

- OBSAH:**
1. Definice použitých pojmů.
  2. Podmínky poskytované služby.
  3. Charakteristika poskytované služby a cenové modely.
  4. Zabezpečení provozu služby.
  5. Práva a povinnosti.
  6. Omezení, přerušení a ukončení poskytování služby MORAVIA TELEFON.
  7. Závěrečná ustanovení.

## 1. Definice použitých pojmů.

- 1.1. **Provozní řád** – provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby MORAVIA TELEFON (dále jen „Provozní řád“).
- 1.2. **Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** – podmínky společnosti SELF servis, spol. s r.o. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.3. **Zákazník** – konečný příjemce Služby (dále jen „Zákazník“).
- 1.4. **Poskytovatel** – společnost SELF servis, spol. s r.o., kontaktní adresa Pálavské nám. 11, 628 00 Brno (dále jen „Poskytovatel“).
- 1.5. **Hlasová služba MORAVIA TELEFON** - veřejně dostupná telefonní služba, která umožňuje hlasová volání do pevných a mobilních sítí (dále jen „Služba“).
- 1.6. **Koncový bod sítě** - fyzický propojovací bod, na kterém Poskytovatel předává Službu Zákazníkovi (dále jen „Koncový bod“).
- 1.7. **Zařízení** - soubor technických zařízení, telefonní přístroj a kabelový modem nebo IP telefonní přístroj s podporou telefonních funkcí pro využívání hlasové Služby umístěný u Zákazníka (dále jen „Zařízení“).
- 1.8. **Cenový měsíční limit** – maximální cena hovorného uskutečněného dle platného ceníku v daném účtovacím období.
- 1.9. **Veřejná síť elektronických komunikací** – přístupová síť pro elektronickou komunikaci Poskytovatele (dále jen „Síť“).
- 1.10. **Geografické telefonní číslo** - číslo z číslovacího plánu, kde část jeho číselné struktury obsahuje geografický význam užívaný pro směrování volání na fyzické umístění koncového bodu sítě (dále jen telefonní číslo).

Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Poskytovatele.

## 2. Podmínky poskytované služby.

- 2.1. Služba je Zákazníkovi aktivována na základě Smlouvy dle Všeobecných podmínek a Objednávky.
- 2.2. Služba bude Zákazníkovi předávána na koncovém bodu Sítě Poskytovatele. Služba bude poskytována výhradně na adrese (adresách), která je (jsou) uvedena (uvedeny) ve Smlouvě. Službu lze poskytovat jen souběžně se službou MORAVIA DATA.
- 2.3. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod Sítě.
- 2.4. Poskytovatel nebo Poskytovatelem pověřený autorizovaný dodavatel umístí a zprovozní Zařízení pro využívání hlasové Služby.
- 2.5. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch a závad jak na Síti, tak na zařízeních Zákazníka dodaných Poskytovatelem.
- 2.6. Zákazník se zavazuje, že Zařízení bude připojeno do funkční, provozuschopné a podmínky českých státních norem splňující síťové zásuvky 230V/50Hz a do zásuvky televizního kabelového rozvodu po celou dobu trvání Smlouvy.
- 2.7. Poskytovatel zaručuje dostupnost a funkčnost hlasové služby na Koncovém bodu Sítě pouze v případě Poskytovatelem dodaných telefonních přístrojů nebo jiných zařízení, které byly Poskytovatelem pro přístup k Hlasové službě schváleny a prověřeny Poskytovatelem. Informace o schválených typech telefonních přístrojů a zařízení jsou k dispozici na Internetových stránkách Poskytovatele. Poskytovatel přidělí Zákazníkovi tlf. číslo na základě Objednávky služby.

- 2.8. Zákazník je oprávněn užívat přidělené tlf. číslo pouze pro Koncový bod v místě uvedeném ve Smlouvě. Zákazník nesmí uskutečnit volání z tlf. čísla ze Zařízení v jiném místě než v místě uvedeném ve Smlouvě. Odpovědnost z jednání v rozporu s tímto ustanovením nese v plné míře Zákazník.
- 2.9. Poskytovatel zajišťuje službu přenositelnosti telefonního čísla v souladu s příslušnými ustanoveními opatření obecné povahy vydaného Českým telekomunikačním úřadem dle § 34 odst. 4 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění. Poskytovatel zajišťuje službu výběr provozovatele veřejné komunikační sítě (Předvolba operátora) v souladu s příslušnými ustanoveními opatření obecné povahy vydaného Českým telekomunikačním úřadem dle § 70 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění.
- 2.10. Volání na telefonní čísla se zvýšenou cenou (900 xxx xxx) je při zahájení poskytování Služby Poskytovatelem Zákazníkovi zablokováno. V případě, že Zákazník chce telefonní čísla se zvýšenou cenou zpřístupnit, požádá Poskytovatele o zpřístupnění tohoto rozsahu telefonních čísel písemně, telefonicky nebo e-mailem. Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost Zákazníka. Poskytovatel provede první zpřístupnění telefonních čísel se zvýšenou cenou zdarma.
- 2.11. Služba je určena výhradně pro běžné použití Zákazníkem, není určena pro telemarketing, automatické vytáčení, nepřetržité nebo převažující přesměrování hovorů.

## 3. Charakteristika poskytované služby a cenové modely.

- 3.1. Službou MORAVIA TELEFON se rozumí telefonní hlasová služba umožňující volání v Síti poskytovatele i mimo ní do pevných a mobilních sítí jiných operátorů.
- 3.2. Službu MORAVIA TELEFON poskytovatel zabezpečí pro Zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlednutím k technickým možnostem Poskytovatele.
- 3.3. Služba MORAVIA TELEFON je strukturovaná ve třech nabídkách, tarifech. Typy hovorů (místní, meziměstské, mobilní, mezinárodní zóna 0 až 7) a struktura nabídky včetně cenových relací a stanovených bonusů, jsou zveřejněny na Internetových stránkách Poskytovatele, [www.moravianet.cz](http://www.moravianet.cz) v sekci ceník nebo v tištěné podobě na obchodních místech.
- 3.4. Změna služby pro Zákazníka na vyšší je možná v průběhu účtovaného období. Poskytovatel žádost Zákazníka zohlední nejpozději do konce účtovaného období, pokud Zákazník požádá alespoň 5 pracovních dní před koncem účtovaného období. Úctované období se účtuje podle nejvyššího použitého cenového plánu v daném účtovaném období. Změna cenového plánu služby na nižší je možná pouze od počátku nového účtovaného období. Poskytovatel změnu zohlední, pokud žádost obdrží alespoň 10 pracovních dní před počátkem nového účtovaného období. Za vyšší se pokládá takový cenový plán, u něhož je účtována vyšší paušální částka. Tyto změny lze provádět prostřednictvím nevěřejné části internetových stránek Poskytovatele, které jsou zabezpečeny podmíněným přístupem. Pro přístup k těmto stránkám bude Zákazníkovi přiděleno „Jméno“ a „Heslo“.
- 3.5. Poskytovatel upozorní Zákazníka v případě vyčerpání nastavené výše cenového limitu hlasové služby na základě Objednávky. Pokud nedojde k navýšení cenového limitu pro hlasovou službu nemůže být do konce účtovaného období využívána hlasová služba pro volání. Zákazník může v průběhu účtovaného období

3.6. jednorázově zvýšit cenový limit prostřednictvím neveřejné části internetových stránek Poskytovatele, které jsou zabezpečena podmíněným přístupem. Pro přístup k těmto stránkám bude Zákazníkovi přiděleno „Jméno“ a „Heslo“. Toto jednorázové navýšení nemá vliv na výši limitu v následujícím účtovaném období. Poskytovatel Zákazníkovi umožní přístup k detailnímu výpisu odchodících telefonních hovorů telefonicky po upřesnění totožnosti volajícího a na neveřejné části internetových stránek Poskytovatele, které jsou zabezpečeny podmíněným přístupem. Pro přístup k těmto stránkám bude Zákazníkovi přiděleno „Jméno“ a „Heslo“.

#### 4. Zabezpečení provozu služby.

- 4.1. Za závadu je považováno přerušování dodávky Služby, případně snížení kvality či technických parametrů dodávané Služby. Zákazník ohlašuje závady Služeb telefonem (533 383 383) nebo faxem (533 383 384) na Dohledové centrum Poskytovatele a to 24 hodin denně, sedm dní v týdnu nebo formou elektronické zprávy zasláné na adresu: [dohledove.centrum@moravianet.cz](mailto:dohledove.centrum@moravianet.cz).
- 4.2. Reklamacie technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení závady v souladu s tímto Provozním řádem. Zákazník ohlašuje závadu teprve tehdy, až sám prověřil, že závada není na jeho straně.
- 4.3. Hlášení o závadě musí obsahovat:
  - a) identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení resp. obchodní jméno),
  - b) jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka,
  - c) telefonní/faxové spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu, elektronická adresa,
  - d) identifikační číslo smlouvy přidělené Poskytovatelem při zřízení služby,
  - e) datum a čas zjištění závady,
  - f) popis závady.
- 4.4. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi písemné potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.
- 4.5. Poskytovatel má právo účtovat Zákazníkovi vynaložené náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady Zákazníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil uživatel, případně že závada vůbec nastala.
- 4.6. Zákazník je povinen Poskytovateli poskytnout součinnost při ověřování stavu a odstraňování závady.
- 4.7. Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je-li to technicky možné, 48 hodin s výjimkou případů působení okolností, které nemohl Poskytovatel předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.
- 4.8. Poskytovatel nezodpovídá za technický stav, funkčnost koncových zařízení v majetku Zákazníka, které Zákazník využívá k připojení ke Službě.
- 4.9. V případě nesprávného vyúčtování služeb, má Zákazník právo uplatnit reklamaci, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak toto právo zanikne.
- 4.10. Zákazník uplatňuje reklamaci písemnou formou prostřednictvím doručovatelské služby na adresu Poskytovatele nebo osobně na jeho Hlavní obchodní místo. Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikačních služeb, rozsahu poskytovaných služeb a dalších informace jsou zodpovídaný telefonicky prostřednictvím ZC nebo osobně na Hlavním obchodním místě.
- 4.11. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 30 dnů ode dne jejího doručení. Uplatnění reklamacie nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti.
- 4.12. V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamacie.

#### 5. Práva a povinnosti.

- 5.1. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služby na dobu nezbytně odstavky Sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušování není poruchou.

- 5.2. Poskytovatel je oprávněn měnit topologii Sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP adresy, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Smlouvy.
- 5.3. Poskytovatel je oprávněn měnit identifikační číslo Smlouvy, telefonní číslo, a to i bez souhlasu Zákazníka, má-li Poskytovatel důvodně podezření, že došlo nebo dochází k využívání Služeb v rozporu se Všeobecnými podmínkami nebo pokud je to nutné k zajištění řádného chodu Služby, např. při změně číslovacího plánu apod.
- 5.4. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.
- 5.5. Zákazník nesmí využívat neoprávněně data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí.
- 5.6. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě.
- 5.7. Zákazník nesmí zasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty, pokusy přetížit systém a jinými neoprávněnými zásahy).
- 5.8. Zákazník je povinen učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou bez písemného souhlasu Poskytovatele.
- 5.9. Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Sítě) umístěným u Zákazníka, poškodit je nebo je odcizit.
- 5.10. Zákazník je povinen po ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.
- 5.11. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby.
- 5.12. Zákazník je povinen umožnit na požádání Poskytovatelem pověřeným osobám přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace technického zařízení Poskytovatele do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení Poskytovatele související s poskytovanou Službou, případně zajistit osobu pověřenou Zákazníkem k zajištění nutné součinnosti.
- 5.13. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášených v rámci Služby, ani v případě porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci Služby, není-li zákonem stanoveno jinak.
- 5.14. Zákazník je povinen užívat Službu tak, aby nebyl porušován nebo obcházen zákon, nepůsobil škody třetím osobám nebo užíval Službu v rozporu s dobrými mravy.

#### 6. Omezení, přerušování a ukončení poskytování služby MORAVIA TELEFON.

- 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 nebude za toto období nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovat cenu za poskytnutí Služby v případě, že tato doba přesáhne 48 hodin.
- 6.2. V případě, že Zákazník porušil své povinnosti vyplývající z tohoto Provozního řádu závažným způsobem, je Poskytovatel oprávněn ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností poté, co takové porušení zjistil (viz článek 8 Všeobecných podmínek). O tomto okamžitém ukončení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Zákazníka nijak informovat.

#### 7. Závěrečná ustanovení.

- 7.1. Tento Provozní řád je nedílnou součástí Smlouvy o dodávce služeb. Podpisem smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s Provozním řádem důkladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí.
- 7.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu Provozního řádu. Vydáním nového Provozního řádu s vyznačením počátku doby platnosti se stává starý Provozní řád neplatný.
- 7.3. Platný Provozní řád je k dispozici na Internetové adrese Poskytovatele [www.moravianet.cz](http://www.moravianet.cz).
- 7.4. Počátek doby platnosti tohoto Provozního řádu je 1. červen 2008.