

Provozní podmínky hlasových služeb společnosti GREPA Networks, s.r.o. účinné ode dne 01. 01. 2018

Společnost GREPA Networks, s.r.o. je držitelem osvědčení vydaného Českým telekomunikačním úřadem (dále jen „ČTÚ“), na základě kterého je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací a zřizovat a provozovat veřejnou pevnou síť elektronických komunikací a veřejnou pevnou telefonní síť.

1. Definice použitých pojmů

- 1.1 **Provozní podmínky** jsou tyto provozní a technické podmínky pro poskytování Služby.
- 1.2 **Všeobecné podmínky** jsou všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností GREPA Networks, s.r.o.
- 1.3 **Účastník** je konečný příjemce Služby.
- 1.4 **Poskytovatel** je společnost GREPA Networks, s.r.o., IČ: 25492900, se sídlem Žitná 2324/16, 466 01 Jablonec nad Nisou, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, v oddíle C, vložce 20842.
- 1.5 **Služba** je veřejně dostupná telefonní služba, která umožňuje hlasová volání do pevných sítí, mobilních sítí a na služby uvedené v Ceníku.
- 1.6 **Síť** je přístupová síť pro elektronickou komunikaci Poskytovatele.
- 1.7 **Koncový bod sítě** je fyzický propojovací bod, na kterém Poskytovatel předává Službu Účastníkovi.
- 1.8 **Telefonní gateway** je technické zařízení dodané Poskytovatelem sloužící k připojení koncového zařízení k Síti.
- 1.9 **Změna Služby** je změna parametrů Služby dle požadavku Účastníka na základě aktuální nabídky a Ceníku.
- 1.10 **Bezdrátový telefonní přístroj** je bezdrátový telefonní přístroj standardu DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications) s konektorem RJ-11 (FXS).
- 1.11 **Drátový telefonní přístroj** je analogový drátový telefonní přístroj s konektorem RJ-11 (FXS).
- 1.12 **Zařízení** je soubor technických zařízení (například Telefonní gateway s podporou telefonních funkcí) pro využívání Služby umístěné na adrese Účastníka.

Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách.

2. Podmínky poskytované Služby

- 2.1 Služba je Účastníkovi dodávána na základě uzavřené Smlouvy.
- 2.2 Služba bude Účastníkovi předávána v Koncovém bodě sítě. Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena ve Smlouvě.
- 2.3 Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, Zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod sítě.
- 2.4 Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch a Závad jak na Síti, tak na Zařízeních, a to zpravidla do 72 hodin od nahlášení poruchy. Pokud Poskytovatel nezajistí obnovu funkčnosti do 48 hodin, může Účastník žádat vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků.
- 2.5 Účastník se zavazuje, že Telefonní gateway budou po celou dobu trvání Smlouvy připojeny pouze do funkční, provozuschopné a podmínky českých státních norem splňující síťové zásuvky 230 V/50 Hz a do zásuvky kabelového rozvodu, síť FTTH nebo ETTH.
- 2.6 Náklady na provoz Telefonní gateway a Drátového telefonního přístroje nebo Bezdrátového telefonního přístroje v místě instalace hradí Účastník.
- 2.7 Po uzavření Smlouvy je Poskytovatelem aktivována objednaná Služba.
- 2.8 Účastník může požádat o změny Služby v průběhu účtovacího období. Minimální doba užívání Služby je 1 kalendářní měsíc, není-li sjednána delší doba. Minimální doba užívání se automaticky prodlužuje o dobu, po kterou byla Služba na základě dohody smluvních stran poskytována Účastníkovi bezplatně. Byla-li Smlouva uzavřena na dobu určitou a takto prodloužená minimální doba užívání by měla skončit až po uplynutí sjednané doby trvání Smlouvy, prodlužuje se trvání Smlouvy až do uplynutí prodloužené minimální doby užívání.
- 2.9 Změnu Služby může Poskytovatel provést i v průběhu fakturačního období na základě žádosti Účastníka. Účinnost této změny je následující den po přijetí a schválení žádosti Poskytovatelem.
- 2.10 Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služby při nezbytných změnách technického zařízení, při rutinní údržbě Sítě či při odstraňování poruch. Poskytovatel zajistí obnovu funkčnosti zpravidla do 72 hodin, pokud tak neučiní do 48 hodin, může Účastník žádat vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků.
- 2.11 Poskytovatel doporučuje ke Koncovému bodu sítě připojovat telefonní bránu, nebo gateway, které budou dodány nebo schváleny Poskytovatelem. Při použití jiných, neschválených zařízení není Poskytovatel schopen garantovat kvalitu a funkčnost Služby.
- 2.12 V souladu s čl. 8 těchto Provozních podmínek může být společně se Službou Účastníkovi poskytnut Bezdrátový telefonní přístroj, Drátový telefonní přístroj či Telefonní gateway.
- 2.13 Služba není dostupná během období výpadku elektrického proudu v lokalitě Účastníka.
- 2.14 Účastník se zavazuje dbát pokynů a návodů pro používání Drátových telefonních přístrojů, Bezdrátových telefonních přístrojů a Telefonních gateway dodaných Účastníkovi Poskytovatelem nebo jiných telefonních přístrojů, které Účastník připojí ke Koncovému bodu sítě.

3. Charakteristika poskytované Služby a cenové modely

- 3.1 Dostupnost Služby je 24 hodin denně po celý rok. Provozovatel neodpovídá za dostupnost služby, pokud vznikne porucha na distribučních trasách, technologických centrech či sítích, které nejsou pod kontrolou Poskytovatele.
- 3.2 Službu poskytovatel zabezpečí pro Účastníka pouze na základě Smlouvy s přihlédnutím k technickým možnostem Poskytovatele.
- 3.3 Poskytovatel neodpovídá za vady v telekomunikačních sítích ostatních operátorů, a proto nezaručuje ani absolutní dosažitelnost telekomunikačních sítí jiných operátorů.
- 3.4 Poskytovatel neodpovídá za úplnou dostupnost sítí či jejich částí v rámci internetu z důvodu povahy této sítě.
- 3.5 Služba umožňuje Účastníkovi poskytování hlasových telefonních služeb za cenu uvedenou v Ceníku. Aktuální cenová nabídka je uvedena na www.grepnet.cz nebo v tištěné podobě na klientském centru Poskytovatele či u jeho obchodních zástupců.
- 3.6 Účtovací období je jeden kalendářní měsíc. Faktura bude vystavena pravidelně každý měsíc na základě Smlouvy a poskytnutých Služeb.
- 3.7 V případě, že Účastníkův účet za Službu nepřesáhne v daném účtovacím období výši 100 Kč bez DPH, je Poskytovatel oprávněn nevystavovat vyúčtování v daném účtovacím období. Vyúčtování za Službu bude provedeno až v období, kdy suma neuhrazených účtů z předchozích účtovacích období a účet za aktuální účtovací období přesáhne částku 100 Kč s DPH.
- 3.8 Geografické telefonní číslo je přiděleno na základě údajů, které Účastník uvedl ve Smlouvě.
- 3.9 Poskytovatel je oprávněn změnit Účastníkovi telefonní číslo, pokud to technické podmínky naléhavě vyžadují. Toto je Poskytovatel oprávněn provádět až po předchozím upozornění Účastníka, které je učiněno nejméně 30 dnů předem.
- 3.10 Služba je poskytována za ceny uvedené v Ceníku. V Ceníku musí být uvedeny jednotlivé druhy hovorů a jejich ceny.
- 3.11 Poskytovatel zajišťuje službu přenositelnosti telefonního čísla, postupuje dle čl. 14 Všeobecných podmínek

4. Zabezpečení provozu Služby

- 4.1 Reklamacie technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení Závady v souladu s Všeobecnými podmínkami čl. 13.

5. Práva a povinnosti

- 5.1 Poskytovatel nezodpovídá za obsah informací přenášených v rámci Služby ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci Služby, není - li zákonem stanoveno jinak.
- 5.2 Poskytovatel je oprávněn měnit topologii Sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení Služby, pokud budou dodrženy parametry Služby dle Smlouvy.
- 5.3 Účastník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo Sítě ve snaze získat neoprávněný přístup k Síti.
- 5.4 Účastník nesmí neoprávněně využívat data, systémy a komunikační prostředí Sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo Sítě.
- 5.5 Účastník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- 5.6 Účastník nesmí zasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusy přetížit systém a jinými neoprávněnými zásahy).
- 5.7 Účastník je povinen učinit opatření zabráňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou, která k tomu nemá předchozí písemný souhlas Poskytovatele.
- 5.8 Účastník je povinen učinit veškerá možná opatření zabráňující nepovolaným osobám manipulovat se Zařízením (které je součástí Sítě) umístěným v nemovitosti či ve společných částech nemovitosti Účastníka, poškodit jej nebo jej odcizit.
- 5.9 Účastník je povinen neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby.
- 5.10 Poskytovatel je oprávněn měnit přihlašovací jméno a heslo, a to i bez souhlasu Účastníka, má - li důvodné podezření, že došlo nebo dochází k využívání Služeb v rozporu se Smluvními dokumenty, nebo pokud je to nutné k zajištění řádného chodu Služby.
- 5.11 Účastník je povinen dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho Zařízení.
- 5.12 Účastník je povinen zajistit Poskytovateli nutnou součinnost při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby a umožnit Poskytovateli přístup k jeho Zařízením.
- 5.13 Účastník je povinen na požádání umožnit Poskytovateli přístup do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno Zařízení Poskytovatele související s poskytovanou Službou, a to za účelem údržby, opravy nebo instalace Zařízení Poskytovatele, případně zajistit osobu pověřenou Účastníkem k zajištění nutné součinnosti.

6. Omezení, přerušení a ukončení poskytování Služby

- 6.1 V případě technických změn, rekonstrukce Sítě či Koncového bodu sítě nebo výpadku dodávky elektrické energie ze strany distributora (včetně trasových napájecích bodů) může být poskytování Služby dočasně omezeno nebo přerušeno. Poskytovatel zajistí obnovu funkčnosti zpravidla do 72 hodin, pokud tak neučiní do 48 hodin, může Účastník žádat vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků.
- 6.2 Při změně Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby s ohledem na dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků Poskytovatele. Poskytovatel zajistí obnovu funkčnosti zpravidla do 72 hodin, pokud tak neučiní do 48 hodin, může Účastník žádat vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků.
- 6.3 Nezaplátil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Účastníku omezit poskytování dotčené samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Cena za prokazatelné upozornění musí být nákladově orientovaná.
- 6.4 Poskytovatel může ukončit smluvní vztah nebo nezřídít Účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případech, kdy Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění Účastníka. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po

sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

7. Doba trvání a ukončení Smlouvy

7.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

8. Režim poskytování zařízení Uživateli

- 8.1 Bezdrátový telefonní přístroj, Drátový telefonní přístroj a Telefonní gateway mohou být Poskytovatelem za účelem využívání Služby Účastníkovi prodány nebo pronajaty podle volby Účastníka ve Smlouvě, a to za níže uvedených podmínek.
- 8.2 V případě prodeje se uplatní kupní cena uvedena v Ceníku, přičemž kupní cenu je Účastník povinen uhradit jednorázově na základě prvního vyúčtování za Službu. Kupní smlouva je nezávislá na uzavřené Smlouvě či jednotlivé Službě, tzn., že ukončení Smlouvy či jednotlivé Služby nemá vliv zejména na povinnost Účastníka zaplatit kupní cenu. Smluvní strany sjednávají, že vlastnické právo k zařízení Účastník nabyde až úplným zaplacením kupní ceny (výhrada vlastnického práva).
- 8.3 V případě nájmu se uplatní měsíční nájemné uvedené v Ceníku, které bude Účastníkovi účtováno vždy společně s vyúčtováním za Službu. V individuálních případech mohou být zařízení pronajata za nižší nájemné, než je uvedeno v Ceníku. Nájem zařízení zaniká současně s ukončením Smlouvy či příslušné Služby, přičemž Účastník je povinen za poslední měsíc poskytování Služby uhradit poměrnou část nájemného podle počtu dnů před ukončením Smlouvy či Služby. Účastník je povinen zařízení vrátit Poskytovateli při demontáži zařízení Poskyvatele podle Všeobecných podmínek.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1 Tyto Provozní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy. Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s Provozními podmínkami seznámil a s jejich obsahem souhlasí.
- 9.2 Poskytovatel si v souladu se Všeobecnými podmínkami vyhrazuje právo na změnu Provozních podmínek. O změně Provozních podmínek informuje Poskytovatel Účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování a dále uveřejní tuto informaci na webových stránkách www.grepnet.cz a ve své provozovně. Poskytovatel také informuje Účastníka o jeho právu ukončit smlouvu ke dni platnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy, nebo v případě změny, kterou Poskytovateli uložil nařízením Český telekomunikační úřad.
- 9.3 Vydáním nových Provozních podmínek s vyznačením počátku doby účinnosti se k tomuto datu stávají staré Provozní podmínky neúčinnými.
- 9.4 Účinné Provozní podmínky jsou k dispozici na internetové adrese Poskyvatele www.grepnet.cz, nebo v tištěné podobě v klientském centru Poskyvatele či u jeho obchodních zástupců.
- 9.5 Počátek doby účinnosti těchto Provozních podmínek je 01. 01. 2018.

V Jablonci nad Nisou dne 10. 11. 2017
GREPA Networks, s.r.o.
Žitná 2324/16
466 01 Jablonec nad Nisou