

- 1. Všeobecné podmínky služby AVONET VoIP**
  - 1.1. Všeobecné podmínky služby AVONET VoIP (dále jen Všeobecné podmínky) upravují obchodní a provozní podmínky hlasové služby elektronických komunikací poskytované Uživatelům společnosti AVONET, s.r.o.
  - 2. Výklad základních pojmů**
    - 2.1. **Smlouvou** se rozumí smlouva o poskytování služby AVONET VoIP uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelé.
    - 2.2. **Službou** se rozumí veřejně dostupná telefonní služba, tj. veřejně dostupná služba elektronických komunikací dodávána Poskytovatelem na základě Smlouvy a umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu prostřednictvím technologie VoIP v části nebo celku trasy mezi volajícím a volaným.
    - 2.3. Zkratkou **VoIP** (z anglického Voice over IP) se rozumí přenos hlasu po internetové síti.
    - 2.4. **VoIP bránou** se rozumí server Poskytovatele umožňující propojování telefonních hovorů.
    - 2.5. **Koncový bod služby** je fyzický bod Služby, ve kterém je Uživatelé Poskytovatelem poskytován přístup k veřejné službě elektronických komunikací. Poskytovatel zaručuje Uživatelé smlouvené vlastnosti Služby a odpovídá za provoz Služby se smluvními parametry v Koncovém bodě služby.
    - 2.6. **Koncové zařízení** je telekomunikační zařízení Uživatele, které je připojeno ke Koncovému bodu Služby, případně k datové síti třetí strany. Koncové zařízení je ve správě Uživatele a Poskytovatel za jeho provoz neodpovídá.
    - 2.7. **Závada** je přerušení Služby mimo stanovené meze v Koncovém bodu služby.
    - 2.8. **Služba Aktivace** se rozumí služba, v jejímž rámci jsou Uživatelé sděleny údaje nutné ke konfiguraci Koncového zařízení.
    - 2.9. **Adresa zřízení Služby** je adresa objektu, ve kterém je umístěno Koncové zařízení.
    - 2.10. **Kraj zřízení Služby** je vyšší územní správní celek podle příslušných právních předpisů, v jehož území se nachází Adresa zřízení Služby.
    - 2.11. **Ceníkem** se rozumí platný Ceník služby AVONET VoIP.
  - 3. Obsah hlasových služeb**
    - 3.1. **Poskytování hlasových služeb zahrnuje** tyto činnosti zajišťované Poskytovatelem:
      - zřízení Služby
      - změna parametrů Služby
      - ukončení poskytování Služby
      - provoz Služby
      - provozní dohled a servis.
  - 4. Služba Aktivace**
    - 4.1. Uživatelé budou po uzavření Smlouvy a uhrazení zřizovacího poplatku doručeny na e-mailovou adresu jím určenou ve Smlouvě jedinečné přístupové údaje ke Službě aktivace zřízené na webovém serveru <https://servis.avonet.cz>.
    - 4.2. Po přihlášení Uživatele ke Službě aktivace na základě jedinečných údajů dle předchozího článku budou uživatelé sděleny údaje nutné k užívání Služby, včetně telefonního čísla.
    - 4.3. Okamžik přihlášení Uživatele ke Službě aktivace je považován za okamžik aktivace Služby. Od tohoto okamžiku vzniká Poskytovateli oprávnění účtovat Uživatelé poplatek za poskytovanou Službu.
    - 4.4. V případě, že Uživatel do 60 dnů od odeslání jedinečných přístupových údajů k Službě Aktivace neaktivuje poskytování Služby, má se za to, že od Smlouvy odstoupil.
  - 5. Doporučené technické parametry Služby**
    - 5.1. Poskytovatel neodpovídá za vady Služby v případě, že tato vada vznikne v důsledku užití Koncového zařízení, které nebylo pro provoz Služby Poskytovatelem doporučeno. Seznam doporučených koncových zařízení je uveřejněn na webových stránkách Poskytovatele <http://voip.avonet.cz>. Koncové zařízení musí mít implementován signalizační protokol SIP verze 2 a podporu kodexu G.729 nebo G.711.
    - 5.2. Poskytovatel neodpovídá za vady Služby v případě, kdy připojení Uživatele k síti internet nespĺňuje následující technické podmínky:
      - maximální průměrné zpoždění rámce mezi Koncovým zařízením a VoIP bránou 150 ms
      - rozdíl mezi maximem a minimem zpoždění rámce mezi Koncovým zařízením a VoIP bránou do 150 ms
      - maximální ztrátovost rámců mezi Koncovým zařízením a VoIP bránou 2 %
      - uživatel musí mít přesměrovan port 5060 pro IP i UDP protokol na Koncové zařízení
      - Uživatel pro ztrátový kodek G.729 vyhradí kapacitu přípojky menší než 32 kbps pro jeden hovorový kanál, pro bezztrátový kodek G.711 vyhradí kapacitu přípojky menší než 90 kbps pro jeden hovorový kanál
      - u ADSL připojení k internetu je přenosová rychlost menší než 512/128 kbps, to neplatí, pokud je vyhrazen přenosový kanál o min. propustnosti o velikosti 32 kbps pro kodek G.729 nebo 90 kbps pro kodek G.711.
  - 6. Práva a povinnosti Poskytovatele**
    - 6.1. Poskytovatel je oprávněn změnit účastnické číslo stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu Uživatele, pokud je to nutné k řádnému poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Uživatel předem upozorněn. Technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla (číslovacího plánu) v souladu se Zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu.
    - 6.2. Poskytovatel je oprávněn na nezbytné nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:
      - provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací
      - krizových situací ve smyslu Zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů
      - ostatních závažných technických nebo provozních
      - písemného oznámení Uživatele o zneužití Služby.
    - 6.3. Poskytovatel je povinen na základě žádosti Uživatele provést změnu hesla k VoIP bráně Poskytovatele.
    - 6.4. Poskytovatel je oprávněn vyfakturovat zálohu na poskytovanou Službu, a to i v průběhu poskytování Služby. Poskytovatel je rovněž oprávněn stanovenou zálohu na poskytování Služby snížit či zvýšit. Záloha bude Uživatelé vrácena při ukončení Služby vyjma případů, kdy Uživatel bude mít vůči Poskytovateli závazek. V tomto případě bude záloha na poskytované Služby započtena za tento závazek.
    - 6.5. Poskytovatel je oprávněn v případě, že cena Služby převyšuje významně výši zálohy stanovené v čl. 6.4 nebo pokud je Uživatel v prodlení s platbou za poskytované Služby omezit či přerušit poskytovanou Službu.
  - 7. Práva a povinnosti Uživatele**
    - 7.1. Uživatel nesmí zneužívat připojení k veřejné komunikační síti, zejména využíváním k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi koncovými body Služby proti stavu při zřízení.
    - 7.2. Uživatel je povinen zajistit, aby Koncová zařízení, která připojuje do komunikační sítě Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Uživatel odpovídá za stav svých Koncových zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak.
    - 7.3. Uživatel není oprávněn měnit nastavení Koncových zařízení provedené Poskytovatelem. Porušení tohoto ustanovení je považováno za hrubé porušení Smlouvy.
    - 7.4. Uživatel je povinen neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména poruchy komunikační sítě a závady v poskytování Služby výhradně na níže uvedenou technickou podporu hlasových služeb.
    - 7.5. Uživatel je povinen zajistit ve své lokalitě všechny předpoklady, které jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:
      - dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována telekomunikační zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, případně potřebné vyrovnávací napětí. Uživatel tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely.
      - umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám přístup k telekomunikačnímu zařízení umístěnému v prostorách Uživatele za účelem oprav či údržby
      - předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost
      - zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou
      - zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby telekomunikační zařízení Poskytovatele umístěné u Uživatele bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Uživatel.
      - učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovanou obsluhu pověřenou Uživatelem k zajištění nutné součinnosti.
      - učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s telekomunikačním zařízením Poskytovatele.
    - 7.6. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou evidenci Uživatelé uskutečněných hovorů.
  - 8. Účastnická stanice, telefonní číslo, volba operátora, přenositelnost čísla**
    - 8.1. Uživatelé bude Poskytovatelem přiděleno geografické telefonní číslo dle Kraje zřízení služby. Za správnost kraje zřízení služby uvedeného ve smlouvě odpovídá Uživatelé.
    - 8.2. Uživatel má právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle Zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel

- komunikační sítě, ke které je Koncové zařízení připojeno.
- 8.3 Přenositelnost telefonního čísla a výběr poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby zajišťuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je Koncové zařízení připojeno, v souladu s platnými právními předpisy.
- 8.4 Uživatel je oprávněn uplatnit právo na přenositelnost telefonního čísla pouze v případě, kdy převodem telefonního čísla nedochází ke změně Kraje zřízení služby.
- 9. Druhy telefonních hovorů a blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti Uživatele**
- 9.1 Druhy telefonních hovorů nabízených Poskytovatelem jsou uvedeny v Ceníku.
- 9.2 Na základě písemné žádosti Uživatele zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Uživatelem. Tato Služba může být zpoplatněna dle Ceníku.
- 9.3 Odblokování zablokovaných odchozích hovorů lze provést pouze na základě písemné žádosti Uživatele.
- 10. Seznam uživatelů veřejně dostupné telefonní služby, informace o účastnických číslech**
- 10.1 Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby, popřípadě jinému poskytovateli veřejně dostupné telefonní služby identifikační údaje všech Uživatelů Služby dle bodu 10.3, a to na základě jeho žádosti pro informační Službu o telefonních číslech Uživatelů a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým Uživatel vyslovil souhlas.
- 10.2 Údaje zpracované podle bodu 10.1 může Poskytovatel používat také pro účely informační Služby o telefonních číslech Uživatele Služby, případně i pro vydávání telefonního seznamu Uživatelů Služby.
- 10.3 Každá hlavní účastnická stanice se uvádí v telefonním seznamu se všemi svými vedlejšími stanicemi jednou v abecedním pořádku podle příjmení a jména (obchodní firmy) Uživatele s jeho adresou a účastnickým číslem stanice. Více hlavních telefonních stanic zapojených do série se uvádí v telefonním seznamu jedním přípojným číslem stanice nebo všemi přímými čísly (provoltbami), které si uživatel přeje uvést. Vydání telefonního seznamu může omezit bezplatné uvedení telefonních stanic v telefonním seznamu počtem linek (např. ISDN2 na 2 linky, ISND 30 a 2MBit na 30). Uvedení dalších linek bude provedeno za úplaty dle ceníku služeb.
- 10.4 Text označení účastnické stanice navrhne Uživatel, avšak Poskytovatel je oprávněn ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání Uživatelů co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je Poskytovatel povinen Uživatele seznámit. V textu telefonního seznamu lze uvést inzertní údaje a reklamu na základě samostatné dohody mezi Uživatelem a vydavatelem telefonního seznamu.
- 10.5 Na žádost Uživatele mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby nebo organizace, kterým dovolil svoji stanici užívat.
- 10.6 Poskytovatel zajistí na žádost Uživatele opravu, vymazání nebo nezveřejnění údajů dle bodu 10.1 v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakci. Pokud Poskytovatel obdrží žádost po uzávěrce přípravných prací na vydání jednotného telefonního seznamu, budou opravy nebo vymazání údajů z jednotného telefonního seznamu zajištěny při následné nejbližší redakční úpravě. Tento odstavec platí i pro údaje poskytované pro účely vydávání telefonního seznamu Uživatelů Služby a pro účely informační Služby o telefonních číslech uživatelů.
- 10.7 Za provedené Služby dle bodů 10.5 a 10.6 může Poskytovatel účtovat cenu dle Ceníku.
- 11. Dálková správa Koncového zařízení**
- 11.1 Poskytovatel může na žádost Uživatele provést změnu konfigurace Koncového zařízení pouze v níže uvedených případech, a pokud budou Uživatelem splněny následující podmínky:
- Koncové zařízení bude Uživateli dodáno Poskytovatelem, nebo
  - Uživatel vlastní doporučené koncové zařízení a poskytne Poskytovateli heslo pro přístup ke Koncovému zařízení, veřejnou IP adresu, mapovaný port veřejné IP adresy směřující na web management Koncového zařízení či obdobnou službu.
- 11.2 V případě, že Uživatel s dálkovou správou Koncového zařízení nesouhlasí, musí tuto skutečnost oznámit Poskytovateli. Účinky nesouhlasu s dálkovou správou platí následující pracovní den po jeho doručení.
- 12. Jiná odpovědnost**
- 12.1 Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv přenášených prostřednictvím Služby.
- 12.2 Poskytovatel neposkytuje slevy za nedostupnost Služby.
- 12.3 Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku volání na čísla tísňového volání v případě, kdy uživatel uskutečňuje hovor mimo Kraj zřízení služby.
- 12.4 Poskytovatel neodpovídá za plnou funkčnost Služby v případě datových, faxových a obdobných volání.
- 13. Závěrečná ustanovení**
- 13.1 Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy.
- 13.2 Pokud se v jakékoliv smluvní dokumentaci hovoří o Řádu služby AVONET VoIP, mají se tím na mysli tyto Všeobecné podmínky.
- 13.3 Pokud tyto Všeobecné podmínky nestanoví jinak, platí přiměřeně Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací.
- 13.4 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. ledna 2007 a zcela tak nahrazují předchozí Řád služby AVONET VoIP.

#### Obchodní oddělení:

AVONET, s.r.o.  
Kvítková 4323, 760 01 Zlín  
tel.: 577 001 777  
fax: 577 004 729  
e-mail: sales@avonet.cz

#### Technická podpora hlasových služeb:

tel.: 577 004 789  
e-mail: voice.support@avonet.cz