

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

- 1.1 Všeobecné podmínky společnosti AXEC, s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“) pro poskytování neveřejných telekomunikačních služeb, dále jen „služby SoftPHONE“ nebo SoftPHONE, stanovují podmínky poskytování služeb SoftPHONE a uzavření Smlouvy o poskytování služeb SoftPHONE mezi společností AXEC, s.r.o., IČO: 60742577, DIČ: CZ60742577 se sídlem Palackého tř. 93, 612 00 Brno, zapsaná v OR Krajského soudu v Brně – oddíl C, vložka 18482, (dále jen „Poskytovatel“) a Účastníkem služeb, a jsou její nedílnou součástí.
- 1.2 Telekomunikační služby SoftPHONE jsou provozovány na území ČR a mohou být poskytnuty fyzické nebo právnické osobě, která nespadá mezi osoby předem vyloučené, požádá o ně a souhlasí s těmito Všeobecnými podmínkami a dalšími podmínkami a ujednáními pro poskytování služby SoftPHONE.

2. VYMEZENÍ POJMŮ

- 2.1. **Službou SoftPHONE** se rozumí jedna nebo více dílčích telekomunikačních služeb, současně poskytovaných samostatně nebo ve vzájemné kombinaci, konkrétně:
- 2.1.1. *Hlasové služby poskytované uživatelům pobočkové sítě SoftPHONE, připojené ke koncovému bodu veřejné telekomunikační sítě, včetně zprostředkování přístupu k veřejné telefonní službě a hlasové služby poskytované uzavřeným uživatelským skupinám i v jiných než pobočkových sítích. (dle GL – 25/S/2000, f))*
 - 2.1.2. *Služby záznamu hovoru na centrálním zařízení poskytovatele služby (dle GL – 28/S/2000, d))*
 - 2.1.3. *Služby hlasové pošty. (dle GL – 25/S/2000, e))*
 - 2.1.4. *Faksimilní účastnické služby TELEFAX. (dle GL – 26/S/2000, a))*
 - 2.1.5. *Služby elektronické pošty. (dle GL – 26/S/2000, d))*
 - 2.1.6. *Služby konverze protokolu, formátu a kódu. (dle GL – 26/S/2000, g))*
 - 2.1.7. *Telekomunikační služby přenosu dat. (dle GL – 27/S/2000))*
 - 2.1.8. *Služby hlasové komunikace prostřednictvím sítě INTERNET. (dle GL – 28/S/2000, b))*
- 2.2. **Poskytovatel služeb SoftPHONE** je společnost AXEC, s.r.o.
- 2.2.1. *Účastník služeb SoftPHONE je fyzická nebo právnická osoba, která má uzavřenu smlouvu o poskytování služby SoftPHONE s Poskytovatelem. Účastník je oprávněn umožnit přístup ke službě SoftPHONE dalším uživatelům služeb. V případě tísňového volání je účastník služby SoftPHONE dle bodu 2.0.1. **povinen** takové volání umožnit komukoli, a to bezplatně.*
 - 2.2.2. *Uživatel služeb SoftPHONE je fyzická nebo právnická osoba, která reálně služby využívá. Uživatel služby je zodpovědný za případné zneužití služby SoftPHONE, a to v míře, v jaké je zavínil.*
- 2.3. **Poskytování služby SoftPHONE** je definovaný smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem služby SoftPHONE.
- 2.4. **Sítí SoftPHONE** se rozumí souhrn uživatelských koncových zařízení, rozhraní, jejich propojení a dalších technických a technologických prostředků, vytvářejících konvergovanou síť, umožňující poskytování hlasových a datových služeb na bázi IP protokolu.
- 2.4.1. *Pobočkovou sítí SoftPHONE se rozumí segment sítě SoftPHONE, připojený k veřejné telefonní síti a k síti Internet, složený zejména z vlastní místní fyzické sítě poskytovatele služby SoftPHONE, pronajatých datových a/nebo hlasových okruhů a virtuálních okruhů vytvořených na fyzických sítích třetích stran, přičemž poskytovatel má tyto části sítě pod kontrolou v takovém rozsahu, že je schopen zajistit kvalitativní požadavky, obecně kladené na služby pobočkových ústředí.*

- 2.4.2. **Pobočkovou ústřednou** se rozumí zařízení, zajišťující přístup z pobočkové sítě SoftPHONE k veřejné telefonní službě a přístup uživatelů veřejné telefonní služby k účastníkům služby SoftPHONE, respektive k uživatelům jednotlivých poboček.
- 2.4.3. **Pobočkou** se rozumí koncové zařízení realizované na bázi hardware nebo software, technicky schopné spolupráce se sítí SoftPHONE, s jednoznačně přiřazeným (autentifikovaným) účastníkem služby SoftPHONE a s přiřazenými identifikačními znaky, umožňující využívání služeb pobočkové sítě SoftPHONE a přihlášené ke službě dle bodu 2.0.1. Tím se rozumí možnost využívat zejména hlasovou komunikaci s uživateli pobočkové sítě SoftPHONE, přístup k veřejné telefonní službě a dalším službám veřejné telefonní sítě, dále přístup k síti Internet a ke službě hlasové komunikace prostřednictvím sítě Internet. Neautentifikované koncové zařízení je sítí odmítnuto, není pobočkou a nemůže využívat služeb SoftPHONE.
- 2.4.4. **Identifikačními a autentifikačními znaky pobočky** se rozumí úplná adresa dle tzv. SIP signálního protokolu ve tvaru: <SIP:USERNAME@IP_adresa:cislo_portu> nebo <SIP:USERNAME@URL:cislo_portu> a heslo. S ohledem na používaná koncová zařízení, zejména tzv. IP adaptéry, přiděluje poskytovatel služby SoftPHONE "username" v číselném tvaru. Zejména z důvodu transparentnosti je poskytovatelem současně upřednostňováno přidělení čísla numericky shodného s číslem, umožňujícím přímou provolbu na konkrétní pobočku z veřejné telefonní sítě. Poskytovatel doporučuje užívání takových koncových zařízení, která jsou schopná doplnit v adrese údaj o protokolu (SIP) a část adresy za znakem "@" automaticky. Volba adresy ostatních účastníků, resp. uživatelů, služby se tak redukuje jen na zadání číselného "username".
- 2.4.5. **Vzdálenou pobočkou** se rozumí **Pobočka** umístěná v telefonním obvodu odlišném od obvodu umístění pobočkové ústředny.
- 2.4.6. **Čísla provolby z veřejné telefonní sítě** jsou čísla, přidělená pobočkové ústředně v sériích v souladu s číslovacím plánem, a to podle geografického umístění poboček a vzdálených poboček. Číslo poskytovatelem připojení k veřejné službě přidělena společnosti AXEC, s.r.o., která jediná je z pohledu poskytovatele telefonní služby **účastníkem veřejné telefonní služby**, oprávněným nakládat s přidělenými čísly v rozsahu oprávnění plynoucího z platných právních předpisů. Účastníkovi služby SoftPHONE, který je z pohledu poskytovatele veřejné telefonní služby **pouze uživatelem pobočky**, proto zejména nevzniká právní nárok na ponechání si čísla při ukončení účastnického vztahu a jeho přenesení k jinému poskytovateli veřejné telefonní služby.
- 2.4.7. **Sítí INTERNET** se rozumí veřejně přístupná celosvětová datová síť na bázi IP protokolu, jejíž dílčí části jsou provozovány a kontrolovány obecně různými subjekty, avšak podle společných pravidel a zásad, definovaných v tzv. „Request for Comments“ – RFC. Pro účely těchto podmínek se za síť Internet považují i navazují sítě využívající tzv. překladu adres – NAT, nebo tzv. proxy serveru, pokud umožňují uživatelům svými parametry využívat alespoň některou ze služeb SoftPHONE.
- 2.4.8. **Internetovou stanicí** se rozumí koncové zařízení realizované na bázi hardware nebo software, technicky schopné spolupráce se sítí SoftPHONE, s jednoznačně přiřazeným (autentifikovaným) účastníkem služby SoftPHONE a s přiřazenými identifikačními znaky, umožňující využívání služeb sítě SoftPHONE a přihlášené ke službě dle 2.0.8. Tím se rozumí možnost využívat zejména hlasovou komunikaci prostřednictvím sítě Internet, komunikaci s uživateli pobočkové sítě SoftPHONE, pobočkovou sítí zprostředkovaný přístup k veřejné telefonní službě a dalším službám veřejné telefonní sítě. Neautentifikované koncové zařízení je příslušnou ústřednou odmítnuto, není internetovou stanicí a nemůže využívat služeb SoftPHONE.
- 2.4.9. **Identifikačními a autentifikačními znaky internetové stanice** se rozumí úplná adresa dle tzv. SIP signálního protokolu ve tvaru:

<SIP:username@IP_adresa:cislo_portu> nebo SIP:username@URL:cislo_portu> a heslo. Tyto znaky jsou shodné s obdobnými znaky pobočky. Poskytovatel doporučuje užívání takových koncových zařízení, která jsou schopná doplnit v adrese údaj o protokolu (SIP) a

část adresy za znakem "@" automaticky. Volba adresy ostatních účastníků, resp. uživatelů, služby se tak redukuje jen na zadání číselného "username".

2.4.10. **Ústředna služby hlasové komunikace prostřednictvím sítě INTERNET** je softwarově realizované zařízení, zajišťující navázání spojení a správné směrování hovorů v rámci sítě Internet a mezi Internetem a ostatními sítěmi. Část prostředků, zejména databázi uživatelů, respektive účastníků, a prostředky pro identifikaci a autentifikaci, sdílí s **Pobočkovou ústřednou**.

2.4.11. **Přihlášením účastníka ke službě SoftPHONE** se rozumí připojení a nakonfigurování koncového zařízení, navázání spojení s pobočkovou ústřednou, respektive s ústřednou služby hlasové komunikace prostřednictvím sítě INTERNET, provedení identifikace a autentifikace a detekce, zda je účastník přihlášen jako pobočka, či jako internetová stanice.

2.5. **Přesměrováním v rámci služby SoftPHONE** se rozumí účastníkem předem nastavené automatické přepojení hovoru z pobočky k jiné pobočce, ke službě hlasové pošty či elektronické pošty, k vlastní nebo cizí internetové stanici, nebo k bezplatné hlásce, informující o dočasné nedostupnosti. Je-li příchozí hovor z veřejné telefonní služby z pobočkové sítě dále směrován k internetové stanici, vyhrazuje si poskytovatel služby SoftPHONE právo upozornit volajícího bezplatnou hláskou na fakt, že hovor bude dále realizován prostřednictvím sítě Internet a na možnost ovlivnění kvality hovoru.

2.6. **Testovací účet** je účet, který umožňuje zájemci o službu SoftPHONE vyzkoušet si bezplatně službu SoftPHONE v rámci sítě SoftPHONE.

2.7. **Účastnický účet SoftPHONE** je oprávnění používat službu SoftPHONE pod identifikačními a autentifikačními znaky dle bodu 2.4.4. (respektive 2.4.9.) a přidělené číslo provolby z veřejné telefonní sítě dle bodu 2.4.6.

2.8. **Aktivace účastnického účtu** je zprovoznění Služby SoftPHONE Účastníkovi v plném rozsahu aktuálně nabízených služeb ve smyslu Popisu služby 2.11. a na základě těchto jím výslovně odsouhlasených Všeobecných podmínek.

2.9. **Kontaktní osoba** smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování služby SoftPHONE podle Smlouvy. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také jednajícím pracovník Oddělení péče o zákazníka Poskytovatele.

2.10. **Oprávněný zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní strany podle Obchodního zákoníku (zákon č. 513/1991 Sbírky v platném znění), tato osoba musí mít k uvedeným činnostem platnou a notářsky ověřenou plnou moc.

2.11. **Popis služby** SoftPHONE je dokument obsahující obecnou obchodní a technickou definici služby SoftPHONE a specifické podmínky jejího poskytování. Popis služby SoftPHONE je k dispozici na aktuálních [www stránkách](http://www.softphone.cz) Poskytovatele www.softphone.cz.

2.12. **Reklamací** se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně provozovaných nebo poskytovaných služeb SoftPHONE.

2.13. **Smlouva** je smlouva o poskytování služeb SoftPHONE, uzavřená mezi Účastníkem a Poskytovatelem.

2.14. **Koncovým zařízením** se rozumí softwarové zařízení (např. softwarový telefon) nebo hardwarové zařízení (IP telefon, VoIP brána) nebo jiné podobné Poskytovatelem odsouhlasené zařízení, umožňující poskytování služby SoftPHONE. Úspěšným **připojením koncového zařízení k síti dle bodu 2.4. se stává koncové zařízení pobočkou nebo internetovou stanicí**.

2.15. **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované služby SoftPHONE nejsou dostupné.

2.16. **Vyšší moc** se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.

- 2.17. **Závada** je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby SoftPHONE obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality služby SoftPHONE.

3. UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 3.1. Poskytovatel a Účastník služby uzavírají Smlouvu o poskytování Služby SoftPHONE podle Obchodního zákoníku.
- 3.2. Poskytovatel Služby je oprávněn odmítnout, pozastavit nebo zrušit provozování nebo poskytování služby Účastníkovi v případě, že:
- 3.2.1. *Účastník nesplňuje technické požadavky nutné ke spolehlivému zajištění služby SoftPHONE.*
- 3.2.2. *Účastník má vůči Poskytovateli neuhrazené finanční pohledávky za poskytnuté služby se kterými je více jak 30 dnů v prodlení.*
- 3.2.3. *Je-li Poskytovatel nebo Účastník služeb v likvidaci.*
- 3.2.4. *Byl-li na Poskytovatele nebo Účastníka služeb uvalen konkurz.*
- 3.3. Převod práv a závazků Účastníka na třetí osobu (dále též Zájemce o převod), vyplývajících ze Smlouvy, je možný pouze se souhlasem Poskytovatele, a to po splnění stanovených podmínek. Provedení převodu je Poskytovatel oprávněn podmínit úhradou všech dosud splatných částech a závazků vůči Poskytovateli a případně též změnou nastavení některých služeb poskytovaných účastníkovi.
- 3.4. Smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem je vyhotovena v písemné podobě nebo elektronické podobě. U smluv vyhotovených v elektronické podobě může poskytovatel dodatečně stanovit přiměřenou lhůtu na převedení smlouvy do písemné formy.

4. CENA SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Účastník hradí Poskytovateli poplatky za služby SoftPHONE podle cen stanovených v aktuálním ceníku a v souladu s ustanovením příslušných vzájemných smluv a jejich dodatků.
- 4.2. Cena za službu se skládá z cen za Službu SoftPHONE (paušální a jednorázové poplatky) a z hovorného.
- 4.3. Výše hovorného za uskutečněné telefonní hovory do veřejné telefonní sítě je stanovena podle doby trvání příslušného hovoru. Výše hovorného je v ceníku uvedena v Kč za jednu minutu. Výše hovorného bude určena časovým poměrem podle příslušného tarifu Účastníka.
- 4.4. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.
- 4.5. Poskytovatel umožní Účastníkovi stáhnout si daňový doklad ve formátu PDF prostřednictvím webového rozhraní případně na jeho žádost vystaví a zašle fakturu za poskytované služby Účastníkovi elektronickou poštou nejpozději do 15 kalendářních dnů po ukončení zúčtovacího období. Daňový doklad v tištěné formě zašle Poskytovatel Účastníkovi pouze na žádost Účastníka.
- 4.6. U jednorázových vyúčtování Poskytovatel vystaví fakturu Účastníkovi po dodání příslušného plnění v prvním následném řádném pravidelném vyúčtování služeb SoftPHONE.
- 4.7. V případě změny cen nebo právních předpisů spojených s poskytováním služby SoftPHONE bude Poskytovatel služby informovat Účastníka služby zpravidla alespoň jeden měsíc předem.
- 4.8. Účastník se zavazuje platit za poskytnuté služby SoftPHONE nejpozději ode dne, kdy je poprvé použije.
- 4.9. Účastník služby SoftPHONE platí za službu, SoftPHONE pouze formou předplaceného kreditu. V okamžiku vyčerpání kreditu je Poskytovatel oprávněn omezit Účastníkovi poskytování služby SoftPHONE.

- 4.10. Účastník služby SoftPHONE souhlasí s případným postoupením pohledávky Poskytovatele vzniklé z neuhrazených vyúčtování za poskytnuté služby SoftPHONE ve prospěch třetích osob.
- 4.11. Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním služby SoftPHONE (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, nebo propojovací poplatky mezi operátory apod.), má Poskytovatel právo odpovídacím způsobem zvýšit cenu služby SoftPHONE.
- 4.12. V případě platby fakturou musí být Účtované částky uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti tohoto dokladu, jinak je Účastník služby v prodlení. Splatnost faktury je uvedena na daňovém dokladu.

5. ZÁVADY A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

- 5.1. Pokud nebude možno Službu SoftPHONE využít nebo ji bude možno využít jen částečně z důvodu prokazatelné závady na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen tuto závadu odstranit v nejbližším možném termínu, nejpozději do 7 dnů. To neplatí pokud závada byla způsobena okolností Vyšší moci. V takovém případě Poskytovatele odstraní závadu ihned jakmile to bude technicky možné.
- 5.2. Poskytovatel služby SoftPHONE neodpovídá za závady na síti Účastníka nebo jiných operátorů.
- 5.3. Poskytovatel služby SoftPHONE není povinen hradit Účastníkům náhradu škody za neposkytnutí služby.
- 5.4. Účastník služby SoftPHONE uhradí Poskytovateli škodu způsobenou nesprávným používáním koncových zařízení nebo používáním Poskytovatelem neschválených koncových zařízení.
- 5.5. Účastník služby SoftPHONE zodpovídá za škody způsobené prozrazením jeho uživatelského jména, hesla nebo bezpečnostního kódu až do jejich změny.

6. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE SLUŽEB

- 6.1. Poskytovatel služby SoftPHONE je povinen provozovat službu SoftPHONE v souladu s těmito podmínkami a právními předpisy souvisejícími s poskytováním těchto služeb.
- 6.2. Poskytovatel služby SoftPHONE je povinen udržovat Síť Poskytovatele v provozuschopném stavu a v případě poruchy nebo výpadku zahájit bezodkladně práce na odstranění závady.
- 6.3. Poskytovatel služby SoftPHONE je povinen oznámit Účastníkovi veškerá přerušení nebo omezení v poskytování služby, pokud jsou Poskytovateli předem známa, s výjimkou omezení a pozastavení služeb uvedených v článku (8) těchto podmínek.
- 6.4. Poskytovatel služby SoftPHONE je povinen zveřejňovat informace o změnách v rozsahu, kvalitě a cenách služeb, zejména o změnách v ceníku služeb a to například na www stránkách nebo elektronickou poštou, případně s vyúčtováním.
- 6.5. Poskytovatel služby SoftPHONE vede databázi Účastníků, které zpracovává v souladu s platnými právními předpisy (v době vydání Všeobecných podmínek zejména zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění) pro účely poskytování Služeb SoftPHONE a služeb s nimi souvisejících, jakož i pro marketingové a obchodní účely Poskytovatele.
- 6.6. Poskytovatel služby SoftPHONE je oprávněn vydat seznam Účastníků obsahující následující údaje: jméno a příjmení Účastníka, adresu, a identifikační znaky účastníka, respektive číslo provolby z veřejné telefonní sítě ve smyslu bodu 2.4.6., případně obchodní firmu nebo název, sídlo či místo podnikání. V seznamu nebudou uveřejněny údaje Účastníků užívajících službu, jejíž charakter uveřejnění neumožňuje, ani údaje Účastníků, kteří uveřejnění výslovně vyloučili.

7. PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

- 7.1. Účastníkem služby SoftPHONE se nemohou stát:

- osoby které jsou mladší 18 let

- osoby které jsou hluchoněmé
 - osoby trestané za činy směřující proti telekomunikačním zařízením nebo telekomunikačním službám
 - právnické osoby které mají telekomunikační licenci pro poskytování veřejné telefonní služby a členové statutárních orgánů těchto právnických osob
- 7.2. Účastník je oprávněn užívat základní a doplňkové Služby dle nabídky Poskytovatele, navrhnout změny Smlouvy, předkládat návrhy, připomínky a žádosti.
- 7.3. Účastník může požadovat za úhradu změnu identifikačních znaků dle bodu 2.4.4., resp. 2.4.9., případně změnu čísla povolby dle bodu 2.4.6.
- 7.4. Účastník si může s ohledem na technické možnosti Poskytovatele zvolit heslo pro komunikaci, na jehož základě Poskytovatel může Účastníkovi, případně jeho zástupci, sdělovat informace o službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky apod. a na jehož základě je rovněž možno měnit nastavení některých služeb; nezvolí-li si Účastník tímto způsobem heslo, nastaví Účastníkovi heslo Poskytovatel služby SoftPHONE a oznámí toto nastavení Účastníkovi.
- 7.5. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel bude po dobu trvání smluvního vztahu zpracovávat osobní údaje Účastníka.
- 7.6. Účastník je povinen předkládat Poskytovateli na žádost informace a doklady, které umožňují spolehlivě hodnotit důvěryhodnost či schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy (např.: občanský průkaz, cestovní pas, výpis z obchodního, živnostenského či jiného rejstříku, údaje o bankovním spojení apod.)
- 7.7. Účastník služby je povinen řádně a včas uhradit Poskytovateli cenu za služby podle Smlouvy, uzavřené mezi Účastníkem a Poskytovatelem.
- 7.8. Účastník nesmí používat pro provoz v rámci služby SoftPHONE zařízení, která nejsou Poskytovatelem služby SoftPHONE schválena.
- 7.9. Účastník služby nesmí svým počínáním záměrně způsobit poruchy na síti Poskytovatele nebo třetích stran.
- 7.10. Účastník je povinen neprodleně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů uváděných v článku (3) těchto Všeobecných podmínek a o všech změnách související s poskytovanou službou SoftPHONE a dodržovat další povinnosti uvedené v těchto všeobecných podmínkách.
- 7.11. Účastník není oprávněn se ke službě SoftPHONE připojovat převážně nebo výhradně prostřednictvím mobilních terminálů GPRS nebo CDMA. Takový účastník je ze služby SoftPHONE výslovně vyloučen.

8. OMEZENÍ NEBO POZASTAVENÍ SLUŽEB

- 8.1. Poskytovatel má právo omezit nebo pozastavit používání služby Účastníkovi, jestliže Účastník nezapltil za poskytované služby ani po upozornění a v poskytnutém náhradním termínu.
- 8.2. Poskytovatel má právo omezit nebo pozastavit používání služby Účastníkovi, jestliže Účastník připojil nebo používal nefunkční nebo neschválené zařízení, nebo svým počínáním ruší provoz sítě Poskytovatele či jiných operátorů.
- 8.3. Poskytovatel má právo omezit nebo pozastavit používání služby Účastníkovi, jestliže Účastník porušuje tyto Všeobecné podmínky nebo jiné právní předpisy, související s provozováním služby.
- 8.4. Účastník služby má právo u Poskytovatele služby požadovat obnovení poskytování služby tehdy, jestliže došlo k nápravě všech příčin, pro které byla služba omezena nebo pozastavena. Poskytovatel má v tomto případě právo účtovat si poplatek za obnovení služby.

9. PLATNOST A UKONČENÍ SMLOUVY

- 9.1. V případě uzavření Smlouvy na dobu neurčitou je Účastník služby oprávněn ukončit smlouvu s jednoměsíční výpovědní lhůtou, pokud smlouva nestanoví jinak. Výpovědní lhůta začíná běžet od prvního dne následujícího kalendářního měsíce.
- 9.2. V případě uzavření Smlouvy na dobu určitou je Účastník služby oprávněn ukončit smlouvu s okamžitou platností, avšak až po vyrovnání všech závazků vůči poskytovateli.
- 9.3. Poskytovatel je oprávněn ukončit smlouvu okamžitě, jestliže byla služba omezena nebo pozastavena podle článku (8) těchto Všeobecných podmínek a důvody pro omezení nebo pozastavení nebyly odstraněny do jednoho měsíce anebo nebyly smluvně jinak upraveny.
- 9.4. Poskytovatel je oprávněn ukončit smlouvu s výpovědní lhůtou jeden měsíc v případě, že pozbude schopnosti provozovat tuto službu.
- 9.5. Koncová zařízení, která Poskytovatel dal k dispozici Účastníkovi v rámci aktivace služby SoftPHONE musí Účastník vrátit bez funkčních vad Poskytovateli do 30dnů po ukončení smlouvy. Pokud Účastník tato zařízení nevrátí, nebo jsou poškozená, Poskytovatel má právo si účtovat vzniklou škodu.
- 9.6. Účastník má nárok na vrácení peněz do 30 dnů od koupě zařízení v případě, že není s výrobkem spokojen. Pokud Účastník vrátí zařízení poškozené nebo bez originálního obalu nárok na vrácení peněz zaniká. Způsob finančního vyrovnání je bezhotovostní nebo dobírkou.

10. PŘENOSITELNOST ČÍSLA

- 10.1 Každý účastník veřejně dostupné telefonní služby poskytované na veřejné pevné nebo veřejné mobilní telefonní síti, který o to požádá, si může ponechat své telefonní číslo, popřípadě čísla nezávisle na podnikateli, který službu poskytuje:
 - a) v případě geografických telefonních čísel na určeném území,
 - b) v případě negeografických telefonních čísel kdekoli na území státu.
- Tato povinnost se nevztahuje na přenositelnost telefonních čísel mezi veřejnými pevnými telefonními sítěmi a veřejnými mobilními telefonními sítěmi. To neplatí v případě telefonních čísel, u kterých to stanoví prováděcí právní předpis podle § 29 odst. 4 zákona 127/2005 Sb.
- 10.2 Geografickým telefonním číslem se rozumí číslo z číslovacího plánu, kde část jeho číselné struktury obsahuje geografický význam užívaný pro směrování volání na fyzické umístění koncového bodu veřejné telefonní sítě.
 - 10.3 Negeografickým telefonním číslem se rozumí číslo z číslovacího plánu, které není geograficky vázaným číslem, zejména čísla pro přístup ke službám na účet volaného, služeb s vyjádřenou cenou a účastnická čísla veřejných mobilních telefonních sítí.
 - 10.4 Přenesení telefonního čísla je iniciováno účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli služby.
 - 10.5 Přejímající poskytovatel služby informuje účastníka o podmínkách přenesení telefonního čísla, zejména o:
 - a) nutnosti provedení právního úkonu směřujícího k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele služby,
 - b) cenových a časových podmínkách přenesení telefonního čísla, včetně data a času přenesení telefonního čísla,
 - c) důvodech případného odmítnutí přenesení telefonního čísla,
 - d) časových limitech přerušování poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel tísňových volání.

- 10.6 Přijímající poskytovatel služby sdělí účastníkovi identifikaci objednávky a dohodne s účastníkem termín zahájení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na jeho přeneseném telefonním čísle.
- 10.7 Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přijímajícího operátora, činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přijímajícímu poskytovateli služby, pokud se účastník a přijímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení.
- 10.8 Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášném telefonním čísle, provedené na základě právního úkonu směřujícího k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášném 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 přijímajícímu poskytovateli služby, má se za to, že lhůta podle odstavce 10.7 nezačala běžet.
- 10.9 Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přijímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušené poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 10.10 Přijímající poskytovatel služby, opouštěný poskytovatel služby, přijímající operátor a opouštěný operátor vzájemně spolupracují na přenesení telefonního čísla tak, aby byly prokazatelně dodrženy organizační podmínky pro přenesení telefonního čísla stanovené tímto opatřením.
- 10.11 Přijímající poskytovatel služby zodpovídá účastníkovi za přenesení telefonního čísla, včetně řádnosti a úplnosti poskytnutých informací.
- 10.12 Podnikatelé uvedení v odstavci 10.10 odmítnou žádost o změnu poskytovatele služby nebo objednávku v případě, že:
- a) nejsou splněny podmínky podle odstavce 10.8, pokud se nedohodnou jinak,
 - b) telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce,
 - c) existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla,
 - d) na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního předpisu¹⁾.
- 10.13 Přijímající operátor předá informaci o datu přenesení telefonního čísla do referenční databáze přenesených čísel jeden pracovní den přede dnem přenesení telefonního čísla a zajistí společně s opouštěným operátorem přenesení telefonního čísla. Od předání této informace do referenční databáze přenesených čísel již nelze požadovat zastavení přenesení telefonního čísla. Účastníkovi musí být jeho telefonní číslo aktivováno v síti přijímajícího operátora do jednoho pracovního dne od předání informace do referenční databáze přenesených čísel, přičemž přerušování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den přenesení nesmí být delší než šest hodin.

11. REKLAMACE

- 11.1. Reklamáce a poruchy v provozování služby se ohlašují na telefonních číslech nebo adrese elektronické pošty centra péče o zákazníky Poskytovatele uvedených na webových stránkách Poskytovatele (www.softphone.cz).
- 11.2. Spočívá-li vada v nesprávném vyúčtování ceny služby, má Účastník služby právo uplatnit reklamaci a sice do jednoho měsíce od doručení vyúčtování za Službu SoftPHONE, jinak toto právo zaniká. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do dvaceti dnů. Uplatnění reklamáce nemá za následek odložení platby za poskytnutou službu.

11.3. V případě, že se prokáže reklamacie Účastníka jako oprávněná, Poskytovatel služby vrátí Účastníkovi přeplatek nejpozději do dvaceti dnů od vyřízení reklamacie.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1. Smluvní vztah upravující poskytování služby SoftPHONE podle těchto Všeobecných podmínek se řídí právním řádem České republiky.
- 12.2. Poskytovatel služby SoftPHONE zajistí ochranu osobních dat, která mu budou poskytnuta v rámci provozování této služby, v souladu s ustanovením zákona.
- 12.3. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy.
- 12.4. Účastník služby SoftPHONE je povinen neprodleně informovat Poskytovatele o změně identifikačních údajů Účastníka služby SoftPHONE.
- 12.5. Poskytovatel má právo změnit tyto Všeobecné podmínky s tím, že příslušná změna bude zveřejněna a o této změně bude informovat Účastníka služby SoftPHONE z pravidla alespoň 30 dní před dnem účinnosti změny. Oznámení o změně bude komunikováno prostřednictvím www stránek Poskytovatele nebo elektronickou poštou.
- 12.6. Pokud jakékoli ustanovení těchto podmínek bude považováno za nezákonné, nevynutitelné nebo neplatné, takováto nezákonnost, nevynutitelnost nebo neplatnost se nebude vztahovat na ostatní ustanovení těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel nebo Účastník souhlasí s tím, že všechna nezákonná nevynutitelná nebo neplatná ustanovení budou nahrazena novými.
- 12.7. Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním a zaplacením úroku z prodlení dotčeny.
- 12.8. Bližší specifikace jednotlivých Služeb, jakož i podmínky jejich poskytování jsou uvedeny na www stránkách a v informačních materiálech poskytovatele.
- 12.9. Tyto Všeobecné podmínky vstupují v platnost dnem 1.února 2014.