

OBCHODNÍ PODMÍNKY VOIP SLUŽEB A PŘENESENÍ ČÍSLA

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Obchodní společnost Arakis, s.r.o., IČ 04081897, se sídlem České Budějovice 2, Třebínská 1758/11, PSČ 370 05, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 2363 (dále jen „Poskytovatel“), vydává tyto Obchodní podmínky VoIP služeb a přenesení čísla (dále jen „OPV“).
- 1.2. Poskytovatel v rámci poskytování jiných Služeb zabezpečuje na žádost Zákazníka poskytování hlasových služeb (formou VoIP) jako Službu třetích osob (dále jen „Služba VoIP“). Poskytování Služby VoIP si mohou sjednat Zákazníci, kteří již mají s Poskytovatelem uzavřenou jinou Smlouvu a kterým je taková možnost Poskytovatelem zvlášť nabídnuta.
- 1.3. Tyto OPV upravují některé práva a povinnosti Zákazníka, kterému je na základě Smlouvy poskytována Služba VoIP.
- 1.4. Na vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem ohledně Služby VoIP se použije Smlouva, Ceník, VOP, OPV a Reklamační řád. Smlouva a OPV mají přednost před VOP.
- 1.5. Pojmy uvedené v těchto OPV velkým písmenem mají význam definovaný v aktuálních Všeobecných obchodních podmínkách vydaných Poskytovatelem dostupných na <http://www.arakis.cz>.
- 1.6. Poskytovatel upozorňuje Zákazníka, že tyto OPV, jakož i další dokumenty (Smlouva, VOP, Ceník a Reklamační řád) jsou k dispozici a je důležité si je stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě.

2. PŘEDMĚT VOP

- 2.1. Poskytovatel poskytuje na základě Smlouvy Zákazníkovi Službu VoIP a Zákazník se za tuto zavazuje platit sjednanou Cenu.
- 2.2. Tyto OPV dále upravují podmínky služby přenositelnosti telefonních čísel.

3. SLUŽBA VOIP

- 3.1. Rozsah poskytované Služby VoIP a její hlavní znaky jsou uvedeny ve Smlouvě/návruhu Smlouvy či v Ceníku, včetně případných minimálních úrovní kvality služby, je-li nabízena, a případných omezení využívání poskytnutého koncového zařízení stanovených Poskytovatelem.
- 3.2. Poskytovatel poskytne Zákazníkovi stručné a snadno čitelné shrnutí Smlouvy odpovídající šabloně pro shrnutí smlouvy podle § 63 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích před uzavřením smlouvy, a to i u smluv uzavíraných distančním způsobem. Je-li z objektivních technických důvodů nemožné poskytnout shrnutí Smlouvy v daném okamžiku, je Poskytovatel povinen jej poskytnout neprodleně poté a Smlouva nabývá účinnosti v okamžiku, kdy Zákazník po obdržení shrnutí Smlouvy potvrdí svůj souhlas se Smlouvou. Zákazník, který není spotřebitelem, se může práva na poskytnutí shrnutí Smlouvy vzdát.
- 3.3. Údaje o obsahu závazku, které Poskytovatel sdělil Zákazníkovi před uzavřením Smlouvy, se stávají obsahem smlouvy, ledaže si strany výslovně ujednaly určitou náležitost jinak.
- 3.4. Smlouva obsahuje také obsahovat ověřovací kód účastníka pro přenesení čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby a identifikační údaje účastníka dle pravidel zákona o elektronických komunikacích.

- 3.5. 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. V případě zániku 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 zákona o elektronických komunikacích, 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 dvou částek je nižší.
- 3.6. Poskytovatel je povinen:
- 3.6.1. Zřídit a nepřetržitě poskytovat Zákazníkovi Službu VoIP za podmínek stanovených Smlouvou, Ceníkem, VOP, OPV a obecně závaznými právními předpisy;
 - 3.6.2. Na žádost a na náklady Zákazníka 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.
 - 3.6.3. Provádět veškeré nezbytně nutné plánované odstávky telekomunikační sítě, a to výlučně po předchozím informování Zákazníka způsobem, který si Zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování. Plánované odstávky musí dodavatel uskutečňovat přednostně v nočních hodinách.
- 3.7. Zákazník je povinen:
- 3.7.1. Řádně platit za poskytované služby. Úhradu ceny za služby provádět v termínu splatnosti podle smlouvy či daňového dokladu.
 - 3.7.2. Užívat Službu VoIP v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Smlouvou, VOP, OPV a dalšími předpisy Poskytovatele.
- 3.8. V ostatním se na vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem použijí VOP a příslušná ustanovení zákona o elektronických komunikacích a dalších právních předpisů.

4. SLUŽBA PŘENOSITELNOSTI TELEFONNÍCH ČÍSEL

- 4.1. Každý Zákazník, který o to požádá, si může bezplatně ponechat své číslo, popřípadě čísla, z rozsahu číslovacího plánu, nezávisle na poskytovateli, který službu poskytuje, v případě geografických čísel na určeném území a v případě negeografických čísel kdekoli na území státu.
- 4.2. Pro úspěšné přenesení telefonního čísla Zákazníka je třeba předložit Poskytovateli tzv. ověřovací kód účastníka (dále jen jako „OKU“), který je nedílnou součástí každé Smlouvy uzavřené mezi Zákazníkem a Poskytovatelem po 1. 4. 2020. U smluv uzavřených před tímto datem byl každému Zákazníkovi zákonem stanoveným způsobem přidělen OKU kód pro každé jednotlivé číslo nebo blok čísel (10, 100 nebo 1000 čísel po sobě jdoucích). OKU plní funkci základní identifikace telefonního čísla a označení dosavadního operátora, když v případě pevného síťového operátora

označuje v OKU číslo na pozici 2 až 4 konkrétního pevného síťového operátora dle identifikace stanovené Českým telekomunikačním úřadem.

Přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb ke společnosti Arakis, s.r.o. jako přejímajícímu poskytovateli

4.3. Přenesení telefonního čísla s OKU

Zákazník, který má zájem změnit poskytovatele služeb (dále jen jako „opouštěný poskytovatel“) a přenést své telefonní číslo k novému poskytovateli (dále jen „přejímající poskytovatel“), musí pro úspěšné provedení přenosu čísla uskutečnit právní jednání ve formě žádosti o zajištění přenesení telefonního čísla vůči přejímajícímu poskytovateli. Zákazník v této žádosti uvede zejména své identifikační údaje své osoby a osoby opouštěného poskytovatele, telefonní číslo, o jehož přenesení žádá, OKU a datum, ke kterému si přeje telefonní číslo přenést. Datum zvolené účastníkem ovšem nesmí být dřív než čtvrtý pracovní den následující po dni podání žádosti. Zároveň Zákazník musí uzavřít s přejímajícím poskytovatelem Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací.

Přejímající poskytovatel je pak povinen tuto žádost zpracovat, ověřit její náležitosti. Za účelem ověření těchto náležitostí může přejímající poskytovatel požadovat od Zákazníka potřebnou součinnost nezbytnou k ověření jeho totožnosti. V případě, že Zákazník přejímajícímu poskytovateli tuto součinnost neposkytne, hledí se na něho, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal.

Řádně učiněnou žádost provedenou Zákazníkem přejímající poskytovatel služeb neprodleně ve lhůtě do 1 pracovního dne ode dne podání žádosti zašle opouštěnému poskytovateli. Společně s ním pak přejímající poskytovatel zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly a provedou veškeré úkony nezbytné k přenesení telefonního čísla nejpozději počátkem třetího pracovního dne ode dne, kdy opouštěný poskytovatel služeb obdrží od přejímajícího poskytovatele informace o podané žádosti, nedohodne-li se účastník s přejímajícím poskytovatelem na pozdějším datu přenesení. Dohodne-li se Poskytovatel s účastníkem na jiném datu přenesení, a to např. v případě, že si přeje dodržet sjednanou dobu trvání účastnické smlouvy u opouštěného poskytovatele služeb, postupuje Poskytovatel v součinnosti s opouštěným poskytovatelem služeb tak, aby došlo k přenesení telefonního čísla ke sjednanému datu.

4.4. Přenesení pevného telefonního čísla prostřednictvím formuláře CAF

Účastník musí nejprve podat u přejímajícího poskytovatele žádost o přenesení pevného telefonního čísla prostřednictvím formuláře CAF. Platně vyplněnou žádostí na předloženém CAF formuláři účastník zmocňuje přejímajícího poskytovatele k ukončení smluvního vztahu k danému telefonnímu číslu s opouštěným poskytovatelem, a to právě z důvodu jeho přenesení. Současně s podáním žádosti na formuláři CAF účastník uzavře s přejímajícím poskytovatelem Smlouvu. Formulář CAF musí obsahovat několik náležitostí:

4.4.1. základní identifikační údaje účastníka

4.4.2. základní identifikační údaje opouštěného poskytovatele

4.4.3. pevné telefonní číslo, o jehož přenos účastník žádá

4.4.4. referenční číslo účastníka u opouštěného poskytovatele (účastník jej získá či má k dispozici dle podmínek)

4.4.5. opouštěného poskytovatele služby)

4.4.6.datum, ke kterému si účastník přeje telefonní číslo přenést (tento den nesmí být dříve než třetí pracovní den následující po dni podání žádosti)

Řádně učiněnou žádost na formuláři CAF provedenou účastníkem přejímající poskytovatel služeb neprodleně, ve lhůtě do 1 pracovního dne ode dne podání žádosti na formuláři CAF, zašle opouštěnému poskytovateli. Společně s ním pak přejímající poskytovatel zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly a společně provedou veškeré úkony nezbytné k přenesení telefonního čísla nejpozději počátkem třetího pracovního dne ode dne, kdy opouštěný poskytovatel služeb obdrží o přejímajícího poskytovatele informace od podané žádosti na formuláři CAF, nedohodne-li se účastník s přejímajícím poskytovatelem na pozdějším datu přenesení.

4.5. Kromě výše uvedených náležitostí musí účastník dále splňovat:

4.5.1.Pro úspěšné přenesení pevného telefonního čísla je nezbytné, aby byl účastník technicky připraven k realizaci pevné služby, která může například znamenat instalaci nezbytných zařízení.

4.5.2.V případě, že všechny podmínky pro přenesení čísla nemohou být splněny dva dny před plánovaným datem přenesení, dohodne se přejímající poskytovatel s účastníkem na pozdějším datu přenesení.

4.5.3.O datu, které účastník uvádí v žádosti musí být přejímající poskytovatel informován minimálně jeden den před plánovaným datem přenesení.

Přenesení telefonního čísla od společnosti Arakis, s.r.o. k jinému poskytovateli služeb

4.6. Přenesení telefonního čísla s OKU

Účastník, který má zájem změnit současného poskytovatele služeb společnost Arakis, s.r.o. (dále jen jako „opouštěný poskytovatel“) a přenést své telefonní číslo k novému poskytovateli (dále jen přejímajícímu poskytovateli), musí pro úspěšné provedení přenosu čísla uskutečnit právní jednání ve formě žádosti o zajištění přenesení telefonního čísla vůči přejímajícímu poskytovateli. Opouštěný poskytovatel společně s přejímajícím poskytovatelem zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly a společně provedou veškeré úkony nezbytné k přenesení telefonního čísla nejpozději počátkem třetího pracovního dne ode dne, kdy opouštěný poskytovatel služeb obdrží od přejímajícího poskytovatele informace o podané žádosti, nedohodne-li se účastník s přejímajícím poskytovatelem na pozdějším datu přenesení. Smlouva mezi opouštěným poskytovatelem a účastníkem končí dnem přenesení telefonního čísla. Nedojde-li z nějakého důvodu k přenesení čísla, pokračuje Smlouva za stávajících podmínek až do jejího řádného ukončení.

4.7. Přenesení pevného telefonního čísla prostřednictvím formuláře CAF

Účastník musí nejprve podat u přejímajícího poskytovatele žádost o přenesení pevného telefonního čísla prostřednictvím formuláře CAF. Platně vyplněnou žádostí v předloženém CAF formuláři účastník zmocňuje přejímajícího poskytovatele k ukončení smluvního vztahu k danému telefonnímu číslu se společností Arakis, s.r.o. jako opouštěným poskytovatelem, a to právě z důvodu jeho přenesení. Současně s podáním žádosti na formuláři CAF účastník uzavře s přejímajícím poskytovatelem Smlouvu. Formulář CAF musí obsahovat několik náležitostí:

4.7.1.základní identifikační údaje účastníka

4.7.2.základní identifikační údaje opouštěného poskytovatele

4.7.3.pevné telefonní číslo, o jehož přenos účastník žádá

4.7.4.referenční číslo účastníka u opouštěného poskytovatele

4.7.5.datum, ke kterému si účastník přeje telefonní číslo přenést (tento den nesmí být dříve než třetí pracovní den následující po dni podání žádosti)

Opouštěný poskytovatel společně s přejímajícím poskytovatelem zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly a společně provedou veškeré úkony nezbytné k přenesení telefonního čísla nejpozději počátkem třetího pracovního dne ode dne, kdy opouštěný poskytovatel služeb obdrží o přejímajícího poskytovatele informace od podané žádosti na formuláři CAF, nedohodne-li se účastník s přejímajícím poskytovatelem na pozdějším datu přenesení.

V případě přenesení pevných telefonních čísel platí, že při ukončení hlavního čísla (nebo hlavního rozsahu) linky dochází k ukončení vedlejšího čísla (nebo vedlejšího / souvisejícího rozsahu), není-li toto vedlejší číslo/rozsah přenášen stejnou žádostí, případně jinou žádostí s termínem přenesení ve stejném dni jako číslo/rozsah hlavní.

Další podmínky

4.8. V případě, že účastník v postavení spotřebitele uzavřel smlouvu s přejímajícím poskytovatelem prostředky komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání a od smlouvy v zákonné lhůtě odstoupí, přenesení čísla neproběhne v případě, že je odstoupení od smlouvy přejímajícímu poskytovateli doručeno zpravidla nejméně dva pracovní dny před naplánovaným přenesením čísla. Pokud bude odstoupení od smlouvy přejímajícímu poskytovateli doručeno po této lhůtě, tak od smlouvy účastník platně odstoupil, ale k přenesení čísla již došlo. V takovém případě je na účastníkovi, aby sám podnikl kroky potřebné pro zachování aktivního přenášeného čísla.

Proces přenosu čísla probíhá pouze v pracovních dnech.

Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora, činí dva pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém byla žádost účastníka o zajištění přenesení telefonního čísla doručena přejímajícím poskytovatelem služby poskytovateli opouštěnému. Následující pracovní den po uplynutí těchto dvou pracovních dní na přenos čísla, dochází k zániku smlouvy mezi opouštěným poskytovatelem a účastníkem.

4.8.1.Žádost (objednávka) o změnu poskytovatele služby bude odmítnuta v případě, že:

4.8.2.nejsou splněny náležitosti žádosti o přenos čísla

4.8.3.telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce na přenos čísla

4.8.4.existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla

4.8.5.na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti dle vyhlášky o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací

4.8.6.jedná se o číslo určené výlučně k interním, testovacím či systémovým účelům

4.8.7.jedná se o interní číslo k očíslování služeb

4.9. Za přenesení telefonního čísla či série čísel není účtován žádný poplatek, přenesení čísla je poskytováno bezplatně.

4.10. Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu čísla v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného

poskytovatele služby. Paušální náhrada činí 200 Kč za každý započatý den prodlení, počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi náhrada ve výši 400,- Kč za každý započatý den prodlení. Přenáší-li se více než 10 čísel, činí výše paušální náhrady dle předchozí věty od jedenáctého telefonního čísla polovinu výše náhrad dle předchozí věty.

Při zneužití procesu přenesení čísla činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla.

Nebude-li dodržen ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení.

Počínaje šestým dnem trvání prodlení činí za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400,- Kč

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1. Poskytovatel je oprávněn měnit a doplňovat OPV zejména z důvodu změny platné právní úpravy či změny podmínek na trhu elektronických komunikací.
- 5.2. Pro otázky neupravené těmito Podmínkami platí ustanovení VOP, Podmínek zpracování osobních údajů účastníků, Ceníku, Smlouvy a zákona o elektronických komunikací. Přenositelnost čísla je podrobně upravena opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10-10.2012-12, v platném znění, přičemž v dohledné době bude toto opatření nahrazeno vyhláškou o přenositelnosti čísel a o změně poskytovatele služby přístupu k internetu.

Tyto OPV nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2022.