

# Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací IPEX TELCO a.s.

(dále též VOP TELCO) Účinné k 20. 5. 2023

## 1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1 Společnost IPEX TELCO a. s., se sídlem Roháčova 1095/77, 130 00 Praha, IČ 08287627, zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 24511, tel. číslo 844 844 000, e-mail info@ipex-telco.cz (dále jen poskytovatel) poskytující služby elektronických komunikací na základě osvědčení č. 4568 vydaném Českým telekomunikačním úřadem dne 8. července 2019, pod obchodní značkou IPEX TELCO a VOIPEX (vše dále jen služby) tímto stanoví Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen VOP TELCO).

1.2 Tyto VOP TELCO jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb uzavřené mezi poskytovatelem na straně jedné a účastníkem na straně druhé a obsahují smluvní ujednání ve smyslu ust. § 1751 odst. 1 občanského zákona č. 89/2012 Sb.

1.3 Služby elektronických komunikací jsou poskytovány na území České republiky v souladu se zákonem o elektronických komunikacích (zákon č. 127/2005 Sb.), dále jen ZEK. Poskytovatel garantuje všem účastníkům stejná práva a podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací dle směrnice EU 2015/2120 o síťové neutralitě.

1.4 Předšmluvní informace dle ust. § 63 ZEK, VOP TELCO, ceník služeb, poučení o zpracování osobních údajů tvoří nedílnou součást smlouvy a účastník podpisem smlouvy potvrzuje, že se s nimi seznámil. Tyto informace by si měl účastník stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě.

1.5 Poskytovatel se zavazuje na základě smlouvy poskytovat účastníkovi sjednané služby, po sjednanou dobu a účastník se zavazuje dodržovat všechny povinnosti dané smluvními dokumenty, zejména řádně platit za poskytnuté služby.

## 2. Definice pojmů

2.1 Termín „smlouva“ označuje příslušnou smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací. Tato smlouva je uzavřena mezi poskytovatelem a účastníkem.

2.2 Termín „služba elektronických komunikací“, „TELCO služba“ nebo též „Interpersonální komunikační služba“ označuje službu přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, tj. zejména službu poskytování internetu, službu volání do pevných a mobilních sítí prostřednictvím pevné i mobilní hlasové služby, přenosy čísel apod.

2.3 Termín „účastník“ (rovněž „zákazník“) označuje smluvního partnera poskytovatele, který využívá příslušné TELCO služby

2.4 Termín „přípojný bod (telekomunikační síť)“ (a termíny „koncový bod“ a „předávací rozhraní“) označují fyzický nebo virtuální bod infrastruktury telekomunikační sítě, v němž je účastníkovi poskytován přístup ke službě.

2.5 Termín „závada“ označuje stav, kdy je účastníkovi znemožněno užívání služby, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo je omezen její běžný sjednaný rozsah, a to výlučně z technických důvodů, které nastaly za přípojným bodem (tj. na straně účastníka).

2.6 Termín „porucha“ označuje stav, kdy je účastníkovi znemožněno užívání služby, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, a to výlučně z technických důvodů, které nastaly před přípojným bodem (tj. na straně poskytovatele).

2.7 Termín „minimální zajišťovaná kvalita služby“ a zavedená zkratka anglického termínu „Service Level Agreement, tj. „SLA“ označují garantované dodržování technických parametrů služby na takové úrovni, aby uživatel mohl službu užívat bez omezení v obvyklé kvalitě odpovídající dané službě. SLA může rovněž garantovat reakční doby a sankce vůči poskytovateli při nedodržení podmínek SLA.

### 3. Uzavření, platnost a účinnost smlouvy

3.1 Smlouva je platně uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

3.2 Poskytovatel poskytne účastníkovi při uzavírání smlouvy také shrnutí smlouvy, které v souladu s platnou právní úpravou obsahuje informace o službách, cenách, délce trvání smlouvy a další informace v souladu s platnou právní úpravou.

3.3 Obsah smlouvy tvoří také údaje o obsahu závazku, které poskytovatel sdělil účastníkovi před uzavřením smlouvy, ledaže si smluvní strany výslovně ujednaly určitou náležitost jinak.

3.4 V případě, že poskytovatel z objektivních technických důvodů nemůže účastníkovi při uzavírání smlouvy poskytnout dokument shrnutí smlouvy, je poskytovatel povinen jej poskytnout neprodleně poté a smlouva nabude účinnosti v okamžiku, kdy účastník po obdržení shrnutí smlouvy potvrdí svůj souhlas se smlouvou.

3.5 Zřídit službu je poskytovatel povinen ke sjednanému dni zřízení služby, ale nejdříve po úhradě jistiny, případně aktivačního poplatku, jsou-li ke zřízení služby vyžadovány, pokud se strany písemně nedomluví jinak.

3.6 Smlouva se uzavírá na (i) dobu neurčitou nebo na (ii) dobu určitou. Smlouva na dobu neurčitou může být uzavřena se závazkem užívat sjednané služby po určitou dobu (12, 24 měsíců, apod.). Smlouva může být popřípadě uzavřena s minimálním měsíčním plněním. Uzavřením smlouvy se účastník zavazuje, že bude využívat sjednané služby za podmínek dle uzavřené smlouvy.

3.7 V případě zániku závazku ze smlouvy výpovědí, nebo dohodou smluvních stran před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, z jiných důvodů než podle [odstavce ust. § 63b, odst. 7](#) ZeK, smí být, v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo koncovým uživatelem, který je podnikající fyzickou osobou, úhrada požadována pouze, pokud smlouva skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, a nesmí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, vyšší než jedna dvacetina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedna dvacetina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny. V případě dotovaného koncového zařízení výše úhrady nesmí překročit poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze smlouvy, podle toho, která z těchto 2 částek je nižší.

3.8 Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádá ze smluvních stran minimálně 2 měsíce před uplynutím této doby určité nevyjádří písemně vůli smlouvu ukončit k danému datu, prodloužuje se smlouva na dobu neurčitou, pokud není ve smlouvě sjednáno jinak. Pokud smlouva umožňuje automatické prodloužení závazku za týchž podmínek o tutéž dobu, na kterou byla smlouva uzavřena, má účastník po takovémto automatickém prodloužení právo závazek ze smlouvy kdykoli bezplatně vypovědět s nejvýše jednoměsíční výpovědní dobou. Poskytovatel služby prokazatelně informuje účastníka v textové podobě jasně a srozumitelně nejméně 1 měsíc před tímto automatickým prodloužením závazku ze smlouvy o jeho konci a o způsobech, jak lze závazek ze

smlouvy vypovědět. Dále poskytovatel služby účastníka informuje o nejvýhodnějších cenách za jím poskytované služby. Tuto informaci poskytovatel poskytne účastníkovi také alespoň jednou ročně.

3.9 Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou vypovědět kdykoliv i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta u smluv na dobu neurčitou činí 30 kalendářních dní. Běh výpovědní lhůty začíná vždy prvním dnem následujícím po dni doručení písemné výpovědi. Dnem doručení výpovědi se přitom rozumí i den, kdy se zásilka obsahující výpověď vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná, a to z jakýchkoliv důvodů.

3.10 Není-li ve smlouvě ujednáno jinak, je smlouva uzavřena na dobu neurčitou.

3.11 Závazek účastníka k využívání služby/služeb s minimálním měsíčním plněním je sjednán ve smlouvě.

3.12 Poskytovatel je oprávněn smlouvu ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů, která počíná běžet ode dne následujícího po doručení výpovědi Zákazníkovi zejména v případě:

- a) prodlení účastníka s platbou za služby,
- b) pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služby,
- c) pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění zařízení na poskytování služby,
- d) pokud účastník uvedl nesprávné údaje, které mají vliv na poskytování služeb, zamlčel důležité okolnosti, neoznámil změnu ve smlouvě nebo neposkytuje součinnosti při poskytování služeb.

Výpověď se pokládá za doručenu též v případě marného uplynutí lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, a to i když se o jejím uložení účastník nedozvěděl, popř. též dnem, kdy se písemná výpověď vrátila poskytovateli, podle toho, která skutečnost nastane dříve. Současně s odesláním výpovědi je poskytovatel oprávněn účastníkovi omezit nebo přerušit poskytování služeb.

3.13 Účastník je oprávněn smlouvu ukončit:

a) Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů, výpovědní doba počíná běžet následující den po doručení výpovědi poskytovateli.

b) Účastník je oprávněn přenést své telefonní číslo k jinému poskytovateli. (i) pokud účastník uvede přejímajícímu poskytovateli ověřovací kód účastníka, k přenesení čísla dojde třetí pracovní den poté, kdy poskytovatel obdrží žádost o přenesení čísla od přejímajícího poskytovatele nebude-li v žádosti uveden den pozdější. Den přenesení čísla je zároveň den ukončení smlouvy s poskytovatelem. (ii) v případě, že účastník vypoví smlouvu z důvodu přenesení čísla, obdrží od poskytovatele ČVOP, který může využít pro přenos čísla. K přenosu dojde stejně jako v bodě (i).

Pokud účastník požádá přejímajícího poskytovatele o přenos čísla později než čtvrtý pracovní den před ukončením smlouvy, k přenosu čísla dojde, ale není zaručeno nepřetržité poskytování služeb na přenášeném čísle.

Poskytovatel je povinen zajistit, aby účastník si mohl přenést číslo k jinému poskytovateli po dobu nejméně 1 měsíce ode dne zániku závazku ze smlouvy. Tohoto práva se může účastník vzdát.

c) V případě jednostranné změny smlouvy ze strany poskytovatele, a to bezplatně, ke dni nabytí účinnosti takové změny, jestliže nové podmínky nebude akceptovat, a to do jednoho měsíce po doručení oznámení. Toto právo účastník nemá v případě (i) navrhované změny jsou pro něj přínosné, (ii) změny jsou pouze administrativní s neutrálními dopady, (iii) změna právní úpravy nebo ke změně došlo na základě rozhodnutí ČTÚ.

d) V případě narušení poskytování služby významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od smlouvou sjednaného plnění.

3.14 Účastník může požádat o využívání služeb na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele. V takovém případě je účastník povinen poskytovateli sdělit platný identifikační kód – ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem („OKU“) – a den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout. Poskytovatel nejpozději následující pracovní den předá opouštěnému poskytovateli žádost účastníka o přenesení telefonního čísla a informuje účastníka o dni, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout. K přenosu telefonního čísla účastníka dojde počátkem třetího pracovního dne ode dne předání žádosti účastníka o přenesení telefonního čísla opouštěnému poskytovateli, nebude-li sjednán pozdější den přenesení čísla.

3.15 Účastník také může požádat o využívání služeb na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele a sdělit poskytovateli číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP“). V takovém případě poskytovatel nejpozději následující pracovní den po uzavření smlouvy s účastníkem předá opouštěnému poskytovateli žádost účastníka o přenesení telefonního čísla. K přenesení telefonního čísla dojde počátkem třetího pracovního dne ode dne předání žádosti účastníka o přenesení telefonního čísla opouštěnému poskytovateli, nebude-li sjednán pozdější den přenesení čísla. Přerušování poskytování služby v den aktivace telefonního čísla u poskytovatele nesmí být delší než 6 hodin. Přístup ke službám tísňového volání bude po tuto dobu zachován.

Pokud účastník poskytne poskytovateli kód OKU nebo ČVOP později než čtvrtý pracovní den před skončením smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem, k přenesení telefonního čísla dojde, ale není zaručeno nepřetržité poskytování služeb na přenášeném telefonním čísle. Účastník má právo na paušální náhradu dle platné právní úpravy, pokud

- a) dojde k přenesení telefonního čísla se zpožděním nebo
- b) dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti poskytovatele nebo opouštěného poskytovatele služby nebo
- c) dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

3.16 Veškeré výpovědi musí být provedeny v listinné nebo elektronické podobě.

3.17 Ke změně smlouvy dochází podpisem dodatku smlouvy nebo nabytím účinnosti nových VOP TELCO a ceníku.

## 4. Práva a povinnosti poskytovatele

4.1 Poskytovatel je povinen:

4.1.1 Zřídit a nepřetržitě poskytovat účastníkovi službu za podmínek stanovených smlouvou, ceníkem, VOP TELCO a obecně závaznými právními předpisy a přes zákaznický portál umožnit účastníkovi sledování využívání služeb.

4.1.2 Bezplatně předávat účastníkům využívajícím mobilní službu Poskytovatele v určité územní oblasti veřejné výstrahy týkající se bezprostředně hrozících nebo nastalých mimořádných událostí, krizových situací a jiných závažných událostí ohrožujících život a zdraví osob, a to alespoň prostřednictvím zaslání zpráv SMS. Pravidla pro aktivaci systému a rozsah předávaných informací stanoví platná právní úprava.

4.1.3 Na žádost a na náklady svého účastníka zajistit službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující komunikace, a to zpětně u konkrétní komunikace, kterou účastník označí jako zlomyslnou nebo obtěžující, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takové komunikace.

4.1.4 Provádět veškeré nezbytně nutné plánované odstávky telekomunikační sítě, a to výlučně po předchozím informování účastníka způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Plánované odstávky musí dodavatel uskutečňovat přednostně v nočních hodinách.

4.1.5 Odstraňovat závady tak, aby byly dodrženy podmínky SLA, pokud je to technicky možné, s výjimkou poruch způsobených vyšší mocí.

4.2 Poskytovatel je oprávněn:

4.2.1 Omezit nebo přerušit poskytování služby na dobu nezbytné odstávky telekomunikační sítě. Neposkytování služby po dobu ohlášeného přerušení není poruchou.

4.2.2 Měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP adresy, frekvence atd.) při dodržení parametrů služby.

4.2.3 Měnit uživatelské jméno a přístupové heslo účastníka.

4.2.4 Nezřídit službu či neprovést změnu služby, není-li řádně uzavřena smlouva včetně všech příloh.

4.2.5 Omezit poskytování služby, pokud účastník porušuje smluvní povinnosti, a i přes výzvu ke zjednání nápravy s uvedením náhradního termínu plnění nápravu nesjedná či službu nezaplatí, a to zamezením aktivního přístupu ke službě s výjimkou čísel tísňového volání. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka má poskytovatel právo ukončit poskytování služby. Účastník je povinen uhradit poskytovateli také veškeré náklady spojené s dodáním výzvy ke zjednání nápravy či zaplacení dlužných částek, a to ve výši dle platného ceníku. Jestliže účastník užívá několik služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno či omezeno poskytování kterékoli ze služeb.

4.2.6 Účtovat poplatek dle ceníku při opětovné aktivaci služby omezené nebo přerušené z důvodu neplnění povinností účastníkem.

4.2.7 Neuzavřít smlouvy či nezměnit službu s účastníkem, za kterým eviduje splatné pohledávky.

4.2.8 Bez předchozí výzvy od smlouvy s okamžitou platností odstoupit, pokud účastník vstoupil do likvidace nebo bylo proti němu zahájeno insolvenční řízení nebo pokud je účastník v exekuci. Účastník je povinen o těchto skutečnostech poskytovatele neprodleně informovat.

4.2.9 Uvést obchodní firmu, se kterou má uzavřenou smlouvu, na svém referenčním listu.

4.2.10 V přiměřeném rozsahu měnit či doplňovat smluvní podmínky služeb. O změně těchto smluvních podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti těchto změn způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Informace o těchto změnách dodavatel bude poskytovat také na webu <https://www.ipex-telco.cz/> a v každé své provozovně.

4.2.11 V zájmu zajištění bezpečnosti a integrity veřejných komunikačních sítí a služeb (předcházení kybernetickým útokům DoS, DDoS apod.) souladu s ust. § 98 ZEK přistoupit k přerušování poskytování služby nebo odepřít přístup ke službě, a to na dobu nezbytně nutnou. O tomto kroku je poskytovatel povinen účastníka neprodleně informovat, a to přinejmenším způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování.

4.2.12 Přijmout opatření nad rámec přiměřeného řízení sítě k zabránění hrozícímu přetížení sítě z důvodů nepředvídatelné a nevyhnutelné situace přetížení sítě. Opatření musí splňovat zásadu proporcionality ke všem účastníkům. Opatření mohou mít vliv na rychlost, dostupnost některých aplikací a služeb, některé služby mohou být nedostupné nebo mohou fungovat pomalu, omezeně apod. Snížení rychlosti může mít podstatný vliv zejména na služby, při kterých dochází k velkému přenosu dat (streamování videí apod.). Soukromí účastníků přijetím opatření nebude nijak dotčeno.

4.2.13 V rámci zamezení zneužití TELCO služeb (tzv. FRAUD) si poskytovatel vyhrazuje právo blokovat přístup na linky se zvláštními tarify a blokovat volání z/do směrů, v nichž dochází k TELCO Fraudům a k dalším nelegálním aktivitám.

4.2.14 Řídit se výlučně pokyny oprávněných osob účastníka.

4.2.15 Nepřidělit úvěrový rámec nebo změnit jeho výši a odebrat úvěrový rámec, pokud účastník opakovaně nehradí své závazky ve splatnosti nebo se snížil jeho finanční rating.

4.3 Poskytovatel není povinen hradit účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby. Reklamace se vypořádává dle podmínek stanovených v těchto VOP.

## 5. Práva a povinnosti účastníka

5.1 Účastník je povinen:

5.1.1 Řádně platit za poskytované služby. Úhradu ceny za služby provádět v termínu splatnosti podle smlouvy či daňového dokladu. Úhrada je považována za provedenou až dnem připsání celé částky na účet poskytovatele.

5.1.2. Užívat službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, smlouvou, VOP TELCO a dalšími předpisy poskytovatele. Zejména je povinen:

5.1.2.1 Úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojoovat se do nich, včetně přenosu nelegálních informací.

5.1.2.2 Nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, ochrany osobních údajů, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva.

5.1.2.3 Nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.

5.1.2.4 Nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí.

5.1.2.5 Neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě.

5.1.2.6 Nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "mailbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy).

5.1.2.7 Nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití.

5.1.3 Učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením poskytovatele (které je součástí telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě účastníka, poškodit je nebo je odcizit.

5.1.4 Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení, pokud je to nutné.

5.1.5 Uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit z důvodu, že účastník nesplnil 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.

5.1.6 Dnem ukončení poskytování služby umožnit poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.

5.2 Účastník je dále povinen:

5.2.1 Neprodleně ohlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména závady a poruchy v poskytování služby.

5.2.2 Zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové schránky a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat na zákaznickém portálu, či oznamovat poskytovateli.

5.2.3 Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení poskytovatele potřebná pro poskytování služby a uhradit poskytovateli veškeré případné výdaje, škody a újmy, které vznikly poskytovateli v důsledku poskytnutí nepravdivých či neúplných informací účastníkem.

5.2.4 Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka proti stavu při zřízení příslušné služby.

5.2.5 Užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení, majících platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České republice. Účastník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na přípojný bod.

5.2.6 Zajistit součinnost s poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu služby, umožnit poskytovateli přístup k zařízením poskytovatele a zařízením účastníka zařazených do dohledu.

5.2.7 Služba je předaná v den zřízení služby, účastník má právo, na své náklady, si k převzetí služby zajistit přítomnost kvalifikované osoby. Nezajištění takovéto osoby nemá vliv na řádné předání služby.

5.2.8 Uhradit vyúčtovanou cenu za službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání služby jinými účastníky vinou účastníka.

5.2.9 Zvolit si adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa). Se zasíláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenou dnem, kdy byla poskytovateli vrácena. V případě nezvolení si korespondenční adresy platí adresa uvedená v záhlaví smlouvy.

5.2.10 Pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručenou. Účastník se zavazuje udržovat tento e-mail stále funkční.

5.2.11 Komunikovat s poskytovatelem výlučně prostřednictvím oprávněných osob, a to zejména v případech, kdy je požadována změna rozsahu a nastavení služeb.

5.3 Účastník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a že přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Za škody vzniklé v této souvislosti nenese poskytovatel žádnou odpovědnost.

## 6. Rozsah a vymezení poskytované služby

6.1 Rozsah poskytované služby je uveden ve smlouvě či v ceníku uvedeném na webu <https://www.ipex-telco.cz/> či na zákaznickém portálu.

6.2. Jednotlivé služby lze vypovídat samostatně, pokud na sobě nejsou závislé. Ukončením platnosti jedné služby nezaniká platnost případných ostatních služeb.

6.3 Jestliže je užívání služby účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a účastníkem, zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou účastníku je považováno za překážku na straně účastníka a poskytovatel není v prodlení s poskytováním služby.

6.4 Podmínky technické podpory jsou zveřejněné na webové stránce <https://www.ipex-telco.cz/podpora/> v sekci „Předpisy“ a tvoří nedílnou součást těchto VOP TELCO.

## 7. Ceny, vyúčtování a placení, platební podmínky

7.1 Pokud není uvedeno jinak, jsou veškeré ceny uvedeny v CZK bez DPH. K cenám bude připočtena DPH v aktuální sazbě.

7.2 Cena může být sjednána dle ceníku nebo dohodou smluvních stran ve smlouvě. Pokud není uvedeno jinak, jsou ceny sjednány dle ceníku.

7.3. Vyúčtování veškerých služeb poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.

7.4 Datum uskutečnění zdanitelného plnění je stanoveno dle zákona č. 235/2004 Sb., ustanovení §21 odst. 4, písmena b) dnem zjištění skutečné spotřeby při dodání služby (tj. odečtením objemu provolaných minut, odečtením splnění podmínek SLA pro uplatnění slev atd.).

7.5 Daňový doklad poskytovatel účastníkovi vystavuje pouze v elektronické podobě a tento doklad je přístupný na zákaznickém portálu a zasílá se účastníkovi e-mailem, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.

7.6 Veškeré přeplatky může poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků účastníka evidovaných poskytovatelem.

7.7 Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb. V případě nedostatečné identifikace plateb je poskytovatel oprávněn platbu započítat na nejstarší pohledávku, s čímž účastník souhlasí.

7.8 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je cena sjednána dle ceníku, splatnost daňového dokladu je 7 dnů, fakturačním obdobím je kalendářní měsíc a daňový doklad je vystaven po skončení fakturačního období.

7.9 V případě opakovaného prodlení s placením úhrad za využívání služby/služeb nebo při překročení úvěrového rámce je poskytovatel, mimo jiné, oprávněn jednostranně změnit způsob platby účastníka na předplatné.

7.10 Je-li účastník v prodlení s placením jakýchkoliv úhrad, má poskytovatel právo požadovat zákonné úroky z prodlení, pokud není smlouvou stanoveno jinak.

7.11 Služby jsou účtovány jako opakující se měsíční (i) paušál stanovený pro účastníka a (ii) paušál stanovený pro uživatele, kdy paušál stanovený pro účastníka je účtován vždy za celý kalendářní měsíc.

Dále se účtují jako jednorázové platby za (i) aktivaci/deaktivaci služeb a implementace a jako (ii) jednorázové platby za (e-mailem či telefonicky) objednanou podporu.

Služby za čerpané jednotky (např. stažená a uložená data, hovorné, video minuty) jsou zpoplatněny ceníkem příslušných spotřebovaných jednotek (např. hovorného), a to buď (i) dle celkové spotřeby s nulovým paušálem, (ii) s částečným paušálem s úhradou jednotek nad paušál nebo (iii) plným paušálem, kdy žádné jednotky již nejsou účtovány.

## 8. Dohled, servisní zásah, hlášení poruch a závad

8.1 Zjistí-li účastník poruchu nebo závadu služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem nebo telefonicky dohledovému středisku poskytovatele na kontakt uvedený na webu <https://www.ipex-telco.cz/>.

8.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy v nejkratší možné době po nahlášení účastníkem.

8.3 Hlášení musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, informaci, zda se jedná o závadu či poruchu, popis poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.



8.4 Účastník a poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do dohledu budou zařazena i zařízení zajištěná účastníkem nebo třetí stranou. Zařazení do dohledu musí být sjednáno ve smlouvě a vyřazení z dohledu musí být provedeno formou změny smlouvy provedené na základě písemné žádosti o vyřazení.

8.5 Je-li nutné vykonat servisní zásah na zařízení, které není ve vlastnictví poskytovatele, ale je součástí dohledu, je účastník povinen objednat zásah písemnou objednávkou, pokud nebude smlouvou dohodnuta písemná paušální objednávka s finančním limitem ceny takových zásahů.

8.6 Cílem dohledu je udržení služeb v nepřetržitém provozu či s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu musí být zcela jasně stanovena odpovědnost za provoz služeb. Proto jsou stanovena tato základní pravidla pro služby zařazené do dohledu:

8.6.1 Účastník se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení, která jsou součástí poskytovaných služeb, z provozu.

8.6.2 Účastník se zavazuje ohlásit i závadu a plánovanou odstávku, je-li součástí služby aktivní dohled na službu, a to nejméně 24 hodin před plánovanou odstávkou zařízení.

8.6.3 Poskytovatel je povinen nahlásit nejméně 48 hodin předem plánované odstávky, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah služby.

8.6.4 Poskytovatel má právo vyřadit z dohledu službu, pro kterou uživatel opakovaně porušil podmínky dohledu služeb.

8.6.5 Seznam placených servisních služeb je uveden v ceníku poskytovatele.

8.6.6 Za poruchu není považována nedostupnost nebo snížená kvalita služeb v případě, kdy účastník nesplní svoji povinnost dle 5.2.13.

## 9. Reklamacce

9.1 Při zjištění vady služby či nesprávného vyúčtování služby má účastník právo podat reklamaci. Reklamacce musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby či zjištění vadného vyúčtování s místem doručení v sídle poskytovatele jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.

9.2 Dokument reklamace by měl být označen nadpisem „Reklamacce“ a měl by obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, popis důvodu reklamace a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu reklamace, jméno kontaktní osoby.

9.3 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci vyúčtování ceny i reklamaci poskytování služeb bez zbytečného odkladu nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním poskytovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

9.4 V případě, že účastník nesouhlasí s výsledkem řešení reklamace TELCO služeb poskytovaných poskytovatelem, má právo se obrátit na Český telekomunikační úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Při nedodržení této lhůty právo uplatnění námítky zaniká. Podrobnosti stanoví ZEK.

9.5 Pokud dostupnost služby vinou poskytovatele (tj. z důvodu poruchy) poklesne pod garantovanou úroveň, má účastník nárok na náhradu. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu účastník uplatní formou reklamace.

9.6 Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, poskytovatel zaručuje SLA s garancí dostupnosti 97 %. Náhrada za nedodržení SLA v příslušném zúčtovacím období se poskytuje formou slevy, jejíž výše je stanovena pro případ, že je měsíční úhrnná doba poruch delší než 21 hodin, tímto vzorcem: Náhrada = celková\_periodická\_paušální\_platba [Kč] \* (úhrnná\_doba\_poruch [hod] – 21) / 720. V případě, že není sjednána periodická paušální platba, vstupuje do výpočtu průměrná měsíční výše faktury za předcházející 3 měsíce.

9.7 Za oprávněnou reklamaci bude účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny služeb dle příslušné smlouvy v dohodnutém rozsahu či dle dohodnutého SLA, a to v nejbližším vyúčtování. Sleva z ceny může být maximálně ve výši 100 % průměrné měsíční fakturace reklamované služby za poslední tři měsíce. Tato sleva z ceny zahrnuje i případnou náhradu vzniklé škody. V případě ukončení smlouvy bude kompenzace poskytnuta v penězích.

9.8 Postup při vyřizování reklamací dle tohoto článku se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele. V takových případech se postupuje podle občanského zákoníku a zákona na ochranu spotřebitele.

9.9 Účastník je rovněž oprávněn se obracet se stížnostmi ve věci poskytování TELCO služeb na Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) a v případě dalších služeb či věcí pronajatých, zapůjčených anebo zakoupených od poskytovatele na Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## 10. Spotřebitelské smlouvy

10.1 V případě uzavření nebo změny smlouvy se spotřebitelem za použití prostředků komunikace na dálku je poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změně poskytnout spotřebiteli informace o uzavřené smlouvě písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.

10.2 Spotřebitel má právo do 14 dnů od předání těchto informací od smlouvy nebo změn odstoupit.

10.3. V případě uzavření smlouvy se spotřebitelem mimo prostory obvyklé k podnikání má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření.

## 11. Pronájem zařízení

11.1 K některým službám může poskytovatel poskytnout účastníkovi zařízení sloužící k využívání těchto služeb. Jedná se např. o telefonní přístroj, ústřednu, media gateway atd. Toto zařízení může být pronajato za úplatu, zapůjčeno zdarma nebo prodáno. V případě výměny pronajatého nebo vypůjčeného zařízení v rámci reklamace poskytovatel neodpovídá za data uložená na pevném disku zařízení. Poskytovatel si vyhrazuje právo v zájmu zajištění funkčnosti služby aktualizovat software a nastavení pronajatých či zapůjčených zařízení. Účastník bere na vědomí, že při aktualizaci softwaru může dojít ke změně obsahu zařízení. V případě úplatného pronájmu i bezplatného zapůjčení zůstává zařízení v majetku poskytovatele a nepřechází do vlastnictví účastníka, a to ani po ukončení smlouvy.

11.2 Při pronájmu zařízení jsou pravidelně měsíční poplatky za pronájem uvedeny ve smlouvě. Součástí plateb za pronájem není případný spotřební materiál. Takovýto materiál hradí účastník samostatně. Za spotřební materiál se považují např. baterie, kryty náhlavních souprav apod.

11.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo nahradit pronajaté nebo zapůjčené zařízení adekvátním typem, popřípadě provést dálkově aktualizaci softwaru zařízení bez předchozího upozornění účastníka za předpokladu, že nedojde ke zhoršení parametrů zařízení.

11.4 Účastník je povinen do 14 dnů po ukončení smlouvy nebo služby vrátit pronajaté nebo zapůjčené zařízení na vlastní náklady na zaslací adresu poskytovatele. Účastník je povinen chránit pronajaté nebo zapůjčené zařízení

před ztrátou, poškozením a krádeží. V případě, že účastník zařízení nevrátí včas nebo plně funkční s přiměřeným stupněm opotřebení, bere na vědomí, že poskytovatel je oprávněn účastníkovi naúčtovat smluvní pokutu dle ceníku. Vracení zařízení bez ukončení smlouvy nemá vliv na povinnost účastníka hradit i nadále veškeré platby dle smlouvy.

## 12. Přenositelnost čísel

12.1 Podmínkou pro přenesení telefonních čísel ze sítě poskytovatele je řádné ukončení a vypořádání služeb na přenášených telefonních číslech.

## 13. Společná a závěrečná ustanovení

13.1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle ust. § 504 zákona č. 89/2012 Sb. v účinném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřených smluvních dokumentů.

13.2 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy na třetí osobu.

13.3 V případě sporu se strany zavazují řešit tento spor nejdříve smírnou cestou. Pokud se spor mezi stranami smírnou cestou vyřešit nepodaří, tak v případě, že mezi stranami není sjednána rozhodčí doložka, řeší se spory z poskytování telekomunikačních služeb mezi stranami dle ustanovení ZEK a spory z ostatních služeb u místně příslušného soudu.

13.4 Smluvní vztah mezi stranami se řídí českým právním řádem. Skutečnosti neupravené smlouvou se řeší dle příslušných právních předpisů, tj. zejména dle ZEK a občanského zákoníku.

13.5 Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn jednostranně převést práva i povinnosti z poskytování služeb na třetí osobu.

13.6 Zpracování osobních údajů a veškerá práva subjektu údajů jsou blíže specifikována v Poučení o zpracování osobních údajů zveřejněném na webové stránce <https://www.ipex-telco.cz/gdpr/>.

13.7 Úkony dle smlouvy (uzavření, změna, výpověď atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky prostřednictvím zákaznického portálu (jsou-li tam poskytovatelem nabízeny), a to tak, že účastník provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným a akceptuje všechny tam stanovené podmínky. Následně poskytovatel takto učiněný návrh přijme elektronickým prostředkem.

13.8 Práva a povinnosti smluvních stran sjednané ve smlouvě, dodatcích a ceníku mají přednost před ustanoveními těchto VOP TELCO.

13.9 Neplatnost některého ustanovení smluvních dokumentů nemá vliv na platnost smluvního ujednání o poskytování služeb jako celku. V případě zjištění této skutečnosti se strany zavazují neprodleně nahradit neplatné ustanovení jiným, platným.

13.10 Poskytovatel je oprávněn každoročně navýšit ceny služeb nebo části služeb sjednaných ve smlouvě, a to až o částku odpovídající míře inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, zveřejněné Českým statistickým úřadem či jeho právním nástupcem za předcházející kalendářní rok. Navýšení cen o částku dle předchozí věty bude účinné od 1. června aktuálního kalendářního roku. Navýšení, pokud k němu dojde, bude oznámeno nejpozději s květnovým vyúčtováním, popřípadě jiným způsobem dle VOP do konce června aktuálního kalendářního roku. Pokud v dané lhůtě navýšení oznámeno nebude, k navýšení v daném kalendářním roce nedojde. Pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že zvýšení ceny o míru inflace dle předchozí věty se nepovažuje za změnu smlouvy dle odst. 3.13 písm. c).

13.11 Tyto VOP TELCO jsou platné a účinné od 20. 5. 2023.