

**Smlouva o poskytování pevného telefonního volání a všeobecné obchodní podmínky dle zákona
č. 127/2005 Sb. o elektr. komunikacích, ve znění pozdějších předpisů**

platné od 1.7.2022

Uživatel:

Jméno: Příjmení: datum narození:
Firma: IČ: DIČ:
Ulice: Obec: PSČ:
Místo odběru:
Liší li se od výše uvedeného; jméno, příjmení, adresa
Telefon: Email: Datum zřízení služby:

Platební podmínky:

Jednorázový poplatek za instalované zařízení: Kč (včetně DPH) číslo účtenky:

Poskytovaná telefonní čísla a příslušná hesla, OKU kódy:

Přihlášení k účtu na webu: **sip.sauron.cz**

telefonní číslo: heslo: OKU:

1. Platby za službu

Služba pevného telefonního volání může být poskytována na základě předplaceného kreditu nebo zpětně fakturována.

Platby za službu kreditem:

1. Služba je bezpaušalová. Uživatel neplatí žádnou trvalou měsíční platbu.
2. Provolané minuty jsou zpoplatňovány dle ceníku zveřejněného na stránkách poskytovatele: <http://www.sauron.cz/voip/ceny-volani/>
3. Služba může být po dohodě se zákazníkem poskytována na základě předplaceného kreditu, který si zákazník libovolně dobíjí na účet poskytovatele **166821861/5500, variabilní symbol číslo telefonu.**
4. Poskytovatel garantuje uživateli neprodlené dobítí kreditu, nejpozději však do 24 hodin od připsání peněz na jeho účet.
5. Aktuální stav kreditu lze vždy sledovat na adrese: sip.sauron.cz, přihlašovací údaje jsou tlf. číslo a heslo (viz výše)
6. Nedochozí-li k jeho provolání, kredit expiruje po 365 dnech.

Fakturace služby:

1. Služba je bezpaušalová. Uživatel neplatí žádnou trvalou měsíční platbu.
2. Provolané minuty jsou zpoplatňovány dle ceníku zveřejněného na stránkách poskytovatele: <http://www.sauron.cz/voip/ceny-volani/>
3. Faktury jsou vystavovány vždy po skončení za uplynulý měsíc se 14denní splatností a zasílány uživateli emailem.
4. Obchodním společností a podnikajícím je služba fakturována vždy.

2. Poskytované služby:

1. Služba pevného telefonního volání je poskytována na VOIP technologii.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo neposkytnout VOIP službu na jiném než vlastním internetu, neboť bez toho není schopen garantovat kvalitu telefonní služby.
3. Služba je k dispozici v kteroukoliv denní i noční dobu. Poskytovatel si vyhrazuje právo na přerušování služby na nezbytně nutnou dobu za účelem oprav technického vybavení, zajištění bezpečnosti sítě, pod hrozbou závažného porušení její integrity, za krizového stavu v důsledku živelných pohrom, či z legislativních důvodů, bude-li o přerušování požádán z rozhodnutí orgánu ČR. Bude-li to možné, ohlásí poskytovatel tuto skutečnost s předstihem.

3. Ochrana dat a odpovědnost za vady:

1. Poskytovatel i uživatel jsou zavázáni považovat veškeré údaje související s poskytováním telekomunikačních služeb za důvěrné. Údaje nesmějí být zpřístupněny třetí osobě. Poskytovatel ručí za případný přenos dat a souborů uživatele v nezměněném stavu. Pokud se při poskytování služby dozví poskytovatel jakékoliv informace o uživateli, nebudou zpřístupněny třetí osobě bez souhlasu uživatele, případně nebude ani jinak umožněno zneužití v jeho prospěch.
2. Poskytovatel není odpovědný za škody způsobené neposkytnutím služby v obvyklé kvalitě, jako jsou např. škody způsobené ztrátou skutečného nebo předpokládaného obrátu ze zisku, obchodního případu, dat, zákazníků dobrého jména apod.

Práva a povinnosti uživatele:

1. Je-li smlouva uzavírána mimo prostory obvyklé pro podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku, má uživatel právo od ní odstoupit ve lhůtě 14 dnů. Odstoupení je třeba adresovat poskytovateli písemně nebo o něj požádat osobně na provozovně poskytovatele.
2. Služba je bezpaušalová. V případě jejího nepoužívání za ní uživatel neplatí.
3. Uživatel může kdykoli zrušit poskytovanou službu, tj. deaktivovat vlastní telefonní číslo. Poskytovatel zastaví nebo zruší VOIP službu nejpozději do 24 hodin po písemném nebo osobním vyžádání zákazníkem.
4. Uživatel může telefonní číslo na základě podepsaného CAF formuláře nebo OKU kódu (viz výše) přenést k jinému poskytovateli, podrobně viz dokument Přenositelnost telefonních čísel na stránkách poskytovatele www.sauron.cz/voip

5. Účastník má právo na finanční náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo ke zneužití přenosu a na možnost přenést si číslo k jinému poskytovateli po dobu nejméně 1 měsíce ode dne zániku závazku ze smlouvy. Výše paušální náhrady je stanovena prováděcím právním předpisem č. 529/2021 Sb., jejíž vybraná část ustanovení stanoví za:
 - a) Zpoždění se změnou poskytovatele služeb 200 Kč za započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za započatý den prodlení
 - b) Zneužití změny poskytovatele služeb 600 Kč za započatý den trvání závadného stavu
 - c) Nedodržení termínů opravy a instalace 200 Kč za započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za započatý den prodlení.
6. V případě zjištění špatného fungování služby nahlásí uživatel poskytovateli závadu bez zbytečných odkladů vždy v pracovní dny od 9h-17h osobně v provozovně nebo na bezplatné nonstop dostupné telefonní lince 800 466 466 či emailem na sauron@sauron.cz.
7. Uživatel je povinen v případě změny identifikačních nebo kontaktních údajů o těchto změnách poskytovatele neprodleně informovat.
8. V případě neuspokojivého vyřízení reklamace se může zákazník s vyřízením reklamace obrátit na Český telekomunikační úřad.

Práva a povinnosti poskytovatele:

1. Poskytovatel je povinen poskytovat službu v souladu se smluvními podmínkami a udržovat svou síť v takovém technickém stavu, aby umožňovaly poskytování služeb v odpovídající kvalitě.
2. Poskytovatel je povinen začít řešit nahlášenou závadu neprodleně, nejpozději ji vyřešit do tří pracovních dnů od nahlášení.
3. Pokud dojde ze strany uživatele k prodlení platby za fakturu, poskytovatel jej na to upozorní, přičemž může po uživateli požadovat úhradu nákladů spojených s upomínáním. Pakliže ani po urgenci nedojde k úhradě, může poskytovatel přerušit dodávku služby a požadovat platby na další období předem.

Reklamační řád:

V případě, že uživatel nesouhlasí s výší vyúčtované ceny za služby, je oprávněn vyúčtování reklamovat, a to ve lhůtě 2 měsíců od doručení vyúčtování. Reklamace nemá odkladný účinek na uhrazení vyúčtování. Odkladný účinek může být přiznán rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu, pokud o něj uživatel požádá. V případě, že uživatel nesouhlasí s kvalitou dodávané služby, je oprávněn vadné plnění ve lhůtě 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí u poskytovatele reklamovat. Po uplynutí této lhůty toto oprávnění uživatele zaniká. Reklamace uživatele bude vyřízena do 30 dnů od jejího doručení. V případě kladného vyřízení reklamace vyúčtování, bude uživateli případný přeplatek zohledněn v následujícím vyúčtování služeb. V případě kladného vyřízení reklamace kvality služby, bude sleva zohledněna v následujícím vyúčtování služeb. V případě, že uživatel nesouhlasí se způsobem vyúčtování služeb, může se v daném případě obrátit na Český telekomunikační úřad.

Ostatní:

Ve sporech mezi poskytovatelem a uživatelem služby má pravomoc rozhodovat ČTÚ. Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech stanovených zákonem. Dozorovým orgánem pro platební služby je dle zákona o platebním styku č. 284/2009 Sb. Česká národní banka. Podle zákona o finančním arbitrovi č. 229/2002 Sb. lze v případě sporů ohledně platebních služeb podat rovněž návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem. Na vztahy smluvních stran, kdy uživatelem je nepodnikající fyzická osoba, se mohou použít rovněž příslušná ustanovení občanského zákoníku (zejm. ust. o spotřebitelských smlouvách) a na vztahy smluvních stran, kdy uživatelem je právnická osoba či fyzická osoba - podnikatel, se lze použít příslušná ustanovení obchodního zákoníku.

V dne Za poskytovatele:

Uživatel svým podpisem stvrzuje souhlas s výše uvedenými obchodními podmínkami, které slouží jako smlouva.

Uživatel současně uděluje poskytovateli oprávnění ke zpracování a evidenci uvedených osobních údajů v nezbytně nutném rozsahu a po nezbytně nutnou dobu.

Za uživatele: