

PROVOZNÍ PODMÍNKY služby SIPY platné od 13. prosince 2010



- 1 Úvodní ustanovení
- 1.1 WIA spol. s r.o., (dále jen „Poskytovatel“) je telekomunikační operátor poskytující své služby podle Zákona o elektronických komunikacích a v rozsahu osvědčení vydaného Českým telekomunikačním úřadem.
- 1.2 Tyto provozní podmínky popisují podmínky provozu služby SIPY – telefonování prostřednictvím sítě Internet a CDMA sítě společnosti Mobilkom a. s., podle nichž postupuje poskytovatel při poskytování této služby a smluvní uživatel při jejím používání.
- 1.3 Tyto provozní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služby SIPY uzavírané mezi poskytovatelem a smluvním uživatelem.
- 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). Uživateli 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 Smluvnímu uživateli smlouvené vlastnosti rozhraní na Koncovém bodu služby a odpovídá za provoz telekomunikační 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 služby SIPY.
- 2.4 Koncové zařízení je telefonní přístroj, fax, softwarový telefon nebo jiné Poskytovatelem schválené zařízení, prostřednictvím kterého je služba SIPY poskytována.
- 2.5 Uživatelský účet SIPY je rozhraní na internetových stránkách Poskytovatele (www.sipy.cz), jehož prostřednictvím může Uživatel získávat informace o 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 smluvní uživatel uzavřou Smlouvu o poskytování služby SIPY (dále jen „Smlouva“). Je-li ke smlouvě přiložen technický projekt, který obsahuje popis technického řešení požadavků smluvního uživatele 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 Smluvní uživatel:
 - v technickém projektu přesně a definitivně určí jeho umístění;
 - zajistí souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s instalací, pokud je nutný;
 - poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování projektu, pokud je nutný;
 - poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, pokud jsou nutná;
 - odsouhlasil projekt, pokud byl zpracován;
 - zajistí prostředí pro jeho instalaci podle podmínek uvedených v části 5.;
 - umožní přístup do prostor, kde bude umístěn.
- 4.1.3 Po zřízení Koncového bodu služby Poskytovatel konfiguruje a zprovozní službu.
- 4.1.4 Po zprovoznění služby pověřené osoby Smluvního uživatele 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 Obě smluvní strany podepíší novou technickou specifikaci zpracovanou na základě požadavků Smluvního uživatele, případně dodatek smlouvy.
- 4.2.2 Na základě nové technické specifikace nebo dodatku Smlouvy Poskytovatel provede změnu. V případě, že jde o změnu umístění Koncového bodu služby, pro nové umístění platí podmínky jako při zřízení služby (viz odst. 4.1). Po zprovoznění změny Služby kontaktní osoby Smluvního uživatele 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 změněných parametrů dnem bezprostředně následujícím po dni provedení změny služby.
- 4.2.3 Náklady spojené s přemístěním nebo změnou služby hradí v plné výši Uživatel.
- 4.3 Zrušení služby
- 4.3.1 Poskytování služby a její účtování skončí dnem, kdy uplynula výpovědní lhůta. Nároky smluvních stran na neuskutečnění plnění a nesplnění 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 podle odst. 4.4.2.
- 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 Smluvnímu uživateli oznámit alespoň 3 pracovní dny předem zasláním emailu na adresu technického kontaktu uvedenou v technickém projektu. V případě, že není definován technický kontakt, považuje se za tento kontakt email uvedený při registraci konkrétního účtu na internetových stránkách Poskytovatele. V době pro plánovanou údržbu služba nemusí být poskytována.
- 4.4.3 V případě poskytování služby v rámci sítě CDMA Poskytovatel upozorňuje Uživatele a Uživatel bere na vědomí, že poskytování služeb může být omezeno nebo přerušeno v závislosti na pokrytí území ČR signálem sítě společnosti Mobilkom a. s. nebo v případě zhoršení kvality signálu v důsledku nepříznivých fyzikálních vlivů. Za zhoršení kvality poskytovatel 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 Mobilkom a. s.
- 4.4.5 Poskytovatel je oprávněn v mezích právního řádu ČR monitorovat data Uživatele přenášená distribuční sítí Poskytovatele a vést jejich evidenci vyžadovanou zákonem.
- 4.5 Provozní servis
- 4.5.1 Oznamování vzniku závady probíhá mezi kontaktní osobou smluvního uživatele a operátorem informační linky poskytovatele. Smluvní strana, která zjistila vznik závady, oznámí to bez zbytečného prodlení druhé smluvní straně. Smluvní uživatel 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, část 16.
- 4.5.3 V případě, že Uživatel 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 Uživatelem umožněn.
- 4.5.4 Poskytovatel má právo účtovat Smluvnímu uživateli náklady spojené se zjištěním a odstraněním závady v případě, že po oznámení závady Smluvním uživatelem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil 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 Smluvního uživatele.
- 4.5.6 V případě sporu o existenci nebo umístění závady je Poskytovatel povinen na žádost Smluvního uživatele vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí názor Poskytovatele, postupuje se podle odst. 4.5.4 a 4.5.5.
- 4.5.7 Pokud 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 technicky kontakt Smluvního uživatele. Čas vzniku závady je v těchto případech dán okamžikem informování Poskytovatele o závadě uživatelem.
- 5 Podmínky pro instalaci a provoz zařízení Poskytovatele
- 5.1 Vlastnosti prostředí
- 5.1.1 Smluvní uživatel 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 33 2000-5-51.
- 5.2 Napájení a uzemnění
- 5.2.1 Pokud smlouva nestanoví jinak, zajistí smluvní uživatel pro provoz technologie poskytovatele na 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 měřících a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí smluvní uživatel 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 smluvní uživatel napájí zařízení Koncového bodu, musejí mít doklad, že na nich v předchozích dvou letech byla provedena revize elektrických zařízení.
- 5.2.4 Smluvní uživatel 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 smluvní uživatel na jeho základě získá k umístění zařízení, stavebním úpravám a použití rozvodných tras souhlas majitele objektu, majitele vnitřních rozvodů, resp. potřebné úřední povolení.
- 5.3.2 O vydání úředního povolení může na základě plné moci Smluvního uživatele 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 Účtování budou pouze hovory, u nichž bylo skutečně uskutečněno spojení. Tyto hovory budou účtovány podle měření délky hovoru Poskytovatelem a platného ceníku Poskytovatele.
- 6.2 Každý hovor se bude účtovat v reálném čase po vteřinách (vteřinová tariface).
- 6.3 Cena hovorného do jednotlivých destinací je uvedena v ceníku v Kč za jednu minutu. Z této částky se určí cena jedné vteřiny hovoru (časovým poměrem) a touto částkou se oceňuje za část vteřiny 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 Smluvní uživatel uhradit Poskytovateli částku ve výši minimálního objemu hovorného.
- 6.5 Volání do zahraničních sítí bude na faktuře uvedeno jednou položkou za přidělené číslo.
- 6.6 On-line přehled provolaných minut a podrobný výpis hovorů bude Uživatel zpřístupněn na Uživatelském účtu SIPY.
- 7 Práva a povinnosti smluvních stran
- 7.1 Poskytovatel je oprávněn změnit číslo přidělené uživateli z naléhavých důvodů i bez souhlasu Uživatele/Smluvního uživatele, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude Uživatel předem upozorněn; technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu a 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 Uživatele o změně přiděleného čísla dle 6.1 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 telekomunikační síti. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady v síti uživatele.
- 7.4 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služby v případě existence důvodného podezření, že Uživatel zneužívá telekomunikační síť nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícím způsobem:
 - a) Uživatel úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu.
 - b) komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv
 - c) Uživatel narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup, zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítě, porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury.
 - d) Uživatel uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným uživatelem (i mimo síť Poskytovatele) nebo na čísla linek tísňového volání.
- 7.5 Uživatel se zavazuje vrátit veškerá zařízení poskytnutá Uživateli Poskytovatelem při ukončení smlouvy, popř. jednotlivé služby, nebo na písemnou žádost Poskytovatele.
- 7.6 Umožní-li Uživatel nebo Smluvní uživatel používat Službu třetí osobám, je odpovědný Poskytovateli za řádné používání Služby a za řádnou úhradu poskytnutých služeb.
- 7.7 Uživatel je povinen provozovat geografická čísla pouze v rámci příslušných regionů.
- 8 Zvláštní podmínky pro předplacené služby
- 8.1 Předplacenou službou se rozumí režim, ve 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. Uživatel tímto bere na vědomí, že v případě uplynutí lhůty stávající Kredit expiruje, tj. Uživatel již není oprávněn Kredit využít ani nemá nárok na jeho náhradu.
- 8.3 Poskytovatel je oprávněn neumožnit Uživateli odchodit hovory nebo přerušit již probíhající hovory, bude-li zůstatek Kreditu Uživatele nižší než cena 1 minuty tohoto hovoru.
- 8.3.1 Odchozí hovory budou Uživateli opět aktivovány v okamžiku, kdy dojde k připsání platby za dobítí kreditu Uživatele na účet Poskytovatele.
- 8.4 Aktuální zůstatek Kreditu Uživatele lze zjistit po přihlášení k Uživatelskému účtu SIPY nebo na tel. čísle 999 v síti SIPY.
- 8.5 Poskytovatel je oprávněn po 6 měsících od expirace Kreditu odebrat Uživateli přidělená telefonní čísla.
- 8.6 Poskytovatel je oprávněn po 12 měsících od expirace Kreditu zrušit Uživatelský účet SIPY Uživatele.
- 9 Zvláštní podmínky pro předplacené služby s paušálem
- 9.1 Zvláštní podmínkami pro předplacené služby, které jsou uvedené v části 8 Provozních podmínek služby SIPY, 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 denního paušálu (dané Ceníkem Poskytovatele) z Kreditu Uživatele. Poskytovatel je oprávněn stanovit okamžik, kdy dojde ke stržení paušální částky z Kreditu Uživatele. Obvykle je kredit uživatele snížen o paušální částku ve 23:59, a to před dnem, ve kterém bude služba užívána.
- 9.3 Poskytovatel je oprávněn při nedostatečné výši Kreditu neumožnit Uživateli realizovat odchozí a příchozí hovory.
- 9.3.1 Odchozí hovory Uživatele budou zablokovány, jestliže nastane některá z následujících situací nedostatečné výše Kreditu:
- a) Výše Kreditu Uživatele je rovna nule.
 - b) Výše Kreditu Uživatele je záporná.
- Jestliže dojde k navýšení kreditu do 24 hodin od vzniku nedostatečné výše Kreditu, jsou Uživateli odchozí hovory ihned aktivovány.
- 9.3.2 V případě, že uplyne od některé ze situací uvedených v části 9.3, a) – c) doba delší než 24 hodin a Kredit Uživatele není dosud navýšen, jsou uživatelé zablokováni odchozí i příchozí hovory. K odblokování odchozích a příchozích hovorů dojde do 24 hodin od navýšení Kreditu Uživatele.
- 9.3.3 V případě, že jsou uživatelé zablokováni odchozí a příchozí hovory podle části 9.3.2, ke strhávání paušální částky za užívání služby nedochází.
- 9.4 Aktivace odchozích a příchozích hovorů, k jejichž blokaci došlo podle části 9.3.2, je zpoplatněno aktivacním poplatkem (daný Ceníkem Poskytovatele).
- 9.5 Jestliže je Uživateli zasíláno 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. Změnu provozních podmínek je poskytovatel povinen ohlásit alespoň 1 měsíc před prvním dnem měsíce, kdy změna nabude účinnosti. Oznámením se rozumí zveřejnění nových Podmínek na internetových stránkách Poskytovatele.
- 10.2 Tyto provozní podmínky jsou platné a účinné dnem 1. 12. 2010 a nahrazují provozní podmínky služby SIPY ze dne 8. 10. 2010.
- 10.3 Ustanovení neupravovaná těmito provozními podmínkami ani podepsanou Smlouvou o poskytování SIPY se řídí Všeobecnými podmínkami poskytování telekomunikačních služeb WIA spol. s r.o., případně platným právním řádem ČR.