

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb SIPNET eu s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Všeobecné obchodní podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „**Podmínky**“) stanovují podmínky, za nichž SIPNET poskytuje Služby Uživatelům.

1.2. Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy o poskytování Služeb uzavírané mezi Poskytovatelem a Uživateli (dále jen „**Smlouva**“), pokud není výslovně sjednáno jinak.

1.3. Poskytovatel poskytuje služby upravené těmito Podmínkami na abonentním principu. Aniž by tím byly dotčeny ostatní podmínky, služby lze čerpat, jen pokud Uživatel si je již předplatil a v jen v rozsahu do vyčerpání zaplacené úhrady.

2. Definice pojmů

Nevyplývá-li ze Smlouvy něco jiného, pak níže uvedené definice pojmů se vztahují na Smlouvu, Podmínky a všechny ostatní smluvní dokumenty, jakož i na jakoukoli komunikaci Stran a její výklad. Níže uvedené pojmy mají následující význam:

Ceník znamená ceník Služeb zveřejněný na Webu.

EJ znamená ekvivalentní jednotku, sloužící zejména k cenovým výpočtům v Systému SIPNET (tarifikace), zveřejněnou na Webu, popř. dostupnou přes Web, jejíž hodnotu (bez DPH) stanoví Poskytovatel.

Občanský zákoník znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

Osobní účet znamená individuální účet Uživatele u Poskytovatele v jeho (abonentním) Systému SIPNET, který zobrazuje zejména bilanci poskytnutých Služeb a plateb Uživatele, včetně evidenčních zápisů fakticky uskutečněných VoIP - výzev a dalších operací, jakož i jiná sdělení a informace Poskytovatele pro Uživatele.

Poskytovatelem je společnost SIPNET eu s.r.o., IČ 284 68 074, se sídlem Karlovy Vary, T.G. Masaryka 859/18, PSČ 360 01 Poskytovatel je operátorem ve smyslu § 2 písm. e) Zákona.

Poskytovatel přístupu je operátor, který poskytuje přímé připojení do sítě elektronických komunikací.

Registrace je elektronický formulář dostupný v podsekcí Webu, jehož vyplněním se zájemce o Služby registruje, žádá uzavření Smlouvy, akceptuje Podmínky a objednává Služby.

Reklamací se rozumí textový projev Uživatele, jímž uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vady vyúčtování, nebo z vady Služby.

SIP ID znamená registrační identifikační číslo Uživatele přidělené Poskytovatelem na základě registrace Uživatele prostřednictvím Registrace.

Síť elektronických komunikací znamená veřejnou síť elektronických komunikací ve smyslu § 2 písm. j) Zákona, jejichž prostřednictvím je poskytována služba elektronických komunikací.

Službami (Službou) se rozumí internetové služby, služby elektronických komunikací při přenosu dat s cílem přenosu hlasu (VOIP) a další telematické výkony

Poskytovatele pro Uživatele, poskytované na abonentním principu za úplaty, které spočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací. Tak jak Poskytovatel průběžně inovuje inteligentní technologie elektronických komunikací, mohou se způsoby Služby měnit.

Smlouvou se rozumí Smlouva o poskytování Služeb.

Smluvní stranu se rozumí Poskytovatel a/nebo Uživatel.

Systém SIPNET – znamená přístrojově-programový komplex Poskytovatele, zajišťující zejména registraci Uživatele a jeho uživatelského zařízení a realizaci VoIP - výzev a taktéž ukládání zejména operačně-evidenčních informací, jejich zobrazování a aktualizace v Osobním účtu. Systém SIPNET má web-interface, dosažitelný na Webu, popř. přes Web.

Uživatel je osoba, která má zájem o uzavření Smlouvy zejména prostřednictvím Webového registračního formuláře Poskytovatele a/nebo osoba, která na základě Smlouvy požaduje a/nebo využívá Službu.

Uživatelské zařízení je Uživatelův počítač či jiné autonomní zařízení či jejich soubor, včetně přípojného vedení a koncového bodu sítě, podporující protokol SIP zaregistrované v Systému SIPNET umožňující Uživateli přístup ke Službě.

Web jsou webové stránky Poskytovatele umístěné na adrese <https://www.sipnet.net>, na nichž se Uživatel může dálkovým přístupem seznámit s aktuální nabídkou Služeb Poskytovatele, smluvními dokumenty, Podmínkami, Ceníky a jejich změnami.

Zákaznické centrum je pracoviště Poskytovatele, které přijímá objednávky Služeb, poskytuje Uživatelům informace a technickou podporu a přijímá reklamace.

Zákon je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění.

3. Vznik, trvání, změna a ukončení Smlouvy, místo plnění

3.1. Za předpokladu, že Uživatel řádně vyplnil Registraci, vznikne Smlouva otevřením Osobního účtu Poskytovatelem. Uživatel souhlasí se započítáním poskytování Služeb Poskytovatelem neprodleně po vzniku Smlouvy.

3.2. Není-li Smlouvou stanoveno jinak, uzavírá se na dobu neurčitou.

3.3. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit rozsah a způsob poskytované Služby zejména na základě inovací techniky a technologií, technických možností sítí elektronických komunikací, možností nabízených propojovacími smlouvami s operátory a požadavky trhu, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí příslušných státních orgánů ČR.

3.4. Po dobu 30 dnů ode dne otevření Osobního účtu má Uživatel právo na testovací přístup ke Službám. V případě, že za trvání testovacího přístupu Uživatel nezaplatí částku ve výši minimálně **3 EJ** Smlouva se ruší. Tím není dotčena možnost uzavření Smlouvy v budoucnu za předpokladu, že Uživatel uhradí částku ve výši minimálně **3 EJ**.

3.5. Poskytovatel může písemně či elektronicky (i sdělením v Osobním účtu Uživatele) vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce jednoho měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi Uživateli.

3.6. Přestože poskytování Služeb Poskytovatelem je koncipováno jako abonentní, Uživatel může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Poskytovateli v případě:

- (a) že Službu nelze realizovat z objektivních příčin (technických důvodů);

(b) opakovaného a závažného neplnění smluvních podmínek ze strany Poskytovatele, na které byl Uživatelem upozorněn.

3.7. Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby s okamžitou účinností, tj. dnem umístění oznámení o odstoupení Uživateli v jeho Osobním účtu:

(a) v případě opakovaného a/nebo závažného neplnění smluvních podmínek ze strany Uživatele; za závažné neplnění se považuje prodlení s placením;

(b) v případě existence důvodného podezření, že Uživatel zneužívá Síť elektronických komunikací nebo užívá Službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, zasahuje do služeb poskytovaných jiným osobám, do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí, nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným osobám;

(c) že Službu nelze realizovat z objektivních příčin (technických důvodů) nebo jestliže Uživatel neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli;

(d) v případě, že Uživatel bez souhlasu Poskytovatele fakticky ukončí využívání Služby (zejména aktivuje Službu u jiného operátora nebo zruší Službu či Účastnickou stanici u Poskytovatele přístupu).

3.8. Uživatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy, a to i bez udání důvodu a bez jakékoli sankce.

3.9. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran.

3.10. Vykazuje-li Osobní účet po skončení Smlouvy zůstatek převyšující 3 EJ, k žádosti Uživatele mu ho Poskytovatel vrátí do 15 dnů.

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

4.1. Poskytovatel je oprávněn:

požadovat po zájemci o uzavření Smlouvy doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy (pro úplné vyplnění Webového registračního formuláře);

jednostranně měnit Podmínky, jakož i technické, cenové a obdobné specifikace dostupné na Webu či přes Web; pokud se nejedná o podstatnou změnu smluvních podmínek směřujících ke zhoršení postavení Uživatele, a to zejména zvýšení ceny za poskytované Služby nebo snížení rozsahu Služeb poskytovaných podle Smlouvy, není Uživatel oprávněn od Smlouvy odstoupit či Smlouvu vypovědět;

omezit poskytování Služby z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu Uživatele, pokud je to nutné k řádnému poskytování Služby, přičemž o této změně bude Uživatel předem písemně informován; technickým důvodem je také rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu v souladu se Zákonem.

nezřídit Osobní účet nebo nerealizovat změnu Služby požadovanou Uživatelem v případech, kdy Uživatel vědomě uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo opakovaně porušuje smluvní podmínky.

4.2. Poskytovatel se zavazuje:

za zaplacenou úhradu poskytovat Uživateli Službu za podmínek a v rozsahu sjednaném Smlouvou a Podmínkami a daném výši zaplacené ceny a platnými cenami Služeb;

umožnit Uživateli seznámit se s platným zněním Podmínek, s technickými cenovými a obdobnými specifikacemi na Webu a/nebo přes Web;

4.3. informovat, pokud možno předem, o změnách jakož i o omezeních poskytování Služeb, zejména technických, cenových a obdobných specifikací přiměřeně před jejich účinností (např. v Osobním účtu, e-mailem nebo na Webu).

realizovat přijatou změnu Smlouvy, požadovanou Uživatelem ve sjednané lhůtě;

bezodkladně odstranit vzniklé závady v poskytování Služby, které jsou na straně Poskytovatele.

5. Práva a povinnosti Uživatele

5.1. Uživatel je oprávněn:

požádat o změnu Smlouvy;

obracet se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum Poskytovatele;

uplatňovat reklamace proti rozsahu a kvalitě Služby a účtované ceně.

1.1. Uživatel se zavazuje:

řádně a včas platit cenu Služby;

uhradit Poskytovateli v plné výši pokuty a jiné sankce, které by byly uloženy Poskytovateli správním či soudním orgánem v důsledku jednání Uživatele nebo třetí osoby, která je koncovým uživatelem Služby na základě Smlouvy uzavřené s Uživatelem.

5.2. Pro případ, že Uživatel při čerpání Služeb využije funkci nahrávání hovorů, je srozuměn s tím, že v plném rozsahu sám odpovídá za případná porušení práv volaného.

6. Cena a platební podmínky

6.1. Ceny za Služby se řídí Ceníkem. Uživatel bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovaných za Služby jsou rozhodující údaje naměřené příslušnými zařízeními Poskytovatele a dále aktuální hodnota EJ. Základní časovou účtovací jednotkou je každá i započatá sekunda trvání relace.

6.2. Uživatel platí za Služby zásadně předem (abonentní systém) převodem na bankovní účet Poskytovatele.

6.3. Platbu Uživatele zobrazí Poskytovatel neodkladně v Osobním účtu.

6.4. Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele.

6.5. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit strukturu a výši cen za Službu, zejména při zvýšení nákladů spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, tranzitní a terminační tarify hovorného, distribuční ceny služeb), v souvislosti s rozhodnutími státních orgánů (ČTÚ).

6.6. Bilance plateb a čerpání Služeb je zobrazována v Osobním účtu.

6.7. Základní tarify VoIP-výzev jsou uvedeny v **EJ** a zpřístupněny v oddílu „Tarify“ v Osobním účtu. Není-li stanoveno jinak, platí nastavení tarifů Poskytovatelem

6.8. Zvláštní nabídka Operátora – tarify VoIP výzev, rovné 0,00 **EJ** nabízené v rámci akcí „Bezplatné mezinárodní a mezinárodní volání!“, je platý jen pro Uživatele mající statut „Stálý uživatel“ a užívající jednokanálové připojení

6.9. Cena za vedení Osobního účtu fyzické osoby činí 0 **EJ** měsíčně.

6.10. Příjemcem Prémiových služeb může být pouze Uživatel se statutem minimálně „Stálý uživatel“. Výše platby takového Uživatele se stanovuje v závislosti na souboru připojených „Prémiových služeb“. Soubor Prémiových služeb a také podmínky připojení a výše platby jsou zveřejněny v oddílu „Prémiových služeb“ v Osobním účtu Uživatele.

6.11. Tarif za předadresování výzvy přístupu k SIP ID činí 0,02 **EJ**.

6.12. Tarif pro spojování mezi Uživateli Systému SIPNET a abonenty podle SIP ID je roven 0,00 **EJ**.

6.13. Tarif pro spojování mezi Uživateli Systému SIPNET a abonenty jiných VoIP sítí je roven 0,00 **EJ**.

7. Reklamac

7.1. Uživatel je oprávněn reklamovat vady Služeb či jejich cen. Reklamac musí být učiněna neprodleně, nejpozději však do dvou měsíců od vzniku jejího důvodu, jinak právo reklamovat zanikne. Reklamac ceny nemá odkladný účinek. Uživatel může reklamaci uplatnit písemnou formou na e-mailové adrese cz@sipnet.net.

7.2. Reklamac vyřídí Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamac, resp. do 2 měsíců v případech, kdy vyřízení reklamac vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem.

7.3. V případě kladného vyřízení reklamac týkající se vyúčtované ceny má Uživatel právo na vrácení rozdílu mezi cenou upravenou na základě reklamac a již vyúčtovanou a uhrazenou cenou. Rozdíl cen bude Uživateli připsán k dobru v Osobním účtu, případně uhrazen jinou formou ve lhůtě 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamac.

7.4. V případě oprávněné reklamac týkající se vady kvality Služby, sníží Poskytovatel přiměřeně cenu za Službu.

8. Omezení poskytování Služby

8.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:

provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací,

krizových situací, zejména ve smyslu § 99 Zákona,

ostatních závažných technických nebo provozních situací, které ztěžují nebo znemožňují poskytování Služby,

důvodného podezření, že Uživatel užívá nebo hodlá užívat Službu v rozporu se Smlouvou nebo právními předpisy,

existence okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc),

při zneužití Služby nebo podezření na zneužití Služby Uživatelem či třetí osobou.

8.2. Bezodkladně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení Služby dle předchozích bodů, Poskytovatel provoz Služby obnoví.

8.3. Na základě písemné žádosti Uživatele zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Uživatelem. Tato služba je účtována dle aktuálního Ceníku dané Služby.

9. Závěrečná ustanovení

9.1. Nevyplývá-li z Podmínek či Smlouvy něco jiného, smluvní strany souhlasí s doručováním všech písemností a oznámení písemně prostřednictvím sdělení v Osobním účtu.

9.2. Uživatel dává Poskytovateli výslovný souhlas s převodem jeho práv a povinností ze Smlouvy na třetí osobu – nového poskytovatele Služeb.

9.3. Tyto Podmínky pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti novějších Všeobecných obchodních podmínek. Platné a účinné Všeobecné obchodní podmínky jsou dostupné na Webu.

9.4. V případě, že tyto Podmínky a/nebo smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.

9.5. Dokončením Registrace Uživatel potvrzuje, že s Podmínkami řádně seznámil, souhlasí s nimi a zavazuje se je dodržovat.

9.6. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 14.01.2016 a nahrazují Podmínky účinné do tohoto data.