

Všeobecné podmínky

pro poskytování služeb elektronických komunikací společností miniTEL s.r.o. IČ 27718808, sídlem Cejl 20, Brno 602 00 provozovatele služby Odorik.cz (dále jako „Poskytovatel“)

1) ZÁKLADNÍ SLUŽBA

Základní služba Poskytovatele je předplacená **služba virtuální volací karty**. Zájmovci 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 svázaná 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 webovou stránku 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:

- A. Z veřejné telefonní sítě **přes přístupová čísla Poskytovatele** začínající 822 (rozhraní je jakýkoli telefonní přístroj, zapojený ve veřejné telefonní síti)
- B. Z veřejné telefonní sítě **pomocí zpětného volání**. Uživatel si v tomto případě hovor objedná na webovou stránku Poskytovatele nebo jiným podporovaným způsobem. (Rozhraní je jakýkoli telefonní přístroj či služba, na kterou je možné spojit hlasový hovor.)
- C. Z datové sítě **internet**.
 1. prostřednictvím služby Skype (rozhraní je jakýkoli HW nebo SW Skype klient připojený k internetu)
 2. prostřednictvím IAX protokolu (rozhraní je jakýkoli HW nebo SW IAX klient pro přenos hlasu připojený k internetu.)
 3. prostřednictvím SIP protokolu (rozhraní je jakýkoli HW nebo SW SIP klient pro přenos hlasu připojený k internetu Poskytovatel neomezuje koncová zařízení, která lze se službou použít, v době poslední aktualizace těchto všeobecných podmínek se nesetkal s žádným zařízením, které by prohlásil za nepodporované)

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. Výpis hovorů a k nim naučované ceny je možné shlédnout na webových stránkách Poskytovatele po přihlášení. Vyučtování 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.

- A. **Odesílání SMS zpráv z internetu** z webových stránek www.odorik.cz nebo též strojívkou odesílání zpráv z libovolné aplikace přes rozhraní API. Doručky takto zaslány zprávy se zobrazují ve výpisu hovorů. Doplnkové služby A se nijak neaktivují ani neaktivuje, uživatel ji prostě využije, má-li zájem.
- B. **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 souřadnic 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 souřadnic 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.
- C. **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 tísňová adresa nemusí být vždy aktuální vzhledem k místu, kde se volající právě nachází. V případě nutnosti tísňového volání doporučujeme volat přednostně linku 112. Na čísle 112 je možné se nechat přepojit do správného kraje podle místa, ve kterém se nachází osoba, které je třeba přivolat pomoc.
- D. **Mobilní telefonní číslo prostřednictvím GSM sítě nebo sítě internet** – u mobilního čísla se žádá adresa se neviduje, 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 sítích, 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 případné 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. Na stejném místě je možné údaje aktualizovat nebo jejich zveřejnění zakázat. Při objednání doplňkových služeb je účastník seznámen s aktuálními podmínkami a cenou těchto služeb. Pro zřízení nebo ukončení služby **nejsou žádné čekací či vypovědní lhůty**. Zpracování žádostí se provádí podle povahy úkonů nejčastěji ihned a 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 vlastník účtu nezadá 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 vází 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 kontaktní nereaguje, může být jeho účet bez náhrady zablokován. Je-li účastník obětí zlomyslných nebo obtěžujících volání, může si podle zákona 127/2005 Sb.

§ 67 vyžádat osobní údaje o volajícím u Poskytovatele, bude-li volající zákazníkem sítě Odorik.cz. Pokud by obtěžující volání pocházelo z jiné sítě a ze skrytého čísla, je možné na požádání sdělit toto skryté číslo. Za pomoc s identifikací zlomyslných volání si Poskytovatel účtuje poplatek 100 Kč vč. DPH, který ale může být dle zvážení Poskytovatele snížen nebo prominut.

5) ZMĚNA CEN A VŠEOBECNÝCH PODMÍNEK

Změna těchto všeobecných podmínek, nebo případné zvýšení cen bude zveřejněno alespoň jeden měsíc předem na stránkách Poskytovatele v souladu se zákonem 127/2005 Sb. § 63 odst. 6. Historii změn všeobecných podmínek včetně aktuálních podmínek je možné sledovat na webových stránkách www.odorik.cz/h. Aktuální všeobecné podmínky je též možné obdržet na požádání vytištěné na našich provozovnách. Snížení cen hovorů (dočasně nebo trvale), nebo zvýšení ceny hovorů do zahraničí vyvolané změnou nákladů na terminaci příslušné destinace (tedy změny ceny na velkoobchodních trzích) nelze považovat za změnu smluvních podmínek ze strany Poskytovatele. O těchto změnách bude Poskytovatel informovat nejpozději okamžikem platnosti nové ceny na svých stránkách. Poskytovatel se zavazuje, že při takto nuceném zvýšení ceny nebude nová koncová cena konkrétní destinace bez DPH vyšší než 1,25 násobek nové nákupní ceny bez DPH. Poskytovatel se zavazuje, že vynaloží veškeré přiměřené úsilí k tomu, aby zvýšení ceny minimalizoval nebo zabránil vybráním vhodného dodavatele. Pokud bude zákazník volat destinaci, kde byla cena změněna ve dvou posledních měsících, bude na novou cenu upozorněn před spojením hovorů. Pokud by zákazník se změnou ceny nebo podmínek nesouhlasil, nebo též z libovolného jiného důvodu, může požádat kdykoli o vrácení části nebo celého předplacené kreditu viz Bod 9 „Závruka spokojenosti“.

6) ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zadáni osobních kontaktních údajů na webu služby během registrace nebo upřesnění údajů kdykoli později nebo pokud je vlastník účtu za tímto účelem uvede po telefonu, emailem, SMS zprávou či osobně, souhlasí s jejich zpracováním, tedy uložením 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, KVALITA HOVORŮ A REKLAMACE ÚČTOVÁNÍ

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 stopercentně vyloučit možný výpadek. Pokud účastník používá k volání internet, je třeba upozornit, že kvalita a spolehlivost volání přes internet závisí typicky a podstatnou měrou na kvalitě a dostupnosti připojení k internetu účastníka či uživatele, které však poskytují třetí strany, a Poskytovatel ji nemůže ani ovlivnit ani garantovat. Pro tento případ jsou na stránkách Poskytovatele zdarma k dispozici návody a nástroje k měření kvality internetu. Dalším častým zdrojem snížené kvality hovorů bývá koncové zařízení účastníka. Např. nekvalitní vstup pro mikrofon u integrované zvukové karty počítače, špatně nastavená citlivost mikrofonu, ucpaný otvor pro mikrofon, nekvalitní telefon apod. Po odstranění nedostatku na straně uživatele, lze očekávat hovor stejně kvalitní jako při volání libovolným jiným způsobem. Pro hovory v rámci ČR je na straně Poskytovatele použit vždy hlasový kodek G711A = ALAW = PCMA, který dovozuje ISDN kvalitu hovorů. Pro maximální kvalitu hovorů Poskytovatel doporučuje, aby i na straně uživatele byl použit tentýž hlasový kodek, jedná-li se o hovor přenášený přes internet. Potíže je možné hlásit po přihlášení na účet nebo též pomocí kontaktů uvedených na hlavní stránce v sekci kontakty. Stejným způsobem je též možné reklamovat špatné účtování, nebo např. kvalitu hovorů. V případě reklamace naučované ceny, či poskytnuté služby je nutné dle zákona reklamaci uplatnit do 2 měsíců od data poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Dle zákona 127/2005 Sb. § 64 je Poskytovatel reklamaci povinen vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od doručení reklamace. Při reklamaci je potřebné 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 dle návodu či doporučení. V některých případech je možné závadu odstranit na dálku za použití speciální aplikace. Pokud se jako součást vyřízení reklamace vrací peníze, je to provedeno formou navýšení kreditu v okamžiku vyřízení reklamace, tedy bez zbytečných odkladů nejpozději jeden měsíc od doručení reklamace.

Poskytovatel nenabízí možnost výjezdu za zákazníkem a řešení problémů přímo u zákazníka. 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 zakoupením SIM/objednáním mobilního čísla. Má-li mobilní operátor nějakým způsobem omezena možná koncová zařízení použitelná v jeho síti, je třeba tato omezení respektovat – viz smluvní podmínky příslušného operátora. 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 dobití účtu celkem 100 Kč nebo více, účet je považován za **nepoužívaný**. V případě, že u daného účtu byla použita funkce převodu kreditu mezi účty Odorik (jako příjemce nebo i jako odesílatel), za nepoužívaný 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 započítání tohoto účtování informován emailem. Účtování může zabránit opětovným dobitím 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 emailem 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 50 Kč a od zákazníka můžeme před odesláním peněz vyžadovat potvrzení přijetí opravného daňového dokladu. Peníze vracíme jen převodem na účet, popřípadě v hotovosti na pobočce. Není možné si nechat vracet částku, která byla převedena z účtu jiného uživatele.

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

Petr Soukup
jednatel společnosti miniTEL s.r.o.