

Všeobecné obchodní podmínky veřejně dostupných telefonních služeb a ostatních hlasových služeb (VoIP telefonování)

1. Předmět

1.1. Předmětem těchto podmínek je úprava podmínek poskytování VoIP služby BNET Internet.

2. Úvodní ustanovení

2.1. „**Poskytovatel**“ (shodně „**Operátor**“) je BNET Business, s.r.o., Nákladní 3002/2, 746 01 Opava, IČ: 06846904, DIČ: CZ06846904, ČTU oprávnění č. 4399.

2.2. „**Všeobecné podmínky VoIP**“ jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky VOIP upravující poskytování veřejných služeb elektronických komunikací Poskytovatelem Účastníkov. Všeobecné podmínky jsou k dispozici v písemné podobě v sídle Poskytovatele a v elektronické podobě na Internetových stránkách Poskytovatele.

2.3. Poskytovatel vydává Všeobecné podmínky VoIP v souladu s ustanoveními zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, a zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

3. Výklad pojmů

3.1. „**Účastník**“ (shodně též „**Zákazník**“) je subjekt (fyzická osoba, fyzická osoba-podnikatel nebo právnická osoba), který splní podmínky stanovené Všeobecnými podmínkami VoIP a příslušnými právními předpisy, a který s Poskytovatelem uzavře smluvní vztah podpisem Smlouvy – Služba VoIP.

3.2. „**Smlouva – Služba VoIP**“ je smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem, ve kterém jsou stanovené konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování služby VoIP na základě požadavků Účastníka. Účastník svým podpisem Smlouvy – Služba VoIP stvrzuje, že se seznámil a souhlasí se Všeobecnými podmínkami VoIP v platném znění uvedené na internetových stránkách www.bnet-internet.cz Poskytovatele.

3.3. „**Čenik**“ je platný ceník Služeb Poskytovatele. Ceník je k dispozici v písemné podobě v sídle Poskytovatele a v elektronické podobě na Internetových stránkách Poskytovatele www.bnet-internet.cz. Ceník obsahuje název Služby, cenu Služby, případně další specifikace Služby.

3.4. „**Den zřízení Služby**“ je den dodávky a instalace zařízení, přidělení geografického telefonního čísla, provedení všech konfigurací a telekomunikační sítě Poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání Služby, zaplacení Kreditu ve výši 150,- Kč. Podpisem Smlouvy – Služba VoIP stvrzuje Účastník, že je Služba zřízená a dostupná.

3.5. „**Zákaznická zóna**“ jsou Internetové stránky chráněné Přihlašovacím jménem a Heslem. Zákaznická zóna zpřístupňuje Účastníkovi nástroje k nastavení a ovládání Služeb, informace o Službách a vyúčtování Služeb.

3.6. „**Perioda**“ je časový úsek (období) vymezený prvním dnem a délkou. Perioda je nejmenší časová jednotka, v níž je poskytována Služba, a ke které se vztahují veškerá vyúčtování a další úkony plynoucí ze Smlouvy – služba VoIP. Nejkratší možnou periodu stanovuje Ceník.

3.7. „**Přípojný bod**“ (shodně též „**Koncový bod**“) Telekomunikační síť je fyzický bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k Telekomunikační síti, či jsou Účastníkovi předávány Služby.

3.8. „**Reklamacce**“ je písemně provedený úkon, jímž Účastník uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za Poruchy, rozsah a kvalitu poskytnuté Služby, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za Služby.

3.9. „**Služby**“ jsou veřejně dostupné telefonní služby a ostatní hlasové služby poskytované Poskytovatelem. Poskytovatel je poskytuje na základě Osvědčení o oznámení komunikační činnosti č.4399. Podmínky k využívání VoIP služeb jsou stanoveny v těchto Všeobecných podmínkách VoIP.

3.10. „**Kredit**“ znamená předplacení hovorů. Účastník může volat, dokud svůj Kredit nevyčerpá. Minimální Kredit, který si Účastník může zakoupit, má hodnotu 150,-Kč.

3.11. „**Geografické telefonní číslo**“ je telefonní číslo z číslovacího plánu, kde část jeho číselné struktury obsahuje geografický význam užívaný pro směrování volání na fyzické umístění koncového bodu sítě.

4. Objednávka a zřízení Služby

4.1. Objednávka se podává prostřednictvím kontaktního formuláře umístěného na internetových stránkách Poskytovatele nebo zasláním emailu. Poskytovatel má právo vyzvat subjekt k podání Objednávky v písemné podobě.

4.2. Objednávka musí obsahovat nezbytné údaje v tomto rozsahu:

Účastník jako Fyzická osoba: jméno a příjmení, adresa trvalého pobytu (ulice, číslo popisné, poštovní směrovací číslo), telefonní číslo, e-mail adresa; Přípojný bod (adresa umístění Přípojného bodu).
Účastník jako Právnická osoba: název společnosti, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, sídlo společnosti, kontaktní osoba (jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mail adresa); Přípojný bod (adresa umístění Přípojného bodu).

4.3. Za úplnost, správnost a pravdivost údajů uvedených v Objednávce odpovídá v plném rozsahu Účastník, a to včetně možných právních důsledků plynoucích z takového jednání kdykoliv v budoucnu.

4.4. Objednávka vzniká potvrzením přijetí objednávky ze strany Poskytovatele Účastníkovi ve formě potvrzení e-mailové zprávy, zaslání Poskytovatelem po přijetí Objednávky na e-mailovou adresu Kontaktní osoby Účastníka. Je-li to účelné, může být přijetí Objednávky potvrzeno písemně.

4.5. Účastník stvrzuje svým podpisem na Smlouvě – služba VoIP zřízení Služby a současně tímto stvrzuje souhlas se Všeobecnými podmínkami VoIP. Ujednání v Smlouvě – služba VoIP mají přednost před ustanoveními Všeobecných podmínek VoIP.

5. Ceny služeb

5.1. Cena za poskytnuté Služby je uvedena v Ceníku.

5.2. Služby označené jako „neomezené“ (zejména neomezené volání) se řídí následujícími pravidly:

5.2.1. Účastník nesmí tuto Službu dále předprodat nebo poskytovat další osobě za jakýmkoli účelem, pokud o tom není s Poskytovatelem písemně dohodnut.

5.2.2. Účastník nesmí tuto Službu užívat k telefonickým nebo telemarketingovým aktivitám, automatickému vytváření, nepřetržitému nebo převáživému přeměrování hovorů (vč. užívání Služby jako tzv. „chůvičky“ k hlídání dětí, tzv. „babysittingu“ aj.). Dlouhotrvajícímu spojení a dalším aktivitám v rozporu s běžným užíváním.

6. Platby a Vyúčtování

6.1. Pro vyúčtování Služby Typu Kredit:

6.1.1. První den první Perody je Den zřízení služby.

6.1.2. Perioda končí okamžikem vyčerpání všech zaplacených Kreditů nebo okamžikem zaplacení dalšího Kreditu, kdy začíná běžet další Perioda. Nevýčerpaný Kredit z předchozí Perody se přičítá k následující Perodě.

6.1.3. Účastník musí zaplatit první Kredit ve výši 150,- Kč v Den zřízení Služby.

6.1.4. Minimální Kredit stanovený Ceníkem nebo objednávkou musí být vyčerpán do 24 měsíců. Nevýčerpaný Kredit po této době propadá ve prospěch Poskytovatele jako sjednaná smluvní pokuta za nevyčerpání Kreditu.

6.1.5. Zřízení Služba Účastníka zaniká, nebude-li Kredit uhrazen do 12 měsíců po pozastavení Služby (z důvodu vyčerpání kreditu).

6.2. Poskytovatel přijímá platbu za poskytanou Službu jen bezhotovostním bankovním převodem na účet uvedený ve Smlouvě – služba VoIP, případně platbou kartou na počtu. Jediný způsob úhrady Služby není ze strany Poskytovatele akceptován. Úhrada Služby je provedena až dnem připsání částky na bankovní účet Poskytovatele. Z důvodu administrace platby musí Účastník provést bezhotovostní bankovní platbu převodem za Službu, 5 pracovních dnů před stanovenými termíny v čl. 6.1.4. a 6.1.5.

6.3. U každé platby musí Účastník uvést správný VS (Variabilní Symbol), SS (Specifický Symbol). Jako VS uvede Účastník své přidělené VoIP telefonní číslo. Jako SS uvede své číslo smlouvy k internetu.

6.4. Poskytovatel zpřístupní zákazníkovi vystavené daňové doklady ve své Zákaznické zóně.

6.5. Jestliže je cena za Službu dle Ceníku rozdělena na cenu v silném pásmu a cenu ve slabém pásmu, účtujete se za celou Službu (např. celou délku trvání jednoho spojení) taková cena, která dle Ceníku přísluší času, ve kterém bylo čerpání Služby (např. hovor) zahájeno.

7. Práva a povinnosti Poskytovatele

7.1. Poskytovatel je povinen:

7.1.1. Zřídit a nepřetržitě poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek stanovených ve Smlouvě – Služba VoIP a těmito Všeobecnými podmínkami VoIP v platném znění.

7.1.2. Informovat Účastníka o změnách Ceníku a těchto Všeobecných podmínkách, a to nejméně 1 měsíc před účinností změn, avšak pouze v případě podstatné změny smluvních podmínek, která pro Účastníka představuje jeho zhoršení.

7.1.3. Provádět veškeré nezbytné nutné plánované odstávky Telekomunikační sítě zejména v době s minimálním telekomunikačním provozem. Přerušování poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Telekomunikační sítě a neposkytování Služby po tuto dobu přerušování není Poruchou.

7.1.4. Vyřídít Reklamaci nejpozději do 30 dnů od doručení Reklamacce.

7.2. Poskytovatel je oprávněn:

7.2.1. Měnit Ceník a Všeobecné podmínky

7.2.2. Měnit identifikační čísla Objednávky, Smlouvy, Telefonní číslo, Přihlašovací jméno, Heslo, a to i bez souhlasu Účastníka, má-li Poskytovatel důvodné poodezení, že došlo nebo dochází k využívání Služeb v rozporu se Všeobecnými podmínkami a/nebo pokud je to nutné k zajištění řádného chodu Služby, např. při změně číslovacího plánu apod.

7.2.3. Bez dalšího zrušit službu Účastníkovi, který poruší Všeobecné podmínky VoIP Poskytovatele, případně ostatní podmínky pro využívání služeb uvedené na stránkách www.bnet-internet.cz

8. Práva a povinnosti Účastníka

8.1. Účastník je povinen:

8.1.1. Řádně platit za poskytané Služby. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na bankovní účet Poskytovatele.

8.1.2. Užívat Službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Objednávkou, Smlouvou – Služba VoIP, Všeobecnými podmínkami VoIP a Oznámeními Poskytovatele zejména:

8.1.2.1. úmyslně nebo z nedbalosti způsobit a/nebo způsobovat poruchu a/nebo poruchy nebo omezit a/nebo omezovat provoz v Telekomunikační síti Poskytovatele nebo v Telekomunikačních sítích jiných Poskytovatelů;

8.1.2.3. uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu, že Účastník nesplní podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby; za nesplnění podmínek se považuje i to, že Účastník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení Služby;

8.1.3. Účastník je dále povinen:

8.1.3.1. Neprodělně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména Poruchy Telekomunikační sítě, Závady a Poruchy v poskytování Služby.

8.1.3.2. Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové adresy a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodělně aktualizovat v Zákaznické zóně, nebo oznamovat Poskytovateli.

8.1.3.4. Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení (vyjma hesla), zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v lokalitě Účastníka proti stavu při zřízení příslušné Služby.

8.1.3.5. Užívat Službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených Poskytovatelem, mající platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v ČR. Účastník plně odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na Přípojný bod.

8.1.3.6. Zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, Dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele.

8.1.3.7. Převzít Službu v Den zřízení služby a k převzetí zajistit přítomnost osoby, která je oprávněna převzít uskutečnit a má k tomu dostatečné odborné znalosti; pokud Účastník přítomnost takové osoby nezajistí, je služba považována za předanou a převzatou Dnem zřízení služby.

8.1.3.8. Sledovat změny Všeobecných podmínek VoIP Poskytovatele a těmito změnami se řídit.

8.2. Účastník má právo:

8.2.1. Účastník má právo odstoupit od Služby v případě oznámení o změně Všeobecných podmínek VoIP nebo Ceníku, pokud změny jsou v jeho neprospěch, a to do 15 dnů od zveřejnění uvedeno oznámení na webových stránkách Poskytovatele. Odstoupit lze ke dni účinnosti změn. Toto právo nenáleží Účastníkovi v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Uplatnitelní lhůty 15 dnů bez doručení odstoupení se má za to, že Účastník se změnou souhlasí.

8.3. Účastník je oprávněn užívat přidělené Geografické telefonní číslo pouze pro Telekomunikační zařízení umístěné v místě sděleném v Objednávce a ve Smlouvě – Služba VoIP, jako umístění koncového Telekomunikačního zařízení (v souladu s číslovacím plánem Úřadu). Účastník nesmí uskutečnit volání z Geografického telefonního čísla z koncového Telekomunikačního zařízení umístěného v jiném místě než v místě uvedeném v Objednávce. Odpovědnost z jednání v rozporu s tímto ustanovením nese v plné míře Účastník.

9. Omezení nebo přerušování Služby

9.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z tech. a servisních důvodů.

9.2. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby Typu placení “Kredit” –v případě vyčerpání kreditu.

9.3. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby pokud Účastník nesplní smluvní podmínky.

9.4. Jestliže Účastník užívá od Poskytovatele několik Služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno poskytování kterékoli z těchto Služeb, a to i přesto, že platbu za takovou Službu uhradil.

9.5. Při opětovném umožnění užívání Služby, po jejím omezení, nebo přerušeni má Poskytovatel nárok na poplatek za znovuzprovoznění služby ve výši 600,- Kč a DPH a náhradu všech nutných nákladů za znovuzprovoznění služby.

10. Změny Ceníku, Všeobecných podmínek VoIP, Služby

10.1. Ceník a/nebo Všeobecné podmínky VoIP lze měnit:

10.1.1. jak je uvedeno v čl. 7.1.2. Všeobecných podmínek VoIP;

10.1.2. také v kratším období než jak je uvedeno v čl. 7.1.2. Všeobecných podmínek VoIP, avšak pouze v případě, že jde o změnu a/nebo změny ve prospěch Účastníka.

10.1.3. Jakákoliv změna v Ceníku nebo a/nebo ve Všeobecných podmínkách VoIP je platná a účinná k vyhlášenému dni platnosti nového Ceníku a/nebo Všeobecných podmínek VoIP až do doby, než je vydán nový Ceník a/nebo nové Všeobecné podmínky VoIP.

10.2. Službu lze měnit:

10.2.1. jednostranně ze strany Poskytovatele i bez předchozího oznámení Účastníkovi, jestliže dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů Služby při zachování dohodnuté ceny.

11. Trvání a zánik Služby

11.1. Služba se sjednává na dobu neurčitou.

11.2. Služba dále automaticky zaniká v 1. den po marném uplynutí lhůt uvedených v čl.: 6.1.4. a 6.1.5.

11.2.1. Poskytovatel má právo okamžitě ukončit Službu a odstoupit od všech smluvních závazků pokud Účastník nesplní stanovené smluvní podmínky v Smlouvě – Služba VoIP a ve Všeobecných podmínkách VoIP.

11.2.2. V případě odstoupení od Služby a všech smluvních závazků z viny Účastníka má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši zůstatku v podobě nevyčerpaného Kreditu. Zůstatek na Kreditu Účastníka se nevrací Účastníkovi ani v případě jeho odstoupení od Služby výjima případu, kdy se jedná o odstoupení od Služby z důvodů neplnění smluvních závazků Poskytovatelem.

11.2.3. Veškerá odstoupení od Služby musí být provedena písemně. Poskytovatel je oprávněn takovou výpověď doručit Účastníkovi také elektronicky prostřednictvím elektronické pošty síti Internet nebo prostřednictvím Zákaznické zóny. Taková výpověď se považuje za právoplatnou náhradu písemné výpovědi.

12. Reklamacce

12.1. Reklamacce musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady, nejpozději do 1 měsíce od vadného poskytnutí Služby, do sídla Poskytovatele, jinak právo na reklamaci zanikne.

12.2. Reklamacce musí být označena jako “Reklamacce” a musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamacce a veškeré důležité skutečnosti včetně doby vzniku (zjištění) důvodu k Reklamacce.

12.3. Za Poruchu VoIP služby se nepovažuje výpadek služeb na kterých je VoIP služby závislá např. dočasně přerušování dodávky elektřiny nebo internetové konektivity.

12.4. Pro vyúčtování slevy za uznanou Reklamacce bude Účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě navýšení Kreditu o adekvátní částku.

13. Ochrana osobních údajů

13.1. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Účastníkovi pro evidenci v systému, a to v nezbytně nutném rozsahu tak, aby dostal všem svým povinnostem vyplývajících z příslušných ustanovení platného právního řádu České republiky, zejména pak zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

13.2. Osobní údaje a informace budou zpracovávány Poskytovatelem v rozsahu předaných informací pro naplnění účelu poskytování Služby pouze pro potřeby Poskytovatele, tj. zejména pro vedení evidence Účastníků, zaslání informací v souladu s poskytanou Službou.

13.4. Podpisem Smlouvy – Služba VoIP dává Účastník Poskytovateli souhlas s uvedením obchodní firmy a sídla Účastníka nebo jeho jména ve svém referenčním listu.

14. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

14.1. V případě neposkytnutí Služby podle Smlouvy – Služba VoIP je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit Poruchu.

14.2. Poskytovatel je oprávněn započítat jakékoli své závazky z titulu náhrady škody na své pohledávky za Účastníkem. Náhradu škody poskytne Poskytovatel Účastníkovi v naturální podobě – jako službu ve výši příslušné částky. Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po ukončení Služby, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

14.3. Žádná ze stran neodpovídá za nesplnění, jestliže prokáže, že nesplnění jejího závazku bylo způsobeno překážkou, která nezávisela na její vůli, a ohledně které nebylo možno rozumně očekávat, že by s ní mohla počítat v Den zřízení Služby Smlouvy, nebo že by tuto překážku nebo její důsledky mohla odvrátit nebo překonat (vyšší moc), zejm. živelní pohromy, válečné události, teroristické útoky, epidemie, zákonná opatření stanovená v jejich důsledku apod.).

15. Společná a závěrečná ustanovení

15.1. Poskytovatel a Účastník shodně prohlašují, že si tyto Všeobecné podmínky VoIP přečetli, a že s nimi bezvýhradně a bezvýjimečně souhlasí svobodně (ne pod nátlakem), vážně (ne v žertu), srozumitelně (ne zmatečně), určitě (lze zjistit jeho obsah) a přečtenou formou, tj. užitím Služby. Toto stvrdí svým podpisem na Smlouvě – Služba VoIP.

15.2. Veškerá oznámení a informace Poskytovatele k Účastníkovi dle těchto Všeobecných podmínek VoIP je možné provádět e-mailem a/nebo formou zveřejněnou na Internetových stránkách Poskytovatele nebo v Zákaznické zóně.

15.3. V případě doručování poštou se písemnost považuje za doručenu třetím dnem po doporučeném podání k poštovní přepravě.

15.4. Úkony v Objedávce a Smlouvě – Služba VoIP (uzavření, změna, výpověď, atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky na Internetových stránkách Poskytovatele nebo v Zákaznické zóně (jsou-li tam Poskytovatelem nabízeny tak, že Účastník provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným, akceptuje všechny tam stanovené podmínky a Poskytovatel elektronicky takto učiněný návrh přijme).

15.5. Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná v Smlouvě – Služba VoIP, Ceníku a Dodatcích mají přednost před ustanoveními v těchto Všeobecných podmínkách.

15.6. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti 1. prosince 2020.

Za BNET Business, s.r.o. Jiří Štrohalm
Verze 1.4.2020