

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

Poskytovatel: za200.cz voip s.r.o.
Hlučínská 515/201, Ostrava - Petřkovic
IČ: 29392772

Obecné ustanovení:

1. Tyto všeobecné podmínky platí pro všechny služby elektronických komunikací poskytované Poskytovatelem.
2. Veškeré smlouvy jsou sjednány dálkovým způsobem vyžadujícím aktivní registraci ze strany účastníka – zadáním osobních údajů, verifikaci kontaktních údajů a provedením první platby. Teprve splněním všech tří podmínek je smlouva platná.
3. Poskytovatel sjednává veškeré smlouvy na dobu neurčitou s měsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná běžet následující měsíc po doručení výpovědi.
4. Výpověď lze podat pouze písemně a doručit ji vyplaceně do sídla poskytovatele.
5. Po celou dobu trvání smluvního vztahu je účastník povinen udržovat kladný kredit. Má-li účastník záporný kredit, je Poskytovatel oprávněn okamžitě smluvní vztah ukončit.
6. Smlouva je zastřešující prvek. Součástí každé smlouvy je jedna nebo více Specifikací poskytnutých služeb. Ve specifikaci je uveden přesný název služby a jednoznačný identifikátor účastníka – koncová IP adresa nebo číslo(a) účastníka. Cena za službu je uvedena v ceníku Poskytovatele, který je zveřejněn způsobem umožňující dálkový přístup.
7. Veškeré služby jsou poskytovány v automatizovaném režimu s dostupností 99,99 % včetně plánovaných i neplánovaných poruch a výpadků. V případě nedodržení dostupnosti má účastník právo neplatit za daný měsíc paušální poplatek a po vyrovnání všech závazků okamžitě odstoupit od smlouvy.
8. Hlášení závad je možno písemně, vyplaceně do sídla společnosti. Dále je možné hlásit závady telefonicky na čísle technické podpory minimálně v pracovní dny v době 9-16 hod.
9. Poskytovatel i účastník jsou povinni považovat všechny údaje za důvěrné a nepřístupnit je třetí osobě.
10. Poskytovatel ručí za přenos dat ve své síti v nezměněném stavu a garantuje zabezpečení osobních, provozních a lokalizačních údajů v souladu s § 88 a § 89 zákona 127/2005 o el. komunikacích.
11. Uživatel smí připojit jakékoli homologované koncové zařízení v souladu se standardem předávacího rozhraní poskytovatele.
12. Poskytovatel negarantuje kvalitu přenosu služeb sítě elektronických komunikací mimo svou síť.
13. Poskytovatel nabízí zkušební provoz prvních 30 dnů od spuštění služby – během této doby může účastník smlouvu vypovědět okamžitě. Toto ustanovení se nevztahuje na přenesená čísla (účastník má právo si službu otestovat na zkušebních číslech). Veškeré náklady vzniklé během zkušebního provozu je účastník povinen uhradit před ukončením smlouvy.
14. Služby jsou poskytovány „živým účastníkům“. V případě zneužití služby účastníkem nebo třetí osobou (s nebo bez vědomí účastníka – nejčastěji tzv. „fraud“ nebo jiné automatizované využívání služby, prolomení hesla a následný nechtěný provoz atd...) je Poskytovatel oprávněn dočasně pozastavit poskytování služby. O dočasném pozastavení je účastník následně informován. V takovémto případě nemá účastník nárok na kompenzaci za výpadek služby.
15. Uživatel nesmí jakkoli zasahovat do majetku Poskytovatele.
16. Obsah přenášený sítí Poskytovatele musí být v souladu s obecně platnými předpisy
17. Přenesení čísla k Poskytovateli – přenos probíhá v souladu se zákonem 127/2005 a opatřením obecné povahy OOP/10/10.2012-12 ve znění pozdějších úprav. Poskytovatel na žádost uživatele poskytne uživateli formulář CAF. Řádně vyplněný a oprávněnou osobou podepsaný CAF doručí uživatel Poskytovateli. Ten zahájí portaci čísla a ve lhůtě 4 pracovních dnů, pokud jsou veškeré podklady dodané účastníkem správně, provede portaci. Během portace dojde k přerušení služby maximálně 4 hodiny. Cena za přenos i za zamítnutí (v souvislosti s poskytnutím nesprávných údajů) je uvedena v ceníku.
18. Přenesení čísla od Poskytovatele – má-li účastník uhrazeny veškeré závazky a má-li kladný kredit, zavazuje se Poskytovatel akceptovat přenos k jinému poskytovateli v souladu se zákonem a opatřením citovaném v předešlém bodě kdykoli v průběhu trvání smlouvy.
19. Osobní kredit – Poskytovatel nabízí dotované zařízení spojené s předplacením určité služby formou osobního kreditu. Tento kredit je určen pouze na konkrétní úhradu konkrétní služby. Služba je poskytována trvale, bez možnosti jejího přerušení, až do vyčerpání kreditu. V případě ukončení služby ze strany účastníka dříve než dojde k vyčerpání kreditu propadá zbývající osobní kredit Poskytovateli.
20. Práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a specifikace se řídí českým právním řádem. Smlouva je uzavřena podle občanského zákoníku v platném znění.
21. Jakékoli dohodnuté změny nad rámec ceníku, smlouvy nebo specifikace musí být sjednány písemně. Spory rozhoduje Český Telekomunikační Úřad nebo příslušný soud, podle povahy sporu.
22. Reklamaci na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Český Telekomunikační Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat. Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace a to písemně, vyplaceně do sídla společnosti. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace bude provedeno písemně, vyplaceně do sídla uživatele.
23. Poskytovatel je povinen informovat účastníka o změnách v ceníku a všeobecných podmínkách a to nejmeně 1 měsíc před účinností změn.
24. Tyto podmínky nabývají účinnosti 1.1.2014 a v plném rozsahu nahrazují předchozí podmínky.