

## Všeobecné podmínky poskytování služby SIP TRUNKING

společnosti **Infinity Telecom, s.r.o.**, se sídlem: Koněvova 2660/141, 130 00 Praha 3 – Žižkov, Česká Republika, IČ: 04425715, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 247118 (dále jen „**Společnost**“)

### Preambule

Tyto všeobecné podmínky poskytování služby SIP TRUNKING (dále jen („**VPS – SIP TRUNKING**“)) Společnosti, tvoří přílohu Smlouvy, kterou se Společnost zavazuje poskytovat telekomunikační služby zákazníkovi (dále jen „**Zákazník**“) za podmínek v ní stanovených a Zákazník vyjadřuje svůj souhlas s poskytováním telekomunikačních služeb specifikovaných Smlouvou a přijímá všechny podmínky Smlouvy a Všeobecných podmínek poskytování telekomunikačních služeb, které tvoří přílohu Smlouvy (dále jen „**VP**“), a podmínky těchto VPS – SIP TRUNKING, které navazují na VP a specifikující blíže VP, případně stanoví podmínky odlišné od VP tím, že uzavře se Společností elektronickou formou – prostřednictvím speciálního rozhraní v rámci webových stránek Společnosti, případně rovněž písemnou formou, Smlouvu, a dále tím, že Společnosti poskytuje úhradu poskytovaných telekomunikačních služeb dle platného Ceníku Společnosti uvedeného na níže uvedených webových stránkách Společnosti.

Smluvní dokumentaci Společnosti upravující poskytování služby SIP TRUNKING tvoří tyto dokumenty: Smlouva, VP, tyto VPS – SIP TRUNKING a Ceník.

### 1. Termíny a definice

1. Jsou v rámci těchto VPS – SIP TRUNKING používány shodně s VP.
2. Další pojmy užívané v těchto VPS – SIP TRUNKING jsou definovány následovně:
  - „**SIP**“ (Session Initiation Protocol – česky protokol pro inicializaci relací) – je internetový protokol určený pro poskytování všech služeb potřebných pro přenos telefonních hovorů v internetové telefonii;
  - „**Služba SIP TRUNKING**“ – služba umožňující za pomoci protokolu SIP hlasové hovory přes internet.

### 2. Podmínky nastavení a poskytování služby SIP TRUNKING

1. Služba SIP TRUNKING je poskytována pouze prostřednictvím existujícího internetového připojení Zákazníka k veřejné internetové síti, které splňuje následující požadavky (na jeden simultánní hovor):
  - rychlost přístupu k internetu alespoň 128 kbps v obou směrech;
  - použití kabelového připojení (nikoli bezdrátového, nikoli mobilního internetu);
  - ping (latence) na HSC Společnosti nepřesahuje 150 ms, jitter nepřesahuje 30 ms.
2. Služba SIP TRUNKING je poskytována v souladu s průmyslovými doporučeními RFC 3261, 3550, 2833 a 2327, tedy pomocí jakéhokoliv koncového zařízení Zákazníka, která odpovídá uvedeným doporučením.
3. Služba SIP TRUNKING je poskytována registrací Zákaznického zařízení u HSC Společnosti přes internet.

4. Službu SIP TRUNKING Společnost může Zákazník začít využívat ihned po založení Osobního účtu Zákazníka a jeho uživatelského rozhraní, a to po odsouhlasení VP a těchto VPS – SIP TRUNKING ze strany Zákazníka a složení peněžních prostředků na Osobní účet Zákazníka.

### 3. Práva a povinnosti stran

1. Společnost je povinna odstraňovat problémy se sítí Společnosti, které brání operativně využívat Službu SIP TRUNKING. V případě poruchy Společnost odpovídá dle SLA.
2. Společnost má právo:
  - Ukončit poskytování Služby SIP TRUNKING bez povinnosti vrátit Zákazníkovi peněžní prostředky na Osobním účtu Zákazníka, vedle případů uvedených ve VP, také v následujících případech:
    - záplavy (vícenásobné vytáčení stejného čísla v krátkém časovém období);
    - spamu (hromadné hovory s reprodukcí automatických zpráv);
    - manipulace s ID volajícího (použití čísel, která nepatří Zákazníkovi);
    - použití neplatných nebo falešných údajů Zákazníkem nebo neoprávněného použití údajů Zákazníkem.
  - Jednostranně provést změnu výše sazeb poplatků za hovory poskytované v rámci Služby SIP TRUNKING z objektivních důvodů (změna tarifů velkoobchodních partnerů, změna ekonomické situace s dopadem na relevantní trh a další), a to formou aktualizace sazeb poplatků za hovory v Ceníku zveřejněném v rámci Zákaznického samoobslužného portálu. Veškeré změny sazeb poplatků za hovory jsou účinné po uplynutí 24 hodin ode dne jejich zveřejnění v Zákaznickém samoobslužném portálu (není-li se Zákazníkem dohodnuto jinak);
  - Ověřovat platnost údajů Zákazníka, které Zákazník uvedl Společnosti.
3. Zákazník se zavazuje:
  - Provádět platby za poskytování Služby SIP TRUNKING podle podrobností uvedených ve Smlouvě, konkrétně prostřednictvím systému dobíjení Osobního účtu Zákazníka na Zákaznickém samoobslužném portálu;
  - Osobně monitorovat aktuální sazby v příslušné části Zákaznického samoobslužného portálu Zákazníka (Ceník);
  - Zajistit technicky potřebnou dostupnost internetu pro přístup ke Službě SIP TRUNKING na vlastní náklady;
  - Vyvarovat se používání telefonních čísel, která nepatří Zákazníkovi, a vyvarovat se jejich udávání jako ID volajícího.
4. Zákazník bere na vědomí, že faktické ceny za mezinárodní telefonní hovory uskutečňované v rámci Služby SIP TRUNKING, které jsou uvedené v Ceníku, se aktuálně (v daném vyúčtování) mohou významně lišit a jejich výše se může aktivně pohybovat z důvodu pohybu kurzů cizích měn a tarifů smluvních partnerů Společnosti. Zákazník není z uvedeného důvodu oprávněn reklamovat vyúčtování Služeb.

5. Společnost neodpovídá:
- za funkčnost telekomunikačních sítí jiných provozovatelů poskytujících připojení k internetu Zákazníka, tedy sítí, které Společnost nevlastní;
  - za nemožnost využívání Služeb, případně nedostatečnou kvalitu Služeb, která vznikla v důsledku nedodržení požadavků na kvalitu/rychlost přístupového kanálu k internetu na straně Zákazníka nebo požadavků na kvalitu spojení mezi Zákazníkem a HSC Společnosti. K určení případné odpovědnosti Společnosti za poskytování Služby SIP TRUNKING slouží *Plánek sítí s vyznačením demarkačních bodů sítě Společnosti a sítí ostatních provozovatelů sítí*, který je přílohou těchto VPS – SIP TRUNKING;
  - za dostupnost telefonního hovoru na konkrétní směr (zemi). Uvedené se týká především zemí, kde není dostatečná technická kvalita telefonních sítí nebo není dostatečným způsobem vždy zajištěno jejich fungování a provoz vlivem počasí, ekonomických a politických podmínek v dané zemi či v důsledku dalších okolností majících vliv na kvalitu, funkčnost a provoz telefonních sítí;
  - za zajištění spojení s linkami záchranných služeb, zejména čísla tísňového volání 112, ale také spojení s linkami Policie ČR, Záchranného hasičského sboru atd.

#### 4. Technická podpora

1. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že se specifícností poskytování Služby SIP TRUNKING jsou spojena následující omezení:
  - Společnost nemá schopnost ovládat telekomunikační sítě jiných poskytovatelů telekomunikačních služeb v jiných oblastech, než je jeho síť;
  - Společnost nemůže zaručit úroveň Služby SIP TRUNKING, protože je Služba SIP TRUNKING poskytována prostřednictvím veřejného internetu (nikoli soukromého připojení).
2. Služba technické podpory Společnosti je k dispozici v reálném čase podle schématu osm hodin denně pět pracovních dní v týdnu. Maximální doba zpoždění odezvy nesmí přesáhnout jednu hodinu (při použití rychlých zpráv) nebo 10 minut při volání na +420 290-000-008. Pracovní doba je od 9:00 do 17:00 hodin dle pražského časového pásma.
3. 24 hodinová technická podpora Společnosti je pro Zákazníka k dispozici pouze prostřednictvím e-mailové podpory na adrese support@inftele.com. Maximální Společností zaručená doba čekání na odpověď Společnosti jsou 3 hodiny. Technická podpora je poskytována v angličtině.
4. Při kontaktování služby technické podpory Společnosti musí Zákazník popsat problém, který nastal. Pokud se problém týká stížností na konkrétní telefonní hovory, je třeba přiložit následující informace:
  - volané číslo v plném mezinárodním formátu (včetně technických předpon);
  - číslo použité jako ID volajícího;
  - dobu hovoru včetně časového pásma;
  - IP adresu volajícího.

5. Čas potřebný k odstranění závady závisí na její povaze. Dle příčiny problému může být doba potřebná k odstranění problému několik minut, případně déle s tím, že Zákazník si je vědom toho, že v některých případech (problém se týká nebo souvisí se sítí jiného provozovatele) není Společnost problém schopna odstranit.

## 5. Ukončení Smlouvy/Poskytování Služby SIP TRUNKING

1. Poskytování Služby SIP TRUNKING je ukončeno v případě, že je na Osobním účtu Zákazníka nulový zůstatek peněžních prostředků. Tím dojde k ukončení účinnosti Smlouvy.
2. Pokud Zákazník po ukončení účinnosti Smlouvy nadále využívá Službu SIP TRUNKING, prodlužuje se účinnost Smlouvy a s tím i poskytování Služby SIP TRUNKING na dobu neurčitou s tím, že Smlouvu lze ukončit dohodou smluvních stran, výpovědí jedné ze smluvních stran, případně odstoupením, a to za podmínek uvedených ve VP.
3. Výpovědní lhůta činí pět pracovních dní a začíná běžet od dne následujícího po dni doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
4. Ukončení účinnosti Smlouvy se nedotýká závazků Zákazníka k úhradě ceny za poskytování Služby SIP TRUNKING v souladu s podmínkami Smlouvy, VP a těchto VPS – SIP TRUNKING a Ceníku a závazků Zákazníka vyplývajících z případné odpovědnosti za škody.

*Tyto VPS - SIP TRUNKING nabývají účinnosti dne 01.09.2020*

### Přílohy:

- *Plánek sítě s vyznačením demarkačních bodů sítě Společnosti a sítě ostatních provozovatelů sítě*