

Provozní podmínky hlasových služeb společnosti GREPA Networks, s.r.o. účinné ode dne 01. 07. 2023

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, sítě 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 rutině 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 Reklamace 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 přenášných v rámci Služby ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášnými 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 zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou, která k tomu nemá předchozí písemný souhlas Poskytovatele.
- 5.8 Účastník je povinen učinit veškerá možná opatření zabraňující 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 Nezaplatil-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 Poskytovatele podle Všeobecných podmínek.

9. Přenesení telefonního čísla

- 9.1. Přenesení telefonního čísla je iniciováno Účastníkem tím, že doručí žádost o změnu Poskytovatele Služby přejímajícímu Poskytovateli služby. V žádosti uvede zejména
 - a) identifikační údaje účastníka,
 - b) podnikatele doposud zajišťujícího účastníkovi veřejnou komunikační síť nebo poskytujícího účastníkovi veřejně dostupnou službu elektronických komunikací (dále jen „opouštěný poskytovatel služby“),
 - c) telefonní číslo, o jehož přenesení žádá,
 - d) ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby (dále jen „ověřovací kód účastníka“) a
 - e) den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout
- 9.2. Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, provedené na základě právního úkonu směřujícího k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle. Nebude-li tento právní úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost Účastníka o změnu Poskytovatele Služby doručena přejímajícímu Poskytovateli služby, má se za to, že lhůta podle odstavce 9.5 nezačala běžet.
- 9.3. Přejímající poskytovatel služby neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti telefonního čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení telefonního čísla a informuje účastníka o dni, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout a který je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem služby.
- 9.4. Přejímající poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení telefonního čísla; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal.
- 9.5. Přejímající poskytovatel služby do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti účastníka vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti účastníka o přenesení telefonního čísla, včetně ověřovacího kódu účastníka, a okamžiku zániku smlouvy, ke kterému dojde nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel služby vyrozumí opouštěného poskytovatele služby, a společně s ním zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly.
- 9.6. Doba, po kterou není účastníkovi během procesu přenesení telefonního čísla na tomto čísle poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací, nesmí přesáhnout jeden pracovní den.

10. Paušální náhrada

- 10.1 Zákazník má právo na finanční náhradu, pokud v souvislosti se změnou poskytovatele Služby dojde ke zpoždění, zneužití postupů změny poskytovatele Služby, nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč za den a vyšší než 1.000 Kč za den. Výše paušální náhrady je stanovena prováděcím právním předpisem - Vyhláškou č. 529/2021 Sb., jejíž vybraná část ustanovení stanoví za:
- 10.2 Zpoždění s přenesením čísla: 200 Kč za započatý den prodlení; počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za započatý den prodlení. Prodlení u hromadného přenosu více než 10 čísel: paušální náhrada je stanovena za 11. a každé další číslo na ½ výše uvedené sazby;
- 10.3 Zneužití změny přenosu čísla : 600 Kč za započatý den trvání závadného stavu
- 10.4 Nedodržení termínů opravy a instalace: 200 Kč za započatý den prodlení; počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za započatý den prodlení
- 10.5 Má-li však podnikatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu účastník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží účastníkovi za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1000 Kč.
- 10.6 Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhrady není dotčeno.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1 Tyto Provozní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy. Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s Provozními podmínkami seznámil a s jejich obsahem souhlasí.
- 11.2 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 zasílání 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 úřad.
- 11.3 Vydáním nových Provozních podmínek s vyznačením počátku doby účinnosti se k tomuto datu stávají staré Provozní podmínky neúčinnými.
- 11.4 Účinné Provozní podmínky jsou k dispozici na internetové adrese Poskytovatele www.grepnet.cz, nebo v tištěné podobě v klientském centru Poskytovatele či u jeho obchodních zástupců.
- 11.5 Počátek doby účinnosti těchto Provozních podmínek je 01. 07. 2023.

V Jablonci nad Nisou dne 01.07. 2023
GREPA Networks, s.r.o.
Žitná 2324/16
466 01 Jablonec nad Nisou