

1. Definice použitých pojmů

- 1.1. Provozní řád – provozní a technické podmínky pro poskytování služby Nej TELEFON (dále jen „Provozní řád“).
- 1.2. Všeobecné podmínky – podmínky společnosti Nej.cz 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 Nej.cz s.r.o. se sídlem Francouzská 75/4, 120 00 Praha 2, IČ: 03213595, zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 228799. Kontaktní adresa pro každou lokalitu, ve které je služba poskytována, je uvedena v seznamu Poboček (obchodní místa) poskytovatele (dále jen „Poskytovatel“).
- 1.5. Hlasová služba Nej 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 na adrese Zákazníka (dále jen „Zařízení“).
- 1.8. Veřejná síť elektronických komunikací – přístupová síť pro elektronickou komunikaci Poskytovatele (dále jen „Síť“).
- 1.9. Geografické telefonní číslo – telefonní číslo z číslovacího plánu, kde část jeho číselné struktury obsahuje geografický význam užívaný pro směřování volání na fyzické umístění koncového bodu sítě (dále jen telefonní číslo).
- 1.10. Objednávka Zákazníka – dokument v listinné či elektronické podobě, případně ústní formě po telefonu, na základě které je Zákazníkovi provedena aktivace Služby, zařazení nebo vyřazení Programové nabídky z Balíčku služeb (dále jen „Objednávka“).

Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Poskytovatele.

2. Podmínky poskytované služby

- 2.1. Služba je Zákazníkovi aktivována na základě Smlouvy o poskytování služeb 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 na dodávku služeb.
- 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 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 zařízeních, která byla Poskytovatelem pro přístup k Hlasové službě schválena a prověřena 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. Zákazník je oprávněn užívat přidělené telefonní 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. 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. v platném znění. Další podmínky a informace o přenesení čísla, případně dalších identifikátorů se řídí pravidly a podmínkami smluvního partnera Nej.cz s.r.o. poskytujícího telefonní služby – T-Systems/GTS Czech.
- 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 emailem. Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost Zákazníka. Poskytovatel provede první zpřístupnění telefonních čísel se zvýšenou cenou zdarma.
- 2.11. Poskytovatel zajišťuje přístup k číslům tísňového volání a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání.
- 2.12. 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 Nej TELEFON se rozumí telefonní hlasová služba umožňující volání v Síti Poskytovatele i mimo ni do pevných a mobilních sítí jiných operátorů.
- 3.2. Službu Nej TELEFON poskytovatel zabezpečí pro Zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Poskytovatele.
- 3.3. Dostupnost: Služba Telefon je dostupná 24 hodin denně po celý rok. Minimální zaručená úroveň kvality je 90% času za období jednoho kalendářního měsíce.
- 3.4. Omezení: V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování Služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.

- 3.5. Služba Nej TELEFON je strukturovaná ve třech nabídkách, tarifech. Typy hovorů (místní, meziměstské, mobilní, mezinárodní), struktura nabídky včetně cenových relací jsou zveřejněné na internetové adrese Poskytovatele www.nej.cz nebo v tištěné podobě na Kontaktních místech Poskytovatele.
- 3.6. Poskytovatel Zákazníkovi umožní přístup k detailnímu výpisu odchozích telefonních hovorů.

4. Práva a povinnosti

- 4.1. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není poruchou.
- 4.2. Poskytovatel je oprávněn měnit topologii Sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.), pokud budou dodrženy parametry Služby dle Smlouvy.
- 4.3. Poskytovatel je oprávněn měnit identifikační čísla Smlouvy, Telefonní číslo, a to i bez souhlasu Zákazníka, má-li Poskytovatel důvodné 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.
- 4.4. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo Sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.
- 4.5. Zákazník nesmí využívat neoprávněně data, systémy a Sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo Sítí.
- 4.6. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo Sítě.
- 4.7. Zákazník nesmí zasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo Sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "callbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy).
- 4.8. Zákazník je povinen učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou nebo osobami, pokud k tomu není Zákazník oprávněn příslušnou telekomunikační licencí, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele.
- 4.9. Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízeními Poskytovatele (které je součástí Sítě) umístěným na adrese Zákazníka, poškodit je nebo je odcizit.
- 4.10. Zákazník je povinen nejpozději do 10 dnů od ukončení platnosti smlouvy vrátit Poskytovateli nepoškozené a provozuschopné Koncové zařízení Poskytovatele včetně příslušenství. Koncové zařízení může vrátit osobně v kontaktním místě Poskytovatele, zasláním na adresu Kontaktního místa nebo na adresu Zákaznického centra. V případě, že tak Zákazník neučiní nebo je vrácené Koncové zařízení nebo jeho příslušenství poškozené, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi za nevrácené nebo poškozené Koncové zařízení nebo jeho příslušenství poplatků dle platného Ceníku zařízení Poskytovatele.
- 4.11. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby.

- 4.12. 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.
- 4.13. 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.
- 4.14. Zákazník je povinen užívat Službu tak, aby nebyl porušován nebo obcházen zákon, nepůsobit škody třetím osobám, nebo neužívat Službu v rozporu s dobrými mravy.

5. Přenositelnost čísla

- 5.1. 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. 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. v platném znění.
- 5.2. Přenesení telefonního čísla je iniciováno účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli služby. Přejímající poskytovatel služby informuje účastníka o podmínkách přenesení telefonního čísla, zejména o:
 - a) nutnosti provedení právního úkonu směřujícího k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opuštěného poskytovatele služby
 - b) cenových a časových podmínkách přenesení telefonního čísla, včetně data a času přenesení telefonního čísla
 - c) důvodech případného odmítnutí přenesení telefonního čísla
 - d) časových limitech přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel tísňových volání.
- 5.3. Přejímající poskytovatel služby sdělí účastníkovi identifikaci objednávky a dohodne s účastníkem termín zahájení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na jeho přeneseném telefonním čísle. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora, činí pět pracovních dní a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, pokud se účastník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení.
- 5.4. Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, provedené na základě právního úkonu směřujícího k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

na přenášeném telefonním čísle. Nebude-li tento právní úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přímajícím poskytovateli služby, má se za to, že lhůta pro přenesení telefonního čísla nezačala běžet.

- 5.5. Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přímajícím poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušené poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

6. Omezení, přerušení a ukončení poskytování služby Nej TELEFON

- 6.1. V případě technických změn či rekonstrukce Sítě, či Koncového bodu Sítě, 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 hodnotu určující minimální kvalitu dle článku 3.3 Provozního řádu.
- 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 10 Všeobecných podmínek). O tomto okamžitém ukončení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Zákazníka nijak informovat.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Tento Provozní řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek. 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 webových stránkách Poskytovatele www.nej.cz.
- 7.4. Tento provozní řád je platný od 1. prosince 2015.