

Všeobecné podmínky

pro poskytování služeb elektronických komunikací společností miniTEL s.r.o. IČ 27718808,
provozovatele služby Odorik.cz (dále jako „Poskytovatel“)

1) ZÁKLADNÍ SLUŽBA

Základní služba Poskytovatele je předplacená **služba virtuální volací karty**. Zájmové o službu se mohou registrovat na webu Poskytovatele www.odorik.cz, kde získají všechny potřebné informace. Již registrovaný uživatel může požádat o vydání plastové karty. Karta je svázána s registrací na webu a slouží jako pomůcka pro snadné používání a placení. Není tedy k používání nezbytně nutná. Možné je též obdržet anonymní plastovou kartu bez registrace. Tato karta je poskytnuta zdarma (popřípadě i s drobnou částkou na vyzkoušení) na naší pobočce. Možné je i zaslání poštou, nebo získání od některého z našich distributorů. Plastová karta obsahuje kromě návodu na volání z telefonních budek a pevných linek i čárové kódy, pomocí kterých je možné volací kartu dobít na terminálech Sazka nebo na poště. I uživatel, který získal anonymní volací kartu se může přihlásit na webu Odorik.cz a má stejné možnosti použití. Uživatel po přihlášení na webových stránce může a nemusí dodatečně zadat svoje kontaktní údaje. Zadáni kontaktních údajů slouží především jako pojistka v případě ztráty karty a zapomenutí přihlašovacích údajů. Každá virtuální volací karta je též níže v textu všeobecných podmínek nazývána účtem. Služba virtuální volací karty není vázána na území České republiky a je možné ji používat po celém světě (české přístupové číslo 822 ve způsobu A. nemusí být ze zahraničí dostupné). Služba virtuální volací karty neumožňuje přístup k linkám tísňových volání, protože není možné zaručit předávání lokalizačních údajů v reálném čase a efektivně bránit zlomyslnému volání na tyto linky. Služba virtuálních volacích karet není náhradou za veřejně dostupnou telefonní službu, ale pouze alternativní způsob spojování (tranzit) hovorů.

Využívání je možné následujícími způsoby:

- Z veřejné telefonní sítě **přes přístupová čísla Poskytovatele** začínající 822 (rozhraním je jakýkoli telefonní přístroj, zapojený ve veřejné telefonní síti)
- Z veřejné telefonní sítě **pomocí zpětného volání**. Uživatel si v tomto případě hovor objedná na webových stránce Poskytovatele nebo jiným podporovaným způsobem. (Rozhraním je jakýkoli telefonní přístroj či služba, na kterou je možné spojit hlasový hovor.)
- Z datové sítě **internet**.
 - prostřednictvím služby Skype (rozhraním je jakýkoli HW nebo SW Skype klient připojený k internetu)
 - prostřednictvím IAX protokolu (rozhraním je jakýkoli HW nebo SW IAX klient pro přenos hlasu připojený k internetu.)
 - prostřednictvím SIP protokolu (rozhraním je jakýkoli HW nebo SW SIP klient pro přenos hlasu připojený k internetu.)

Způsoby a protokoly mohou být přidány nebo odebrány podle technických možností a zájmu uživatele bez nutné aktualizace těchto všeobecných podmínek. Aktuální informace o způsobech propojování hovorů, ceny, aktuální všeobecné podmínky včetně upozornění na změny jsou uváděny na www.odorik.cz. Výpisy hovorů a k nim naučované ceny je možné shlédnout na webových stránkách Poskytovatele po přihlášení. Vyúčtování služeb není zasláno, neboť přehled je přístupný online.

2) DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

K základní službě virtuální volací karty jsou k dispozici následující **doplňkové služby**, které jsou hrazeny ze společného kreditu účtu uživatele.

- Odesílání SMS zpráv z internetu** z webových stránek www.odorik.cz nebo též strojově odesílání zpráv z libovolné aplikace přes rozhraní API. Doručky takto zaslanych zpráv se zobrazují ve výpisu hovorů. Doplnková služba A se nijak neaktivuje ani nedeaktivuje, uživatel ji prostě využije, má-li zájem.
- Geografické číslo prostřednictvím sítě internet** – číslo z Vašeho kraje. Užívání geografického čísla se váže ke konkrétní adrese. K získání geografického čísla je nutné vyplnit jméno a příjmení a celou adresu uživatele čísla. Vlastník účtu či uživatel zkontroluje správnost soudnic na následně zobrazené mapě. Vlastník účtu zajistí, že číslo nebude používáno z jiné než uvedené adresy. Adresu je možné dodatečně změnit jen v rámci kraje a vlastník účtu je povinen ji ihned aktualizovat. Z geografického čísla je možné volat na tísňové linky. Vyplněná adresa včetně soudnic je předávána do společné databáze, do které mají přístup provozovatelé tísňových linek. Vlastník účtu ručí za případné škody, které by mohly vzniknout voláním na tísňové linky z jiného místa než uvedené adresy.
- Nomadické číslo prostřednictvím sítě internet**, bezplatná linka 800 nebo jiné "barevné" číslo - toto číslo je možné používat v celé ČR a přechodně i v zahraničí. Vyplňuje se tzv. tísňová adresa, podle které je směřován hovor v případě volání na tísňovou linku. Je-li to možné, doporučujeme volání na tísňové linky jiným způsobem než z nomadických či barevných čísel, protože tísňové hovory je možné provést z mobilního telefonu i bez SIM karty. Přes GSM síť je poskytována i služba připojení k internetu jako nepovinná doplňková služba, stejně jako jiné služby obvyklé v GSM síťech, jako např. odesílání SMS zpráv. Jaké služby jsou přesně k dispozici, kolik stojí a jestli se jejich použití nějak odlišuje od zavedených zvyklostí, je uvedeno v ceníku těchto služeb.
- Mobilní telefonní číslo prostřednictvím GSM sítě nebo sítě internet** – u mobilního čísla se žádná adresa se neneviduje, lokalizační údaje jsou zjišťovány a posílány přímo provozovatelem mobilní sítě podle polohy telefonu v době volání. Z čísla je možné uskutečňovat tísňové hovory. Tísňové hovory je možné provést z mobilního telefonu i bez SIM karty. Přes GSM síť je poskytována i služba připojení k internetu jako nepovinná doplňková služba, stejně jako jiné služby obvyklé v GSM síťech, jako např. odesílání SMS zpráv. Jaké služby jsou přesně k dispozici, kolik stojí a jestli se jejich použití nějak odlišuje od zavedených zvyklostí, je uvedeno v ceníku těchto služeb.

Doplňkové služby B, C a D či případně další podobné doplňkové služby, se objednávají i ukončují po přihlášení na webových stránkách Poskytovatele, případně komunikací, přes email či telefon, nebo osobně. Na webových stránkách účastník uvede, zda chce, aby jim vyplněné lokalizační údaje byly poskytovány účastnickému seznamu včetně toho, jaké údaje budou uvedeny. Při objednání doplňkových služeb je účastník seznámen s aktuálními podmínkami a cenou těchto služeb. Pro zřízení nebo ukončení služby **nejsoú žádné výpovědní či čekací lhůty**. Zpracování žádostí se provádí podle povahy úkonů buď zcela automaticky, nebo v pracovních dnech našimi techniky. V obou případech bez zbytečného odkladu. Zrušením doplňkové služby B, C nebo D zůstává možnost přístupu k historii hovorů.

3) DISPONIBILITA ÚČTU

Za vlastníka účtu je považován ten, kdo zná přístupové přihlašovací údaje (nejčastěji PIN). Pokud vlastníka účtu nezná své přihlašovací údaje, může se prokázat též přístupem ke kontaktním údajům (např. emailu nebo mobilnímu číslu svázanému s účtem - použitého pro registraci). Vybrané administrativní povinnosti a způsob používání se vztáží jen k některým doplňkovým službám

(viz Bod 2 „Doplňkové služby“) v případě jejich využívání. Pouhým vlastnictvím plastové karty, nebo registrací – tedy v obou případech „vlastnictvím“ základního účtu, **nevzniká uživateli žádný smluvní závazek nebo povinnost vůči společnosti miniTEL s.r.o.** Vlastník či uživatel účtu je povinen svůj PIN nebo jiné přihlašovací údaje zabezpečit proti zneužití třetí osobou. V případě zneužití účtu třetí osobou se takto zneužitý kredit nevrací.

4) ZNEUŽITÍ SLUŽBY

Služby Odorik.cz není dovoleno používat k zlomyslnému opakovanému volání, vyhrožování, či záměrnému přetěžování zařízení Poskytovatele či jiných operátorů. Nebo též případně k jinému protiprávnímu jednání. Pokud takového nekorektně se chovajícího uživatele není možné kontaktovat nebo na kontaktování nereaguje, může být jeho účet bez náhrady zablokován.

5) CENY SLUŽEB

Aktuální ceny služeb jsou uvedeny na stránkách Poskytovatele www.odorik.cz. Pokud by mělo dojít ke zvýšení cen hovorů do ČR, bude to oznámeno na našich stránkách minimálně týden předem. Může nastat případ, že do některé zahraniční destinace nebude náhle možné za původní cenu hovory spojit v rozumné kvalitě a okamžitě zvýšení ceny je tak jediné rozumné řešení. V tomto případě může Poskytovatel provést změnu ceny i během dne. Nová cena bude v tomto případě vždy úměrná zvýšení cen na mezinárodním velkoobchodním trhu. Na podstatné změny cen upozorňujeme na našich webových stránkách v sekci novinky. Účastník má možnost si kdykoli zjistit výši kreditu, jakož i aktuální cenu pro volanou destinaci nebo službu. Lze také aktivovat automatické hlášení maximálního počtu minut před začátkem hovoru podle aktuální výše kreditu. Pokud by zákazník se změnou ceny nesoouhlasil, může požádat o vrácení části nebo celého kreditu viz. Bod 9 „Záruka spokojenosti“. Aktuální technické i jiné novinky a změny se zobrazují po přihlášení uživatele do systému nebo též na hlavní stránce bez přihlášení. Pokud jsou změny důležité, může být uživatel kontaktován.

6) ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zadáni osobních kontaktních údajů na webu služby během registrace nebo upřesněním údajů kdykoli později nebo pokud je vlastník účtu za tímto účelem uvede po telefonu, email, SMS zprávou či osobně, souhlasí s jejich zpracováním, tedy uložení a používáním za účelem provozu služeb Odorik.cz společností miniTEL s.r.o.

Poskytovatel též ukládá (zpracovává) provozní údaje jako výpisy hovorů a IP adresy, z kterých se vlastník či uživatel hlásil apod. Tyto údaje je nutné ukládat z provozních důvodů. Možné je tak zpětně analyzovat poruchy a problémy, kontrolovat správnost účtování apod. Uchování provozních údajů je též vyžadováno zákonem, a proto tyto údaje není na požádání možné mazat. Poskytovatel bez Vašeho výslovného svolení neprodá, nepůjčí, nevymění ani jinak nepřevede žádné osobní údaje žádné třetí osobě, pokud nebude povinen tak učinit ze zákona nebo na základě příkazu oprávněných orgánů.

7) DOSTUPNOST SLUŽEB A HLÁŠENÍ POTÍŽÍ

Poskytovatel se zavazuje vynaložit veškeré přiměřené úsilí k zabezpečení bezporuchového provozu služby. K zajištění bezporuchového provozu používá Poskytovatel více různých nástrojů a technik. U žádné technologie však nelze stoprocentně vyloučit možný výpadek. Poskytovatel též upozorňuje, že kvalita a spolehlivost volání přes internet závisí typicky a podstatnou měrou na kvalitě a dostupnosti připojení účastníka či uživatele k internetu (pokud je internet k volání použit), které však poskytují třetí strany, a Poskytovatel ji nemůže ani ovlivnit ani garantovat. Pro tento případ poskytujeme zdarma na našich stránkách nástroje k měření kvality internetu. Poruchy je možné hlásit po přihlášení na účet nebo též pomocí kontaktů uvedených na hlavní stránce v sekci kontakty nebo na internetovém fóru. Na stejném místě je též možné reklamovat špatné účtování. Při reklamaci např. kvality hovorů je potřebné být konkrétní a uvést vždy konkrétní hovor, o který se jednalo, včetně všech podrobností. Jedině tak je možné problém dohledat a zjistit příčinu. Je-li závada v nevhodném nastavení zařízení uživatele, závadu si uživatel odstraní sám podle našeho návodu či doporučení. V některých případech je možné závadu odstranit na dálku za použití speciální aplikace.

V případě poskytování služby virtuálního mobilního operátora Poskytovatel nemůže ručit za pokrytí, kvalitu a stabilitu GSM signálu. Uživatel bude vždy informován jaká síť (sítě) může být na území ČR pro službu použita ještě před objednaním mobilního čísla.

Poskytovatel neodpovídá za škody, které by mohly účastníkovi či uživateli vzniknout v souvislosti s používáním služby Odorik.cz.

8) EXPIRACE KREDITU

Platnost kreditu je neomezená. Pokud však během posledních dvou let nedojde k dobítí účtu celkem 100 Kč nebo více, účet je považován za **neupozávaný**. V případě, že u daného účtu byla použita funkce převodu kreditu mezi účty Odorik (jako příjemce nebo i jako odesílatel), za nepoužívání je považován účet, na kterém bylo za poslední 2 roky utraceno méně než 100 Kč. Za vedení nepoužívaného účtu a za každé veřejné číslo (geografické, nomadické, mobilní či jiné) na nepoužívaném účtu si účtujeme drobný měsíční poplatek, viz aktuální ceník. Pokud na sebe vlastník nechal vyplněný aktuální emailový kontakt, bude o započítí tohoto účtování informován email. Účtování může zabránit opětovným dobítím 100 Kč nebo více. Pokud na účtu nebude dostatečný kredit k zaplacení udržovacího poplatku za všechna veřejná čísla, budou veřejná čísla automaticky uvolněna. O předpokládaném uvolnění čísel bude vlastník účtu vyrozuměn email, nejpozději měsíc předem a dostane tak možnost uvolnění zabránit. Pokud je účet bez kreditu, žádné poplatky se neúčtují. Nepoužívaný (viz definice výše) účet bez kreditu může být zrušen nejdříve po půl roce, vlastník účtu bude o záměru informován nejpozději měsíc předem.

9) ZÁRUKA SPOKOJENOSTI

V případě, že vlastník účtu není spokojen, nemá zájem či není schopen službu nadále využívat, může požádat o vrácení celé nebo části nepoužité předplacené částky. Za vrácení předplacené částky se platí administrativní poplatek ve výši 100 Kč a od zákazníka můžeme vyžadovat potvrzení přijetí opravného daňového dokladu. Není možné si nechat vracet částku, která byla převedena z účtu jiného uživatele.

Tyto všeobecné podmínky jsou účinné od 14. 8. 2013 pro nové a od 14. 9. 2013 i pro stávající zákazníky služby Odorik.cz

Petr Soukup
jednatel společnosti miniTEL s.r.o.