

**Provozní řád společnosti itself s.r.o.**  
**pro poskytování služeb sítě elektronických komunikací**  
**TELEFON**

1/2

- 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 TELEFON.  
 7. Závěrečná ustanovení.

## 1. Definice použitých pojmů.

- 1.1. **Poskytovatel** je společnost itself s.r.o., se sídlem Pálavské náměstí 4343/11, 628 00 Brno (dále jen „Poskytovatel“).  
 1.2. **Zákazník** – konečný příjemce Služby (dále jen „Zákazník“).  
 1.3. **Provozní řád** - provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby TELEFON.  
 1.4. **Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** - podmínky společnosti itself s.r.o. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).  
 1.5. **Doručovací adresa Poskytovatele** - adresa pro písemný styk Zákazníků s Poskytovatelem: itself s.r.o., Tovární 23/2, 664 91 Ivančice  
 1.6. **Hlasová služba TELEFON** - veřejně dostupná telefonní služba, která umožňuje hlasová volání do pevných a mobilních sítí (dále jen „Služba“).  
 1.7. **Trasový napájecí bod** je místo (přívod el. energie), ve kterém dochází k napájení technických zařízení Poskytovatele, a který nemusí být shodný se zdrojem napájení v místě zákazníka a odběru služby.  
 1.8. **Zařízení** - soubor technických zařízení, analogový telefonní přístroj a kabelový modem / home gateway pro využívání hlasové Služby umístěných u Zákazníka (dále jen „Zařízení“).  
 1.9. **Cenový měsíční limit** - maximální cena hovorného, které lze uskutečnit dle platného ceníku v daném účtovacím období.  
 1.10. **Veřejná síť elektronických komunikací** - přístupová Síť pro elektronickou komunikaci Poskytovatele (dále jen „Síť“).  
 1.11. **Geografické telefonní číslo** - číslo z číslovacího plánu, kde část jeho číselné struktury obsahuje geografický význam užívání pro směřování 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, která je uvedena ve Smlouvě. Službu lze poskytovat jen souběžně se službou INTERNET.  
 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 zařízeních, které byly Poskytovatelem pro přístup k Hlasové službě schváleny a prověřeny nebo dodány Poskytovatelem. Informace o schválených typech telefonních přístrojů a zařízení jsou k dispozici na Internetových stránkách Poskytovatele. Poskytovatel přidělí Zákazníkovi telefonní číslo na základě Objednávky služby.  
 2.8. Služba umožňuje neomezený přístup k číslům tísňového volání s uvedením lokalizace telefonního čísla volajícího na číslo tísňového volání. Poskytovatel je povinen sdělovat provozní

- a lokalizační údaje zákazníka záchraným a bezpečnostním složkám ČR. Z těchto důvodů je Zákazník oprávněn užívat přidělené tel. číslo pouze pro Koncový bod v místě uvedeném ve Smlouvě. Zákazník nesmí uskutečnit volání z telefonního 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. Podmínky pro přenositelnost telefonního čísla mezi operátory upravují „Podmínky přenositelnosti telefonního čísla“, které tvoří Přílohu č. 1 tohoto provozního řádu, a tedy jeho nedílnou součástí.  
 2.10. Služba je určena výhradně pro běžné použití Zákazníkem, není určena pro telemarketing, automatické vytáčení, nepřetržité nebo převažující přeměrování hovorů.

## 3. Charakteristika poskytované služby a cenové modely.

- 3.1. Službou TELEFON se rozumí telefonní hlasová služba umožňující volání v Síti Poskytovatele i mimo ní do pevných a mobilních sítí jiných operátorů.  
 3.2. Službu TELEFON Poskytovatel zabezpečí pro Zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Poskytovatele.  
 3.3. Služba TELEFON je strukturovaná v nabídkách. Mezinárodní volání je rozděleno do zón a liší se podle zvolené nabídky služby. Přehled cenových relací a stanovených bonusů vnitrostátních i mezinárodních hovorů jsou zveřejněné na Internetových stránkách Poskytovatele [www.selfnet.cz](http://www.selfnet.cz).  
 3.4. Zákazník může požadovat změnu Služby i v průběhu účtovaného období. Účinnost této změny je následující den po přijetí a schválení Objednávky. Úctované období se účtuje podle nejvyšší Služby v daném účtovaném období. Požadavek na změnu Služby na službu s nižší ceníkovou cenou je možná i v průběhu fakturačního období. Účinnost této změny je od prvního dne druhého měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednávka akceptována Poskytovatelem s uvedením nejbližšího možného termínu na změnu.  
 3.5. Zákazníkovi je umožněno individuální nastavení cenového limitu hlasové služby pouze do limitu daného Poskytovatelem. Zákazník může v průběhu účtovaného období měnit Cenový měsíční limit prostřednictvím neveřejné části internetových stránek Poskytovatele, které jsou zabezpečena podmíněným přístupem. Pro přístup k těmto stránkám bude Zákazníkovi přiděleno „Jméno“ a „Heslo“. Dosáhne-li Zákazník Cenového měsíčního limitu pro hlasovou službu, nemůže být do konce účtovaného období využívána hlasová služba pro volání. Výše Cenového měsíčního limitu daného Poskytovatelem může být změněna na základě písemné žádosti Zákazníka.  
 3.6. 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“.  
 3.7. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedené v platném Ceníku, a to v souladu se ZoEK a opatřeními vydanými Českým telekomunikačním úřadem. Zaručená úroveň kvality je současně nabízenou úrovní kvality služeb. Poskytovatel neodpovídá ani za kvalitu a obsah služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů, ani za kvalitu i obsah služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána síť poskytovatele.

Provozní řád společnosti itself s.r.o.  
pro poskytování služeb sítě elektronických komunikací  
**TELEFON**

2/2

#### 4. Zabezpečení provozu služby.

- 4.1. Za závadu je považováno přerušení dodávky Služby, případně snížení kvality či technických parametrů dodávané Služby. Zákazník ohlašuje závady Služeb telefonem (533 383 335) na Zákaznické centrum Poskytovatele nebo formou elektronické zprávy zasláné na adresu: [zakaznickce.centrum@selfnet.cz](mailto:zakaznickce.centrum@selfnet.cz).
- 4.2. 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 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 nenastala.
- 4.6. Poskytovatel má právo ověřit u Zákazníka, zda není závada na zařízení Zákazníka. Zákazník je povinen Poskytovateli tuto součinnost poskytnout a umožnit přístup ke Koncovému bodu sítě, modemu nebo home gateway, případně koncovému odběrnému zařízení Zákazníka (telefonu).
- 4.7. Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne v době pracovních dní, je-li to technicky možné dobu 2 pracovních dní s výjimkou případů působení okolností, které nemohl Poskytovatel předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou. V případě ohlášení závady v den svátku, v sobotu či neděli, bude odstranění závady řešeno v první pracovní den po ukončení volna.
- 4.8. Poskytovatel nezodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci koncových zařízení v majetku Zákazníka nedodaných Poskytovatelem, které Zákazník využívá k připojení ke Službě a dále za zabezpečení proti neoprávněnému užívání třetí osobou i sítovým útokům.
- 4.9. V případě nesprávného vyúčtování služeb nebo neodpovídající kvalitě služeb má Zákazník právo uplatnit reklamaci, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu nebo od poskytnutí dané služby, jinak toto právo zanikne.
- 4.10. Zákazník uplatňuje reklamaci písemně v provozovně Poskytovatele, anebo písemnou formou prostřednictvím doručovatelské služby na Doručovací adresu Poskytovatele. Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikačních služeb, rozsahu poskytovaných služeb a další informace jsou zodpovídány telefonicky prostřednictvím ZC (533 383 335).
- 4.11. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 1 měsíce ode dne jejího doručení. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti. Odkladný účinek splatnosti na základě uplatněné reklamace může být přiznat ČTÚ.
- 4.12. V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny (reklamace je oprávněná) oprávněnost reklamace spočívající v nesprávném vyúčtování ceny a strany se nedohodnou jinak, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace.

#### 5. Práva a povinnosti.

- 5.1. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služby na dobu nezbytně odstavky Sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení 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, i telefonní číslo, na základě platných právních předpisů.
- 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 uživateli, 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. Zákazník je povinen do 7 kalendářních dní od ukončení služby odevzdat zařízení, která jsou majetkem Poskytovatele, na nejbližším obchodním místě nebo odeslat na vlastní náklady a nebezpečí na Doručovací adresu Poskytovatele. V případě nedodržení tohoto závazku je zákazník povinen zaplatit sankci dle aktuálně platného Servisního ceníku Selfnet zveřejněného na stránkách Poskytovatele. Právo na náhradu další škody tímto není dotčeno.
- 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 prostoru, 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 přenášovaných v rámci Služby, ani v případě porušení práv třetích osob informacemi přenášnými 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, přerušení a ukončení poskytování služby 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. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality poskytované služby.
- 6.2. V případě, že Zákazník porušil své povinnosti vyplývající ze Smlouvy závažným způsobem, je Poskytovatel oprávněn ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností poté, co takové porušení zjistil v souladu s článkem 7 Všeobecných podmínek.

#### 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, a to způsobem uvedeným v odst. 9.3 Všeobecných podmínek. Nový Provozní řád vždy ruší a v plném rozsahu nahrazuje dosavadní znění, a to počínaje dnem účinnosti nového znění.
- 7.3. Platný Provozní řád je k dispozici na Internetové adrese Poskytovatele [www.selfnet.cz](http://www.selfnet.cz).
- 7.4. Tento provozní řád nabývá účinnosti dne 8 .1. 2019

v 4.5