

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Společnost **Nej.cz s.r.o.** se sídlem Kaplanova 2252/8, Chodov, Praha 4, PSČ 148 00, IČ 03213595, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, sp.zn. C 228799 (dále jen „**Poskytovatel**“) je držitelem Osvědčení č. 4045 vydaného Českým telekomunikačním úřadem dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění (dále jen „**ZEK**“), na základě kterého je oprávněna na území ČR poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací, zřizovat a provozovat, mimo jiné, veřejnou pevnou komunikační síť a **veřejně dostupnou telefonní službu** (dále jen „**Hlasová služba**“ nebo též „**Služba**“).
- 1.2. Provozní řád hlasových služeb (dále jen „**Provozní řád**“ ve zkratce pak „**PR**“) je součástí smluvních podmínek upravujících poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností Nej.cz s.r.o. a je závazný jak pro Poskytovatele, tak pro Zákazníka (společně pak „**smluvní strany**“).

Práva a povinnosti smluvních stran společně pro veškeré služby elektronických komunikací jsou pak upraveny ve Všeobecných podmínkách společnosti Nej.cz s.r.o. (dále jen „**Všeobecné podmínky**“, ve zkratce pak „**VP**“)
- 1.3. Ceny za Službu jsou uvedeny v **Ceníku služeb**, který je dostupný na stránkách Poskytovatele, v listinné podobě pak na adresách jednotlivých Kontaktních míst Poskytovatele, vše zveřejněno na www.nej.cz

2. Definice použitých pojmů

- 2.1. **Zákazník** – fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela smluvní vztah o poskytování Služby; pojem zahrnuje jak žadatele, tak konečného uživatele Služby
- 2.2. **Veřejná komunikační síť** (dále jen „**Síť**“) - síť elektronických komunikací, která slouží zcela, nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických služeb Poskytovatele;
- 2.3. **Číslovací oblast** – územní celek, který je v Číslovacím plánu označený kódem Číslovací oblasti a je zpravidla totožný s územím kraje;
- 2.4. **Číslovací plán** – vyhláška č. 117/2007 Sb., o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací v platném znění vydaná Ministerstvem průmyslu a obchodu k provedení § 29 ZEK;
- 2.5. **Koncový bod sítě** (dále jen „**Koncový bod**“) - fyzický propojovací bod, na kterém Poskytovatel předává Službu Zákazníkovi;
- 2.6. **Zařízení** (dále jen „**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
- 2.7. **VoIP** – Voice over Internet Protocol) - technologie umožňující přenos hlasových volání a poskytování dalších služeb v hovorovém pásmu prostřednictvím sítě elektronických komunikací.
- 2.8. **VoIP hlasová brána** – technické zařízení tvořící spojovací prvek mezi částí, v níž je hlasový provoz přenášen prostřednictvím sítě elektronických komunikací a částí, využívající modul přenosu hlasového provozu s využitím běžných telefonních rozhraní a naopak.

- 2.9. **Geografické telefonní číslo** – telefonní číslo určené pro „stacionární přípojky“, které nemění svoji polohu, a které je vázáno na určitou geografickou lokalitu. Jejich přidělování je prováděno v souladu s Číslovacím plánem.
- 2.10. **Přenositelnost čísla** – možnost uživatele veřejné telefonní služby ponechat si své telefonní číslo i po změně poskytovatele Služby, tzn. „přenést“ své telefonní číslo od jednoho poskytovatele k jinému. Žádost Zákazníka o přenesení telefonního čísla musí obsahovat **ověřovací kód účastníka (OKU)**, který je přidělován vždy při aktivaci Služby, jejíž součástí je telefonní číslo, o jehož přenesení Zákazník žádá.
- 2.11. **Objednávka** Zákazníka – dokument v listinné či elektronické podobě, případně ústní formě po telefonu, kterým byla Zákazníkem aktivace Hlasové služby poptána .
- 2.12. **Přístupové parametry** jsou jedinečné přihlašovací údaje Zákazníka, zvolené Zákazníkem, nebo generované a sdělené Poskytovatelem pro **autorizovaný přístup** Zákazníka k zákaznickému účtu (dále jen „Přístupové parametry“). Zákazník je povinen tyto Přístupové parametry zabezpečit proti jejich zneužití třetí osobou. V opačném případě nese v celém rozsahu veškeré důsledky možného neoprávněného užití/zneužití Přístupových parametrů Zákazníka.
- 2.13. **Paušální náhrada** – právo Zákazníka na finanční náhradu, pokud v souvislosti s přenesením čísla dojde ke zpoždění, zneužití přenesení čísla, , přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč/den a vyšší než 1000 Kč/den. Způsob určení paušální náhrady stanoví prováděcí právní předpis (*Vyhláška č. 529/2021 Sb.*)

Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Poskytovatele, event. v Příloze tohoto Provozního řádu.

3. Charakteristika Služby

- 3.1. Službou se rozumí poskytování veřejně dostupné telefonní služby prostřednictvím IP protokolu, která umožňuje vnitrostátní a mezinárodní volání v automatickém telefonním styku (přímou volbou volaného čísla prostřednictvím internetu a jiných datových sítí. Faksimilní komunikace a přenos dat v hovorovém pásmu nejsou garantovány.
- 3.2. V rámci Služby je Zákazníkovi umožněno
 - a) **bezplatné volání na čísla tísňových volání** nepřetržitě v rámci Sítě Poskytovatele, včetně lokalizace volajícího;
 - b) **uveřejnění telefonního čísla v telefonním seznamu** v rozsahu, jak je definován v odst. 3.7. tohoto článku Provozního řádu. Uveřejnění je podmíněno písemným souhlasem Zákazníka, který je Zákazník oprávněn kdykoliv písemně odvolat;
 - c) **přenositelnost telefonního čísla** (viz zveřejněný dokument Přenositelnost čísla na www.nej.cz)
 - d) **identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání** (doplňková služba)
- 3.3. Zřízení Služby bude Zákazníkovi realizováno pouze na základě řádně uzavřeného smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Poskytovatele. Podmínkou zřízení Služby je zajištění

přístupu k internetu s odpovídajícími parametry připojení.

- 3.4. V rámci Služby je Zákazníkovi přiřazeno telefonní číslo v souladu s Číslovacím plánem, příp. přenesené telefonní číslo Zákazníka od jiného poskytovatele.
- 3.5. Telefonní číslo je vždy devítimístné a obsahuje kód Číslovací oblasti, ve které je Služba Zákazníkovi zřízena (Geografické telefonní číslo). S výjimkou, kdy je na základě žádosti Zákazníka ke Službě přiřazeno přenesené telefonní číslo, určuje telefonní číslo Poskytovatel a je oprávněn ho změnit, je-li to z technických či provozních důvodů nutné, příp. dojde-li ke změně Číslovacího plánu. Poskytovatel o změně informuje Zákazníka písemně nejméně 1 měsíc předem. Zákazník nemá nárok na náhradu škody ani jinou újmu, která mu změnou telefonního čísla vznikla.

Opatření Služby

- 3.6. Volání na **telefonní čísla se zvýšenou sazbou** (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

Telefonní seznam

- 3.7. Zákazník má ve smluvním dokumentu možnost **vyjádřit svůj souhlas a vůli uveřejnění v telefonním seznamu** dle ust. § 95 ZEK. Pro naplnění zákonných ustanovení spolupracuje Poskytovatel se smluvním partnerem („Vydavatel“), kterému jsou Poskytovatelem předávány standardně údaje v rozsahu bezplatně zveřejňovaného záznamu (telefonní číslo, jméno a příjmení/název společnosti, kontaktní adresa dle údajů Smlouvy). Zákazník má možnost stanovit, které další relevantní osobní údaje stanovené Vydavatelem pro účely seznamu mají být ve veřejném seznamu uvedeny, má možnost tyto údaje ověřovat a žádat jejich opravu či odstranění. Veškeré údaje pro zveřejnění v telefonním seznamu předává Poskytovatel s příznakem *X – zákazník si nepřeje číslo použít pro marketing*. Požaduje-li Zákazník zveřejnění v rozsahu podléhajícím zpoplatnění, je povinen tento požadavek uplatnit písemně u Vydavatele, jehož kontaktní údaje budou Zákazníkovi poskytnuty Poskytovatelem na vyžádání. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel je povinen na žádost osoby, která poskytuje veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech nebo poskytuje účastnické seznamy, tyto záznamy v rozsahu standardního uveřejnění předat s výjimkou těch Zákazníků, kteří uveřejnění odmítli. Neuvedení v jednotném telefonním seznamu, příp. ověřování údajů Zákazníkem, jejich oprava či odstranění a uvedení údaje, že si Zákazník nebo uživatel nepřeje být kontaktován za účelem marketingu, je bezplatné. Bude-li účel veřejného seznamu jiný, než je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších

identifikačních prvků, je Poskytovatel, resp. vydavatel povinen vyžádat si od dotčených Zákazníků další souhlas. Zákazník svým souhlasem připojeným na smluvním dokumentu stvrzuje, že je řádně seznámen s účelem tištěného, příp. elektronického seznamu, zejména se skutečností, že tento bude k dispozici veřejnosti přímo nebo prostřednictvím informačních služeb.

Přenositelnost telefonního čísla

- 3.8. Poskytovatel zajišťuje službu **přenositelnosti telefonního čísla** plně v rozsahu ujednání § 34 ZEK a opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10/02.2020-1 ve znění pozdějších předpisů, případně prováděcím právním předpisem k provedení § 34 odst. 5 zákona č. 374/2021 Sb., kterým byl novelizován zákon o elektronických komunikacích, a který OOP nahradí. Veškeré informace související s procesem přenesení čísla jsou uvedeny v dokumentu „PODMÍNKY PŘENESENÍ TELEFONNÍHO ČÍSLA“, který je Přílohou tohoto Provozního řádu, samostatně zveřejněnou na stránkách Poskytovatele.
- 3.9. Poskytovatel si vyhrazuje právo akceptovat žádost o přenesení čísla (číselného bloku) teprve okamžikem **úplného vypořádání veškerých závazků Zákazníka, evidovaných Poskytovatelem v souvislosti s provozem čísla (číselného bloku), požadovaného k portaci**.

Identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání

- 3.10. Doplnková služba spočívající v zajištění identifikace uživatele telefonního čísla, ze kterého byl vůči Zákazníkovi uskutečněn hlasový provoz označený Zákazníkem jako zlomyslné či obtěžující volání v konkrétně stanoveném časovém intervalu. Volání jsou identifikována maximálně dva měsíce zpětně ode dne uplatnění požadavku a identifikace je poskytována i v případě, kdy uživatel telefonního čísla produkujícího zlomyslná či obtěžující volání odmítl uveřejnění podle ust. ZEK. U zlomyslných nebo obtěžujících volání uskutečněných ze sítě jiného poskytovatele předá Poskytovatel informaci o volajícím telefonním čísle a identifikační údaje takového uživatele v síti jiného operátora pouze, pokud jiný operátor tyto údaje Poskytovateli předá. Předání výpisu identifikovaných příchozích volání k poštovní přepravě formou doporučené poštovní zásilky zabezpečí Poskytovatel nejpozději do 15 kalendářních dnů od akceptace požadavku, pokud nebylo dohodnuto jinak. Výpis identifikovaných příchozích volání se vztahuje vždy k jednomu telefonnímu číslu, dle požadavku Zákazníka.
- 3.11. Služba je určena výhradně pro běžné použití Zákazníkem, **není určena pro telemarketing, automatické vytáčení, nepetržité nebo převažující přesměrování hovorů**

4. Podmínky a technické parametry Služby

- 4.1. Služba je Zákazníkovi zřízena/aktivována na základě řádně uzavřené Smlouvy, a v termínech dohodnutých smluvními stranami ve Smlouvě, příp. jinou formou s přihlédnutím k technické proveditelnosti realizace. Zřízením Služby se rozumí okamžik, od kterého je

umožněno užívání Služby. Služba bude Zákazníkovi předávána v Koncovém bodu sítě a poskytována výhradně na adrese (adresách), kterou (é) Zákazník uvedl ve Smlouvě či souvisejícím smluvním dokumentu.

- 4.2. V případě zřízení Služby s přiřazením přeneseného telefonního čísla je zahájení poskytování Služby podmíněno úspěšným dokončením procesu přenesení čísla od opouštěného operátora s tím, že Služba s geografickým telefonním číslem je zřizována výhradně ve stejné Číslovací oblasti jako u opouštěného operátora.
- 4.3. Služba je uskutečňovaná prostřednictvím technologie VoIP (Voice over Internet Protocol), a spočívá v hlasovém spojení přes IP síť, a to jak propojením se sítěmi ostatních operátorů, tak v Síti Poskytovatele v rámci SIP protokolu, a to jak do pevných, tak mobilních sítí. Kvalita Služby je dána úrovní a kvalitou sjednané služby připojení k internetu, prostřednictvím které je Služba poskytována.
- 4.4. Služba je dostupná nepřetržitě 24 hodin denně. Minimální zaručená úroveň kvality je 90% času za období jednoho kalendářního měsíce.
Je-li Služba Zákazníkem užívána na síti třetí strany, pak Poskytovatel za úroveň a kvalitu Služby, která je závislá na kvalitě připojení k internetu třetích stran, odpovídá pouze v rozsahu jím poskytovaných parametrů Služby.
- 4.5. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod Sítě.
- 4.6. V případě oprav či údržby Sítě může dojít k omezení poskytování Služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.
- 4.7. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch a závad jak na Síti, tak na Zařízeních dodaných Zákazníkovi Poskytovatelem.
- 4.8. Zákazník se zavazuje, že Zařízení bude připojeno do funkční, provozuschopné a podmínky českých státních norem splňující síťové zásuvky 230V/50Hz, a to po celou dobu trvání Smlouvy.
- 4.9. Poskytovatel zaručuje dostupnost a funkčnost Hlasové služby na Koncovém bodu pouze v případě Poskytovatelem telefonních přístrojů nebo jiných zařízení, která byla Poskytovatelem pro přístup k Hlasové službě dodána, doporučena, příp. prověřena Poskytovatelem. Informace o schválených typech telefonních přístrojů a zařízení jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele. 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 celém rozsahu Zákazník.
- 4.10. Služba je určena výhradně pro běžné použití Zákazníkem, **není určena pro telemarketing, automatické vytáčení, nepřetržitě nebo převažující přesměrování hovorů.**
- 4.11. Poskytovatel umožní Zákazníkovi přístup k detailnímu výpisu odchozích telefonních hovorů prostřednictvím jeho Zákaznického účtu „Moje Nej“, při použití Přístupových parametrů Zákazníka (viz odst. 1.10 Všeobecných podmínek) Údaje jsou

pouze informativní a nemusí být zcela shodné s konečným vyúčtováním Služby.

5. Závady, poruchy Služby

- 5.1. Hlášení o závadě musí obsahovat:
 - a) identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení, resp. obchodní jméno);
 - b) Jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka;
 - c) telefonické spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu, elektronickou adresu;
 - d) identifikační číslo smlouvy přidělené Poskytovatelem při zřízení služby;
 - e) datum a čas zjištění závady, popis závady.
- 5.2. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi zpětné potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady. O odstranění závadného stavu, poruchy je Zákazník následně informován zpravidla elektronickou komunikací, příp. telefonicky.
- 5.3. V případě, kdy po obdržení sdělení Poskytovatele, že závadný stav/porucha byl diagnostikován na straně Poskytovatele a takto odstraněn, Zákazník přesto její odstranění prokazatelným způsobem vyloučí, pak pro řádné vyřízení svého požadavku je oprávněn uplatnit reklamaci dle Reklamačního řádu.
- 5.4. Služba není dostupná během výpadku elektrického proudu v lokalitě Zákazníka, či v lokalitách umístění trasových napájecích bodů. V takovém případě se nejedná o vadu Služby a Zákazníkovi nevzniká nárok na přiměřenou slevu z ceny Služby a doba nefunkčnosti Služby se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.

6. Práva a povinnosti

- 6.1. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušování není poruchou.
- 6.2. 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.
- 6.3. Poskytovatel je oprávněn měnit telefonní číslo Zákazníka, a to i bez jeho souhlasu, má-li Poskytovatel důvodné podezření, že došlo nebo dochází k využívání Služby v rozporu se smluvními podmínkami,
- 6.4. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo Sítě ve snaze získat neoprávněný přístup, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo Sítě.
- 6.5. Zákazník nesmí využívat neoprávněně data, systémy a Sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo Sítě.
- 6.6. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury vlastníka systému nebo Sítě.
- 6.7. 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).
- 6.8. Zákazník je povinen učinit opatření zabráňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou nebo osobami, pokud k tomu není Zákazník oprávněn

příslušnou telekomunikační licenci, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele.

- 6.9. Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Sítě) umístěným na adrese Zákazníka, poškodit je nebo je odcizit.
- 6.10. Zákazník je povinen nejpozději do 10 dnů od ukončení platnosti Smlouvy, nebo ukončení poskytování Hlasových služeb, vrátit Poskytovateli kompletní, nepoškozené a provozuschopné Přijímací zařízení zapůjčené Poskytovatelem včetně příslušenství v souladu s ustanovením Všeobecných podmínek. Ve výjimečných případech může být Přijímací zařízení Zákazníkem vráceno osobně na adrese některého z Kontaktních míst Poskytovatele. V případě, že tak Zákazník neučiní ve lhůtě, případně vrátí Přijímací zařízení nebo jeho příslušenství poškozené, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi za nevrácené nebo poškozené Přijímací zařízení nebo jeho příslušenství smluvní pokutu dle platného Ceníku zařízení Poskytovatele.
- 6.11. Pokud zřízení, změna, ukončení či servisní činnost Hlasové služby vyžaduje součinnost Zákazníka, je tento povinen součinnost Poskytovateli poskytnout.
- 6.12. 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.
- 6.13. 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.
- 6.14. Zákazník je povinen užívat Službu tak, aby nebyl porušován nebo obcházen zákon, nepůsobit škody třetím osobám, nebo neužívat Službu v rozporu s dobrými mravy.

7. Omezení, přerušení a ukončení poskytování Služby

- 7.1. 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 odst. 4.4. tohoto Provozního řádu.
- 7.2. Dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity Sítě elektronických komunikací sloužící k poskytování Služeb Poskytovatele, bezpečnosti Služeb nebo ke zjištění jejich ohrožení či zranitelnosti, je Poskytovatel povinen a oprávněn přijmout opatření, v rámci kterého přistoupí k přerušení poskytování Služby po dobu nezbytně nutnou do odstranění narušení bezpečnosti a integrity Sítě, či bezpečnosti Služeb. Zároveň o tomto narušení bezpečnosti Sítě či poskytování Služby bude informovat Zákazníka včetně sdělení předpokládané doby přerušení.

- 7.3. V případě, že Zákazník porušil prokazatelným způsobem 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 9. Všeobecných podmínek). O tomto okamžitém ukončení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Zákazníka nijak informovat.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Tento Provozní řád, jehož součástí je Příloha s označením „PODMÍNKY PŘENESENÍ TELEFONNÍHO ČÍSLA“ (dále jen „Podmínky“), je Smluvním dokumentem, který je součástí ucelené smluvní dokumentace. Platným uzavřením Smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s obsahem celého Smluvního dokumentu důkladně seznámil a s jeho ujednáním souhlasí.
- 8.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo ujednání Provozního řádu vč. Podmínek jednostranně měnit či doplňovat. Platný Provozní řád stejně jako Podmínky, jsou vždy k dispozici na webových stránkách Poskytovatele <https://www.nej.cz/dokumenty/provozni-rady/>
- 8.3. Vydáním nového Provozního řádu nebo Podmínek s vyznačením počátku doby platnosti se stává předchozí znění daného dokumentu neplatným.
- 8.4. Tento Provozní řád je platný od **1. ledna 2022**.