

# PROVOZNÍ ŘÁD

## pro poskytování hlasových služeb společnosti RhinoNetworkSolution s.r.o.

### 1/4

#### 1. Úvodní ustanovení

1.1. Společnost RhinoNetworkSolution s.r.o. se sídlem Padochovská 6, Ivančice, PSČ 66491, (dále jen „Poskytovatel“) je držitelem Osvědčení č.2116 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 „PŘ“) je součástí smluvních podmínek upravujících poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností RhinoNetworkSolution s.r.o. a je závazný jak pro Poskytovatele, tak pro Zákazníka (společně pak „smluvní strany“).

Práva a povinnosti smluvních stran společné pro veškeré služby elektronických komunikací jsou pak upraveny ve Všeobecných podmínkách společnosti RhinoNetworkSolution 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.RhinoNetworkSolution](http://www.RhinoNetworkSolution)

#### 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 „Sít“) - 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 (přímo 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.RhinoNetworkSolution](http://www.RhinoNetworkSolution))
- 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

## PROVOZNÍ ŘÁD

### pro poskytování hlasových služeb společnosti RhinoNetworkSolution s.r.o.

#### 2/4

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 odmítní. 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, nepřetržité 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