů.
- 2.2 Koncový bod služby je rozhraní mezi telekomunikačními zařízeními uživatele a poskytovatele na ukončujícím zařízení poskytovatele. Pokud technický projekt nestanoví jinak, stává se jím rozhraní SIP serveru poskytovatele. Poskytovatel zaručuje účastníkovi smluvené vlastnosti rozhraní v koncovém bodu služby a odpovídá za provoz služby se smluvními parametry.
- 2.3 Ukončující zařízení je telekomunikační zařízení poskytovatele umístěné před koncovým bodem služby, které vzájemně propojuje distribuční síť poskytovatele se sítí uživatele, resp. sítí Internet nebo sítí CDMA a umožňuje tak uživateli využívat službu SIPY.
- 2.4 Koncové zařízení je telefonní přístroj, fax, softwarový telefon nebo jiné poskytovatelem schválené zařízení, prostřednictvím kterého je služba SIPY poskytována. Koncové zařízení pro službu typu VoIP musí podporovat protokol SIP, koncové zařízení pro službu typu CDMA musí být podporováno sítí U.fon.
- 2.5 Uživatelský účet SIPY je rozhraní na internetových stránkách poskytovatele (www.sipy.cz), jehož prostřednictvím může účastník získávat informace u využívání služby a nastavovat některé parametry služby.
- 2.6 Síť uživatele je zařízení, případně soubor zařízení uživatele, které je připojeno za koncovým bodem služby. Síť uživatele je ve správě uživatele a poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá.

## 3 Obsah služby

Poskytování služby SIPY zahrnuje tyto činnosti zajišťované poskytovatelem:

- zřízení služby – přidělení telefonních čísel specifikovaných ve smlouvě
  - provoz služby – zajištění ochozích a příchozích telefonních hovorů
  - provozní servis
  - zrušení služby
- 4 **Závazné procedury**
- 4.1 **Zřízení služby**
- 4.1.1 Poskytovatel a účastník uzavřou Smlouvu o poskytování služby SIPY nebo Rámcovou smlouvu o poskytování služby SIPY s jednotlivými technickými specifikacemi. Je-li ke smlouvě přiložen *technický projekt*, který obsahuje popis technického řešení požadavků účastníka na provozní parametry služby, zřizuje poskytovatel koncový bod služby na základě tohoto projektu. Není-li ke smlouvě technický projekt přiložen, považuje se za koncový bod služby SIP server poskytovatele.
- 4.1.2 Zřízení koncového bodu služby poskytovatelem v termínu uvedeném ve smlouvě je podmíněno tím, že účastník:

- v technickém projektu přesně a definitivně určil jeho umístění;
  - zajistil souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s instalací, pokud je nutný;
  - poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování technického projektu, pokud je nutný;
  - poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, pokud jsou nutná;
  - odsouhlasil technický projekt, pokud byl zpracován;
  - zajistil prostředí pro jeho instalaci podle podmínek uvedených v části 5.;
  - umožnil přístup do prostor, kde bude umístěn.
- 4.1.3 Po zřízení koncového bodu služby poskytovatel nakonfiguruje a zprovozní službu.
- 4.1.4 Po zprovoznění služby pověřené osoby účastníka a poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíší předávací protokol. Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném předávacím protokolu nebo dnem prvního použití služby.

## 4.2 Změna parametrů služby

- 4.2.1 Při změně parametrů služby obě smluvní strany podepíší, na základě požadavku účastníka zpracovaný, dodatek smlouvy nebo novou technickou specifikaci.
- 4.2.2 Na základě dodatku smlouvy nebo nové technické specifikace poskytovatel provede změnu. V případě, že jde o změnu umístění koncového bodu služby, pro nově umístění platí podmínky jako při zřízení služby (viz odst. 4.1). Po zprovoznění změny služby kontaktní osoby účastníka a poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíší předávací protokol. Změna služby je provedena dnem uvedeným v podepsaném předávacím protokolu nebo dnem prvního použití změněné služby. Pokud smlouva nestanoví jinak, začíná být služba zpoplatňována podle změnovaných parametrů dnem provedení změny služby.
- 4.2.3 Náklady spojené s přemístěním nebo změnou služby hradí v plné výši účastník.

## 4.3 Zrušení služby

- 4.3.1 Poskytování služby a její účtování skončí dnem, kdy uplynula výpovědní lhůta. Nároky smluvních stran na neuskutečněná plnění a nesplněné závazky vyplývající ze smlouvy tím nejsou dotčeny a musejí být vyrovnány způsobem stanoveným ve smlouvě, zvláštní dohodou smluvních stran nebo zákonem.

## 4.4 Provoz služby

- 4.4.1 Služba je poskytována po 24 hodin denně s výjimkou doby pro plánovanou údržbu.
- 4.4.2 Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 120 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování služeb přerušeno. Každou plánovanou údržbu je poskytovatel povinen účastníkovi oznámit alespoň 3 pracovní dny předem zasláním emailu na adresu uvedenou ve smlouvě nebo v technickém projektu. V době pro plánovanou údržbu služba nemusí být poskytována.
- 4.4.3 V případě poskytování služby v rámci sítě CDMA poskytovatel upozorňuje účastníka a účastník bere na vědomí, že poskytování služeb může být omezeno nebo přerušeno v závislosti na pokrytí území ČR signálem sítě společnosti Air Telecom a. s. nebo v případě zhoršení kvality signálu v důsledku nepříznivých fyzikálních vlivů. Za zhoršení kvality poskytování služeb v důsledku těchto příčin poskytovatel neodpovídá.
- 4.4.4 Orientační mapa pokrytí území ČR sítí CDMA je k nahlédnutí na internetových stránkách poskytovatele. Poskytovatel však nezaručuje, že v oblastech, které jsou na této mapě znázorněny jako pokryté signálem, uživatel vždy dosáhne připojení k CDMA síti společnosti Air Telecom a. s.
- 4.4.5 Poskytovatel je oprávněn v mezech právního řádu ČR monitorovat data účastníka a uživatele přenášená distribuční sítí poskytovatele a věst jejich evidenci vyžadovanou zákonem.
- 4.4.6 Účastníkovi je v rámci služby poskytován přístup k číslům tísňového volání. Údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání jsou poskytovány v případě, že účastník tyto údaje zadá v uživatelském portálu. Přístup k číslům tísňového volání může být omezen v případě omezení, zablokování či dočasného pozastavení poskytování služby.

## 4.5 Provozní servis

- 4.5.1 Oznamování vzniku závady probíhá mezi kontaktní osobou účastníka a operátorem informační linky poskytovatele. Smluvní strana, která zjistila vznik závady, oznámí to bez zbytečného prodlení druhé smluvní straně. Účastník oznamuje závadu teprve až prověří, že závada není na jeho straně.
- 4.5.2 Zásady pro sdělení předávaná mezi smluvními stranami jsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách.

- 4.5.3 V případě, že účastník neumožní poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení koncového bodu služby umístěných v prostorách uživatele, nenese poskytovatel odpovědnost za nefunkčnost služby až do okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn.

- 4.5.4 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraněním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně poskytovatele nebo že závadu zavinil účastník, uživatel, případně že závada vůbec nenastala.

- 4.5.5 Závada způsobená třetí stranou, v jejímž důsledku poskytovatel nedodržel provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodě uživatele, je považována za závadu na straně účastníka.

- 4.5.6 V případě sporu o existenci nebo umístění závady je poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí názor poskytovatele, postupuje se podle odst. 4.5.4 a 4.5.5.

- 4.5.7 Pokud účastník nebo uživatel opakovaně záměrně narušuje funkci zařízení poskytovatele (např. vypínáním, restarty, apod.) ztrácí nárok na podání informace o vzniku závady poskytovatelem dle odst. 4.5.2. O této skutečnosti je poskytovatel povinen informovat technický kontakt účastníka. Čas vzniku závady je v těchto případech dán nahlášením závady účastníkem.

## 5 Podmínky pro instalaci a provoz zařízení poskytovatele

### 5.1 Vlastnosti prostředí

- 5.1.1 Účastník zajistí dostatečný prostor pro umístění telekomunikačních zařízení Poskytovatele. Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci.
- 5.1.2 Teplota v provozní místnosti neklesne pod 0° C a ani při instalované tepelné zátěži 2 000 W nepřekročí +35° C.
- 5.1.3 Vlhkost v provozní místnosti bude v rozsahu 10% až 80% nekondenzující. Zařízení nebude vystaveno působení zatékající ani stříkající vody a plyných ani kapalných chemikálií.

### 5.1.4 Prašnost v provozní místnosti bude odpovídat prostředí AB5 a AE1 podle ČSN.

### 5.2 Napájení a uzemnění

- 5.2.1 Pokud smlouva nestanoví jinak, zajistí účastník pro provoz technologie poskytovatele své náklady a bude dodávat napájení ss 48V/40A nebo st 230V/10A na okruhu chráněném jističem nebo napájení podle jiných požadavků případně uvedených v projektu.
- 5.2.2 Pro připojení měřičů a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí účastník alespoň jednu síťovou zásuvku 230 V/10A v blízkosti zařízení, napájenou ze stejné fáze jako zařízení koncového bodu.
- 5.2.3 Veškeré elektrické rozvody, z nichž účastník napájí zařízení koncového bodu, musejí mít doklad, že na nich v předchozích dvou letech byla provedena revize elektrických zařízení.
- 5.2.4 Účastník definuje v místnosti instalace zařízení uzemňovací bod společný pro zařízení poskytovatele a bezprostředně spolupracující zařízení uživatele.

### 5.3 Povolení k instalaci

- 5.3.1 V případě, že je zákonem nebo jinou povinností uživatele stanoveno, že k instalaci zařízení koncového bodu je třeba povolení, poskytovatel zpracuje projekt instalace a účastník na jeho základě získá k umístění zařízení, stavebním úpravám a použití rozvodných tras souhlas majitele objektu, majitele vnitřních rozvodů, resp. potřebná úřední povolení.
- 5.3.2 O vydání úředního povolení může na základě plné moci účastníka požádat poskytovatel.
- 5.3.3 Termíny instalace uvedené ve smlouvě platí pouze za předpokladu, že existuje souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů, a že úřední povolení jsou vydána v základní správní lhůtě.

## 6 Účtování a platby

- 6.1 Účtovány budou pouze hovory, u nichž bylo skutečně spojení. Tyto hovory budou účtovány podle měření délky hovoru poskytovatelem a platného ceníku poskytovatele. Každý hovor se bude účtovat v reálném case po vteřinách (vteřinová tarifikace).
- 6.2 Cena hovorného do jednotlivých destinací je uvedena v ceníku v Kč za jednu minutu. Z této částky se určí cena jedné vteřiny hovoru (časový poměr) a touto částkou se oceňuje ta část trvání hovoru, na kterou nebyla vyčerpána celá minuta.
- 6.4 Je-li ve smlouvě sjednán minimální objem hovorného a součet skutečně provolaných částek bude nižší než minimální objem hovorného, zavazuje se účastník uhradit poskytovateli částku ve výši minimálního objemu hovorného.
- 6.5 Volání do zahraničních sítí bude na vyúčtování/faktuře uvedeno jednou položkou za přidělené číslo.
- 6.6 On-line přehled provolaných minut a podrobný výpis hovorů bude účastníkovi zpřístupněn v uživatelském účtu SIPY.

## 7 Práva a povinnosti smluvních stran

- 7.1 Poskytovatel je oprávněn změnit číslo přidělené účastníkovi z naléhavých důvodů i bez souhlasu účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude účastník předem upozorněn. Technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu v souladu s platnými zákony nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu.
- 7.2 Poskytovatel je povinen informovat účastníka o změně přiděleného čísla dle odst. 7.1 těchto provozních podmínek co nejdříve, avšak nejpozději dva (2) měsíce před provedením této změny, pokud není v rozhodnutí příslušného správního orgánu stanoveno jinak, nebo pokud právní předpis nestanoví jinak.
- 7.3 Poskytovatel je povinen odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém telekomunikačním zařízení a své síti elektronických komunikací. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady v síti účastníka a uživatele.
- 7.4 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služby v případě existence důvodného podezření, že účastník nebo uživatel zneužívá síť el. komunikací nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícím způsobem:
- a) účastník nebo uživatel úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, včetně jejich přenosu;
  - b) účastník nebo uživatel narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup, zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systému nebo sítě, porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury;
  - c) účastník nebo uživatel uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným uživatelům (i mimo síť poskytovatele) nebo na čísla linek tísňového volání.
- 7.5 Účastník se zavazuje vrátit veškerá zařízení, poskytnutá účastníkovi nebo uživateli poskytovatelem, při ukončení smlouvy, popř. jednotlivé služby, nebo na písemnou žádost poskytovatele.
- 7.6 Umožní-li účastník nebo uživatel používat službu třetím osobám, je účastník odpovědný poskytovateli za řádné používání služby a za řádnou úhradu poskytnutých služeb.
- 7.7 Účastník je povinen provozovat geografická čísla pouze v rámci příslušných regionů.

## 8 Zvláštní podmínky pro předplacené služby

- 8.1 Předplacenou službou se rozumí režim, v kterém je služba poskytována jen do vyčerpání předplaceného hovorného (dále jen „Kredit“). Kredit lze předplatit/dobít způsoby uvedenými na internetových stránkách poskytovatele.
- 8.2 Kredit je platný po dobu 12 měsíců od jeho předplacení. V případě předplacení kreditu se lhůta platnosti kreditu, a to nově předplaceného, tak původního, prodlužuje o dalších 12 měsíců. Účastník tímto bere na vědomí, že v případě uplynutí stanovené lhůty stávající kredit expiruje, tj. účastník ani uživatel již nejsou oprávněni kredit využít, ani nemají nárok na jeho náhradu.
- 8.3 Poskytovatel je oprávněn neumožnit uživateli odchodit hovory nebo přerušit již probíhající hovor, bude-li zůstatek kreditu účastníka nižší než cena 1 minuty tohoto hovoru.

- 8.4 Odchozí hovory budou opět aktivovány v okamžiku, kdy dojde k připsání platby za dobítí kreditu účastníka na účet poskytovatele.
- 8.5 Aktuální zůstatek kreditu účastníka lze zjistit po přihlášení k uživatelskému účtu SIPY nebo na tel. čísle 999 v síti SIPY.
- 8.6 Poskytovatel je oprávněn po 6 měsících od expirace kreditu odebrat účastníkovi přidělená telefonní čísla.
- 8.7 Poskytovatel je oprávněn po 12 měsících od expirace kreditu zrušit uživatelský účet SIPY účastníka.
- 9 Zvláštní podmínky pro předplacené služby s paušálem**
- 9.1 Zvláštními podmínkami pro předplacené služby, které jsou uvedené v části 8 těchto provozních podmínek, se takéž řídí předplacené služby s paušálem.
- 9.2 Předplacenou službou s paušálem se rozumí režim, ve kterém je služba poskytována jen do vyčerpání předplaceného hovorného (dále jen kredit) a zároveň je využívání služby podmíněno automatickým a pravidelným strháváním paušální částky (dané ceníkem poskytovatele) z kreditu účastníka. Poskytovatel je oprávněn stanovit okamžik, kdy dojde ke stržení paušální částky z kreditu účastníka.
- 9.3 Poskytovatel je oprávněn při nedostatečné výši kreditu neumožnit uživateli realizovat odchozí a příchozí hovory.
- 9.4 Odchozí hovory uživatele budou zablokovány, jestliže nastane některá z následujících situací nedostatečné výše kreditu:
- kredit účastníka je nižší než paušální částka, a to ve chvíli, kdy systém automaticky tuto paušální částku za využívání služby strhává;
  - výše kreditu účastníka je rovna nule;
  - účastník má záporný kredit.
- Jestliže dojde k navýšení kreditu do 24 hodin od vzniku nedostatečné výše kreditu, jsou uživateli odchozí hovory ihned aktivovány.
- 9.5 V případě, že uplyne od některé ze situací uvedených v odst. 9.4, a) – c) těchto provozních podmínek doba delší než 24 hodin a kredit účastníka není dosud navýšen, jsou uživateli zablokovány odchozí i příchozí hovory. K odblokování odchozích a příchozích hovorů dojde do 24 hodin od navýšení kreditu účastníka.
- 9.6 Jestliže je účastníkovi nebo uživateli zasláno zařízení pro využívání předplacené služby s paušálem, bude služba aktivována následující cen po odeslání zařízení.
- 10 Platnost provozních podmínek**
- 10.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto provozní podmínky změnit. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup - na internetových stránkách poskytovatele. Zároveň je poskytovatel povinen informovat o této změně účastníka. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy, uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až g) zákona č. 127/2005, zákon o elektronických komunikacích, nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je poskytovatel povinen informovat účastníka o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, pokud účastník nebude nové podmínky akceptovat, a to způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování.
- 10.2 Právní vztahy při poskytování služby se řídí právním řádem České republiky, smlouvou, podmínkami a ceníkem. V případě, že by se dostaly smlouva, provozní podmínky, všeobecné podmínky a ceník do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závažnosti:
- smlouva
  - ceník
  - provozní podmínky
  - všeobecné podmínky

Tyto provozní podmínky nabývají platnosti dnem 1. února 2014