

## 1 Úvodní ustanovení

1.1 Společnost **RIO Media a.s.** se sídlem Praha 9, Libeň, Kovanecká 30/2124, PSČ 190 00, IČ 28216733, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle B, vložka 13521 (dále jen „**Operátor**“) je držitelem Osvědčení č. 2536 vydaného Českým telekomunikačním úřadem dle ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění, 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**“) je součástí smluvních podmínek upravujících poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností RIO Media a.s. a je závazný jak pro stranu Operátora, tak pro Zákazníka.

Práva a povinnosti účastníků smluvního vztahu společně pro všechny služby elektronických komunikací jsou pak upraveny ve Všeobecných podmínkách společnosti RIO Media a.s. (dále jen „**Všeobecné podmínky**“), které rovněž tvoří součást smluvních podmínek.

1.3 Ceny za Službu jsou uvedeny v Ceníku služeb RIO Media a.s. (dále jen „**Ceník**“), který je dostupný na internetových stránkách [www.riomedia.cz](http://www.riomedia.cz), v listinné podobě pak na adrese Kontaktního Centra a všech jeho pobočkových pracovištích, nebo u obchodních zástupců.

## 2 Definice použitých pojmů

Nad rámec ujednání Všeobecných podmínek, kdy v nich definované pojmy mají shodný význam také v případě pojmů použitých v tomto dokumentu, není-li níže uvedeno jinak, pro účely tohoto Provozního řádu se dále rozumí:

2.1 **Aplikace „MojeRIO“** – samoobslužný portál Operátora dostupný Zákazníkovi prostřednictvím internetových stránek [www.riomedia.cz](http://www.riomedia.cz), nebo na internetové adrese <https://www.myrio.cz>.

2.2 **Zákazník** – fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Operátorem smlouvu o poskytování Služby; pojem zahrnuje i žadatele o poskytnutí Služby, či konečného uživatele Služby.

2.3 **Veřejná komunikační síť** (dále jen „**Síť**“) – síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací;

2.4 **Číslovací oblast** – územní celek, který je v Číslovacím plánu označen kódem Číslovací oblasti a je zpravidla totožný s územím kraje.

2.5 **Číslovací plán** – vyhláška č. 117/2007 Sb. vydaná Ministerstvem průmyslu a obchodu k provedení § 29 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění (dále jen „**ZoEK**“).

2.6 **Koncový bod sítě** – fyzický bod, ve kterém je Zákazníkovi poskytován připojení k Veřejné komunikační síti a ve kterém je poskytován přístup ke Službě.

2.7 **Koncové zařízení** – zařízení schválené Operátorem, připojené přímo nebo nepřímo k Veřejné komunikační síti, které umožňuje nebo podporuje poskytování Služby (zpravidla modem nebo gateway). Detailní technická specifikace a seznam doporučených Koncových zařízení pro Službu je uveden na Internetových stránkách [www.riomedia.cz](http://www.riomedia.cz)

2.8 **VoIP** – (Voice over Internet Protocol) technologie umožňující přenos hlasových volání a poskytování dalších služeb v hovorovém pásmu prostřednictvím sítě elektronických komunikací

2.9 **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.

2.10 **Geografické telefonní číslo** – telefonní číslo určené pro „stacionární“ přípojky, které nemění svoji polohu, a která je vázáno na určitou geografickou lokalitu. Jejich přidělování je prováděno v souladu s Číslovacím plánem.

2.11 **Přenositelnost čísla** - možnost uživatele veřejné telefonní služby ponechat si své telefonní číslo i po změně poskytovatele Služby, tzn. „přenést“ své číslo od jednoho operátora k druhému.

2.12 **Zřízení Služby** – zřízením Služby se rozumí okamžik, od kterého je umožněno užívání Služby Zákazníkem.

2.13 **Bezdrátový telefonní přístroj** - bezdrátový telefonní přístroj standardu DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications) s konektorem RJ-11 (FXS).

2.14 **Drátový telefonní přístroj** - analogový drátový telefonní přístroj s konektorem RJ-11 (FXS).

## 3 Charakteristika Služby

3.1 Službou se rozumí poskytování veřejně dostupné telefonní služby prostřednictvím IP protokolu (dále jen „**VoIP**“), která umožňuje vnitrostátní a mezinárodní volání v automatickém telefonním styku (přímou volbou volaného čísla) prostřednictvím sítě Internet a jiných datových sítí. Faksimilní komunikace a přenos dat v hovorovém pásmu nejsou garantovány.

3.2 V rámci Služby je Zákazníkovi umožněno

3.2.1 **bezplatné volání na čísla tísňových volání** nepřetržitě v rámci Sítě Poskytovatele, včetně lokalizace volajícího;

3.2.2 **uveřejnění telefonního čísla v telefonním seznamu** v rozsahu, jak je definován v odst. (7) tohoto článku Provozního řádu. Uveřejnění je podmíněno písemným souhlasem Zákazníka, který je Zákazník oprávněn kdykoliv písemně odvolat (viz ujednání odst. 9.2 Všeobecných podmínek);

3.2.3 **přenositelnost telefonního čísla** (viz dokument Přenositelnost čísla na <http://www.riomedia.cz/podpora/vsechny-dokumenty>)

3.2.4 **identifikaci zlomyslných nebo obtěžujících volání** (doplňková služba)

3.3 Zřízení Služby Operátorem bude u Zákazníka realizováno pouze na základě řádně uzavřeného smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Operátora. Podmínkou zřízení Služby je, že Zákazník současně využívá některou ze služeb z obchodní nabídky Operátora, která umožňuje připojení k síti Internet.

3.4 V rámci Služby je Zákazníkovi přiřazeno telefonní číslo v souladu s Číslovacím plánem, příp. přenesené telefonní číslo Zákazníka od jiného operátora.

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 Operátor a může ho změnit, jestliže je to z technických či provozních důvodů nutné, případně dojde-li ke změně Číslovacího plánu. Operátor na změnu Zákazníka upozorní písemně nejméně 1 měsíc předem. Zákazník nemá nárok na náhradu škody ani jiné újmy, která mu změnou čísla vznikla.

3.6 Opatření Služby

Volání na telefonní čísla se **zvýšenou sazbou** (900 xxx xxx) je při zahájení poskytování Služby Operátorem Zákazníkovi zablokováno. V případě, že Zákazník má zájem telefonní čísla se zvýšenou sazbou zpřístupnit, požádá Operátora o zpřístupnění tohoto rozsahu telefonních čísel písemně, telefonicky nebo e-mailem. Operátor je oprávněn ověřit totožnost Zákazníka. Operátor provede první zpřístupnění telefonních čísel se zvýšenou sazbou zdarma.

3.7 Telefonní seznam

Zákazník v dokumentu Specifikace služby vyjadřuje souhlasem či odmítnutím svoji vůli **uveřejnění v telefonním seznamu**. Vydavatelem tištěného seznamu **Zlaté stránky** je Mediatel spol. s r.o., smluvní partner Operátora, kterému jsou 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 osobní údaje z rozsahu relevantního pro účely seznamu stanovenými vydavatelem mají být uvedeny ve veřejném seznamu a má možnost ověřovat údaje a žádat jejich opravu a odstranění. Veškeré údaje pro zveřejnění v telefonním seznamu předává Operátor s příznakem **X – zákazník si nepřeje číslo použít pro marketing**. Požaduje-li Zákazník zveřejnění v rozsahu podléhajícím zpoplacení, je povinen tento požadavek uplatnit písemně u vydavatele. Zákazník bere na vědomí, že Operátor 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 Operátor, resp. vydavatel povinen vyžádat si od dotčených Zákazníků další souhlas. Zákazník tímto prohlašuje, že je řádně seznámen s účelem tištěného, příp. elektronického seznamu, zejména se skutečností, že tento bude k dispozici veřejnosti přímo nebo prostřednictvím informačních služeb.

### 3.8 Přenositelnost telefonního čísla

Operátor zajišťuje službu přenositelnosti telefonního čísla plně v rozsahu ujednání § 34 zákona č. 127/2005 Sb., ZoEK, a opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10/10.2012-12.

Doplňující informace o postupu přenesení čísla naleznete na stránkách <http://www.riomedia.cz/podpora/vsechny-dokumenty> v dokumentu „Přenositelnost čísla“.

Operátor si vyhrazuje právo akceptovat žádost o přenesení čísla (číselného bloku) k přejímajícímu operátorovi teprve okamžikem úplného vypořádání veškerých závazků Zákazníka, evidovaných Operátorem v souvislosti s provozem čísla (číselného bloku) požadovaného k portaci. Zákazník toto bere na vědomí a bez výhrad souhlasí.

### 3.9 Identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání

Doplňková 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 § 41 odst. 6 ZoEK. U zlomyslných nebo obtěžujících volání uskutečněných ze sítě jiného operátora předá Operátor informaci o volajícím telefonním čísle a identifikační údaje takového Uživatele v síti jiného operátora pouze, pokud jiný operátor tyto údaje Operátorovi předá. Předání výpisu identifikovaných příchozích volání k poštovní přepravě formou doporučené poštovní zásilky zabezpečí Operátor 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.

## 4 Zřízení, změny a zrušení Služby

4.1 Služba je Zákazníkovi zřízena a poskytována na základě řádně uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a příslušné Specifikace služby (dále jen „**Smlouva**“). Změny Služby, příp. ukončení poskytování Služby se řídí v celém rozsahu ujednáním článku 5 a dalších Všeobecných podmínek.

4.2 Zřízení Služby se rozumí okamžik, od kterého je umožněno užívání Služby. Služba je zřizována v termínech sjednaných se Zákazníkem ve Smlouvě, obvykle do 30-ti dnů ode dne akceptace požadavku na zřízení Služby (potvrzení technické proveditelnosti realizace Operátorem), pokud se strany nedohodnou jinak.

4.3 Služba bude předána v koncovém bodě Sítě a poskytována výhradně na adrese, která je uvedena ve Smlouvě. V případě zřízení Služby s přiřazením přeneseného čísla Zákazníka je zahájení poskytování Služby podmíněno úspěšným dokončením procesu přenesení čísla od opouštěného operátora s tím, že Služba s geografickým číslem je zřizována výhradně ve stejné číselové oblasti jako u opouštěného operátora.

4.4 Změnu Služby může Zákazník požadovat v průběhu účtovacího období. Požadovanou změnu však lze provést teprve uplynutím 30 dní užívání Služby (tj. minimální doba trvání sjednané Služby).

4.5 Ukončení Služby přenesením telefonního čísla, kdy Hlasová služba byla poskytnuta v rámci balíčku s cenovým zvýhodněním, je Zákazník povinen kontaktovat Operátora za účelem dohody konkrétního postupu směřujícího k ukončení poskytování Služby s nárokem na přenesení čísla. Přenesením telefonního čísla není trvání smluvního vztahu, v rámci kterého byla Hlasová služba poskytována, zúžením rozsahu plnění Operátora dotčeno.

4.6 Operátor odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod Sítě definovaný v bodě (6) tohoto Provozního řádu.

4.7 Zákazník se zavazuje dbát doporučení zajistit připojení Koncového bodu do funkční, provozuschopné sítové zásuvky 230 V/50 Hz dle platných ČSN, přičemž Operátor doporučuje připojení do sítové zásuvky nepřetržitě.

Náklady na provoz Koncového bodu sítě v místě instalace nese Zákazník.

## 5 Vyúčtování nákladů Služby

5.1 Účtovací období hovorného Služby je stanoveno od 1. dne do posledního dne kalendářního měsíce. Měsíční paušální poplatky a ostatní platby jsou účtovány v pravidelném měsíčním cyklu dle Všeobecných podmínek. Všechny platby jsou předepisovány k úhradě v souladu se Všeobecnými podmínkami v pravidelném měsíčním cyklu se splatností do 15. dne příslušného kalendářního měsíce.

5.2 Operátor Zákazníkovi umožní přístup k detailnímu výpisu odchozích telefonních hovorů na internetové stránce <https://www.myrio.cz>. Údaje uvedené na této internetové stránce jsou pouze informativní a nemusí být

shodné s konečným vyúčtováním Služby. Přístup k internetové stránce, kde je umístěn detailní výpis odchozích hovorů, je podmíněn zadáním přístupového jména a hesla, které Zákazník obdrží při instalaci Služby. Jméno a heslo je Zákazník povinen držet v tajnosti a neposkytovat je třetí osobě.

5.3 V případě, že Zákazníkův účet za Službu přesáhne v účtovacím období dle bodu (1) tohoto Provozního řádu Smlouvy výši 3.000 Kč bez DPH, je Operátor oprávněn Zákazníka kontaktovat a požadovat zaplacení aktuální částky, v rozsahu které Zákazník v konkrétním účtovacím období hlasový provoz uskutečnil. Zákazník je povinen Operátorovi tuto aktuální částku bez prodlení zaplatit, a to nejpozději do sedmi (7) kalendářních dnů po informování Zákazníka Operátorem. V případě, že se Operátorovi nepodaří Zákazníka kontaktovat během tří kalendářních dnů nebo Zákazník aktuální částku ve stanovené lhůtě nezaplatí, je Operátor oprávněn pozastavit poskytování Služby do doby uhrazení aktuální výše nákladů za Službu.

5.4 V případě důvodných pochybností o správnosti vyúčtování služeb má Zákazník právo uplatnit **reklamaci vyúčtování**, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak toto právo zanikne. Reklamacie musí obsahovat konkrétní specifikaci důvodu reklamace.

5.5 Zákazník uplatňuje reklamaci vyúčtování písemnou formou, kterou doručuje prostřednictvím doručovatelské služby na adresu sídla Operátora.

5.6 Operátor je povinen vyřídit reklamaci do 30 dnů ode dne jejího doručení. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti reklamovaného vyúčtování.

5.7 V případě, že v rámci reklamačního řízení bude reklamace Zákazníka uznána oprávněnou, je Operátor povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 30 dnů od kladného vyřízení reklamace, pokud se strany nedohodnou na jiném způsobu vypořádání kompenzace (viz odst. 11.4 Všeobecných podmínek). V případě částečného, či úplného zamítnutí nároku na reklamaci je Zákazník oprávněn do 1 měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitku proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu.

## 6 Technické parametry Služby

6.1 Kvalita Služby (VoIP) je dána úrovní a kvalitou sjednané služby připojení k síti Internet, prostřednictvím které je Služba poskytována.

6.2 Služba spočívá v hlasovém spojení přes IP síť, a to jak propojením se sítěmi ostatních operátorů, tak v síti Poskytovatele v rámci SIP protokolu.

6.3 Služba je dostupná nepřetržitě 24 hodin denně.

6.4 Pokud Zákazník prokazatelně z důvodů na straně Operátora mohl Službu využít jen částečně nebo vůbec, je postupováno ve smyslu ujednání čl. 11 Všeobecných podmínek.

6.5 Součástí Služby může být Bezdrátový telefonní přístroj nebo Drátový telefonní přístroj, který Zákazníkovi poskytne Operátor na dobu trvání Smlouvy pro poskytování Služby.

6.6 Operátor zaručuje dostupnost a funkčnost Služby v Koncovém bodu Sítě pouze v případě Operátorem dodaných Drátových telefonních přístrojů, Bezdrátových telefonních přístrojů nebo jiných telefonních přístrojů, které byly Operátorem pro přístup ke Službě schváleny. Informace o schválených typech telefonních přístrojů jsou k dispozici na internetových stránkách Operátora [www.myrio.cz](http://www.myrio.cz).

6.7 Zákazník se zavazuje dbát pokynů a návodů pro používání Drátových telefonních přístrojů, Bezdrátových telefonních přístrojů dodaných Zákazníkovi Operátorem nebo jiných telefonních přístrojů, které Zákazník připojí ke Koncovému bodu Sítě.

## 7 Ohlašování závad Služby, lhůty pro odstranění

7.1 Za závalu je považováno přerušení dodávky Služby, případně snížení kvality či technických parametrů dodávané Služby. Zákazník ohlašuje závady Služeb telefonicky na telefonním čísle 844 746 746 Kontaktního Centra Operátora (dále jen „KC“), a to v pracovní dny od 08:00 do 18:00 hod nebo formou elektronické zprávy zaslané na adresu: [kontaktcentrum@riomedia.cz](mailto:kontaktcentrum@riomedia.cz).

7.2 Zákazník ohlašuje závalu teprve tehdy, když sám prověřil, že závada není na jeho straně.

7.3 Hlášení o závadě musí obsahovat:

- identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení, resp. obchodní jméno);
- jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka;
- telefonické/faxové spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu, elektronickou adresu;

- d) identifikační číslo smlouvy přidělené Operátorem při zřízení služby;
- e) datum a čas zjištění závady, popis závady.

7.4 Operátor je oprávněn požadovat po Zákazníkovi písemné potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.

7.5 Operátor má právo účtovat Zákazníkovi vynaložené náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady Zákazníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Operátora nebo, že závadu zavinil Zákazník, případně, že závada vůbec nenastala.

7.6 Operátor má právo ověřit u Zákazníka, zda závada není na modemu nebo gateway Zákazníka nebo na telefonním přístroji. Zákazník je povinen Operátorovi tuto součinnost poskytnout a umožnit přístup ke Koncovému bodu sítě za účelem ověření stavu.

7.7 Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je-li to technicky možné, 48 hodin, s výjimkou případů působení okolností, které nemohl Operátor předvidat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.

7.8 Operátor neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci koncových zařízení v majetku Zákazníka, které Zákazník využívá k připojení ke Službě.

7.9 Operátor zajišťuje odstranění případných poruch a závad jak na Síti, tak na zařízeních Zákazníka dodaných Operátorem.

7.10 Zákazník je oprávněn ke Koncovému bodu Sítě připojovat pouze modem nebo gateway, či Zařízení, která budou dodána nebo schválena Operátorem. V opačném případě není Operátor schopen garantovat kvalitu a funkčnost Služby.

7.11 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.

## 8 Práva a povinnosti

8.1 Operátor nezodpovídá za obsah informací přenášených v rámci Služby ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci Služby, není-li zákonem stanoveno jinak.

8.2 Zákazník je povinen užívat Službu tak, aby nebyl porušován nebo obcházen zákon, aby nezpůsobil újmu třetím osobám nebo užívání Služby nebylo v rozporu s dobrými mravy.

8.3 Zákazník zodpovídá Operátorovi nebo třetím osobám za veškeré újmy, které způsobí tím, že při užívání Služby poruší zákon, Všeobecné podmínky Operátora, tento Provozní řád nebo další případně mezi stranami platné smluvní dokumenty.

8.4 Operátor je oprávněn měnit topologii Sítě, provádět její úpravu její konfigurace a měnit nastavení Služby, pokud budou dodrženy parametry Služby dle Smlouvy.

8.5 Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.

8.6 Zákazník nesmí neoprávněně využívat data, systémy a komunikační prostředí Sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo Sítě.

8.7 Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo Sítě.

8.8 Zákazník nesmí zasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusy přetížit systém a jinými neoprávněnými zásahy).

8.9 Zákazník je povinen učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou bez písemného souhlasu Operátora.

8.10 Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Operátora (které je součástí Sítě) umístěným u Zákazníka, poškodit je nebo je odcizit.

8.11 Operátor je oprávněn měnit přihlašovací jméno a heslo, a to i bez souhlasu Zákazníka, má-li důvodné podezření, že došlo nebo dochází k využívání Služeb v rozporu se Všeobecnými podmínkami nebo Provozním řádem, nebo pokud je to nutné k zajištění řádného chodu Služby.

8.12 Zákazník je povinen dnem ukončení poskytování Služby umožnit Operátorovi odbornou demontáž jeho zařízení.

8.13 Zákazník je povinen zajistit součinnost s Operátorem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby, umožnit Operátorovi přístup k jeho zařízením.

8.14 Zákazník je povinen na požádání umožnit Operátorem pověřeným osobám přístup do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení Operátora související s poskytovanou Službou, za účelem údržby, opravy

nebo instalace technického zařízení Operátora, případně zajistit osobu pověřenou Zákazníkem k zajištění nutné součinnosti.

## 9 Omezení, přerušení a ukončení poskytování Služby

9.1 Operátor může přerušit či omezit poskytování Služby při nezbytných změnách konfigurace Sítě či technického zařízení, což provádí zpravidla v nočních hodinách.

9.2 V případě omezení, či nedostupnosti Služby bez vlivu Operátora (např. výpadek dodávky elektrické energie ze strany distributora v lokalitě Zákazníka, či v lokalitách umístění trasových napájecích bodů, apod.), nevzniká Zákazníkovi nárok na přiměřenou slevu z ceny Služby.

9.3 Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, nebo vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru prokazatelně na straně Operátora, je Zákazník oprávněn ve smyslu ujednání článku 11 Všeobecných podmínek požadovat přiměřenou slevu z ceny Služby.

9.4 Při změně Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby s ohledem na dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků Operátora. Operátor nebude za toto období nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovat cenu za poskytnutí Služby.

9.5 Dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity Sítě elektronických komunikací sloužící k poskytování Služeb Operátora, bezpečnosti Služeb nebo ke zjištění jejich ohrožení či zranitelnosti je Operátor 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.

9.6 V případě, že Zákazník porušil své povinnosti vyplývající z tohoto Provozního řádu závažným způsobem, je Operátor oprávněn ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností poté, co takové porušení zjistí (viz článek 12 Všeobecných podmínek). O tomto okamžitém ukončení poskytování Služby nemusí Operátor Zákazníka nijak informovat

## 10 Závěrečná ustanovení

10.1 Tento Provozní řád je součástí Smlouvy. Podpisem Smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s Provozním řádem důkladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí.

10.2 Operátor si vyhrazuje právo na změnu Provozního řádu v souladu s příslušnými ustanoveními ZoEK. Vydáním nového Provozního řádu s vyznačením počátku doby platnosti se stává starý Provozní řád neplatným.

10.3 Platný Provozní řád je k dispozici na internetové adrese Operátora [www.riomedia.cz](http://www.riomedia.cz)

10.4 Počátek doby platnosti tohoto Provozního řádu je 12. 1. 2014.

V Praze dne 10.12.2013  
RIO Media a.s.

Kovanecká 30/2124

190 00 Praha 9  
IČ: 28216733, DIČ: CZ28216733  
Registrována v OR Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 13521.

Kontaktní centrum:  
RIO Media a.s., P. O. Box 15, 770 10 Olomouc  
tel.: 844 746 746  
e-mail: [kontaktcentrum@riomedia.cz](mailto:kontaktcentrum@riomedia.cz)  
web: [www.riomedia.cz](http://www.riomedia.cz)



# Podmínky přenositelnosti čísla



definované ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a podle opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10/10.2012-12, v platném znění (dále jen „OOP“) společností RIO Media a.s. se sídlem Praha 9, Libeň, Kovanecká 30/2124, PSČ 190 00, IČ 28216733 zapsané v obchodního rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 13521 (dále „RIO Media“).

Tyto podmínky přenositelnosti čísla (dále jen Podmínky“) definují postup při poskytování služby přenesení telefonního čísla (dále jen „Služba“) mezi podnikateli poskytujícími veřejně dostupnou službu elektronických komunikací (dále též jen „Poskytovatelé Služby“). Obsahem Služby není přenesení mobilních, či zahraničních čísel.

## 1. Přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb do sítě RIO Media

1.1 Zámecem o přenesení telefonního čísla (dále též jen „Zákazník“) uzavře s RIO Media Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), jejímž obsahem bude sjednání poskytování hlasové služby se žádostí o přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb (dále též jen „opouštěný poskytovatel služeb“). Uzavřením Smlouvy u RIO Media je Zákazníkovi přiděleno ID zákazníka/ číslo smlouvy, kterým je Zákazník povinen se v případě požadavku na přenesení čísla kdykoliv identifikovat. Přenesené telefonní číslo lze na žádost Zákazníka přiřadit pod již existující Smlouvu jejím rozšířením formou nové Specifikace služby (dále jen „Specifikace“) o příslušnou Službu.

Pro úspěšné přenesení čísla je Zákazník povinen vypořádat s opouštěným poskytovatelem služeb veškeré své závazky.

1.2 Na adresu společnosti **RIO Media a.s., P.O.Box 15, Olomouc, PSČ 770 10** Zákazník doručí v listinné podobě řádně vyplněný a podepsaný formulář žádosti o přenesení čísla (CAF). Jednotným identifikátorem potřebným pro přenesení čísla u pevných linek je referenční číslo, které má každý uživatel tohoto čísla k dispozici.

1.3. Zákazník a RIO Media se při uzavření Smlouvy dohodnou na datum přenesení čísla. RIO Media má právo toto datum změnit z kapacitních a technických důvodů na nejbližší vhodný termín. Zákazník bude v takovém případě o novém termínu přenesení předem informován. RIO Media zpravidla informuje Zákazníka o uvolnění telefonního čísla u opouštěného poskytovatele služby a rovněž o aktivaci telefonního čísla u RIO Media, a to telefonicky a/nebo formou SMS a/nebo e-mailem podle kontaktních údajů, které má RIO Media k dispozici. RIO Media a opouštěný poskytovatel služby vzájemně spolupracují a komunikují tak, aby k přenesení telefonního čísla došlo v době stanovené právním předpisem, resp. v termínu sjednaném se Zákazníkem.

### 1.4 Jednoduchá a komplexní objednávka

V případě přenosu telefonních čísel na základě komplexní objednávky (ISDN, sériová linka) je zákazník povinen přenést všechna čísla. Pokud má zákazník zájem přenést z ISDN, či sériové linky pouze jedno číslo, musí nejdříve provést u stávajícího operátora příslušnou změnu smluvního vztahu tak, aby přenášené číslo bylo vyčleněno z původní ISDN/sériové linky a v době podání objednávky k přenesení mělo charakter HTS linky.

1.5. Je-li předmětem objednávky více čísel (tzv. komplexní objednávka) pak pro přenesení musí být zvoleno stejné datum přenesení.

1.6 Uzavřel-li Zákazník s RIO Media Smlouvu (příp. Specifikaci), v rámci které má být poskytnuta Služba přenesení čísla prostředky komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání a od Smlouvy (resp. Specifikace) v zákonné lhůtě odstoupí, přenesení čísla neproběhne v případě, že je odstoupení od Smlouvy (resp. Specifikace) RIO Media doručeno zpravidla nejméně tři pracovní dny před naplánováním přenesení čísla. Je-li doručeno po této lhůtě, bere Zákazník na vědomí, že od Smlouvy (resp. Specifikace) uzavřené s RIO Media sice v zákonné lhůtě odstoupil, k přenesení čísla však došlo a je na Zákazníkovi, aby sám podnikl kroky potřebné pro zachování aktivního přenášeného čísla.

## 2. Cena přenesení čísla

Cena hrazená Zákazníkem v souvislosti s přenesením čísla je uvedena v platném Ceníku služeb a zohledňuje veškeré administrativní úkony s přenesením spojené, tj. náklady na zpracování požadavku přejímajícího poskytovatele služeb ze sítě opouštěného operátora, případně změny objednávky, vyhledání přenášeného čísla v rámci NP, či storno objednávky aj.

## 3. Pro přenesení čísla od RIO Media k jinému Poskytovateli služeb

3.1 Ustanovení pojednávající o jednání opouštěného poskytovatele služeb se použijí i na případy, kdy je opouštěným poskytovatelem služby je RIO Media

3.2 Pokud přenesení čísla z jakéhokoliv důvodu neproběhne, je na výpověď pohlíženo jako na vzatou zpět a Smlouva platí v nezměněném rozsahu dále. RIO Media je oprávněna odmítnout přenesení čísla z důvodů uvedených v platných právních předpisech (zejména čl. 5. OOP/10/10.2012-12).

## 5. Zvláštní ustanovení o přenesení některých čísel od RIO Media

Přenesení čísel vázaných na pobočkovou ústřednu (sipTRUNK) je prováděno ve zvláštních časových lhůtách v závislosti na technických možnostech. Při přenesení čísel vázaných na pobočkovou ústřednu lze přenést pouze všechna čísla ústředny, nikoliv jenom některá z nich, přičemž podmínkou akceptace žádosti o přenesení takovýchto čísel je vypořádání veškerých závazků Zákazníka vyplývajících ze smluvních ujednání a uskutečněního provozu Služby.

## 6. Závěrečná ustanovení

6.1 Pro otázky neupravené Smlouvou a těmito Podmínkami platí ustanovení Všeobecných podmínek společnosti RIO Media a.s., Provozního řádu hlasových služeb RIO Media, Ceníku služeb a případně dalších zvláštních podmínek služeb a tarifů.

Přenositelnost čísla je podrobně upravena opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10-10.2012-12, v platném znění.

6.2 RIO Media si vyhrazuje právo tyto Podmínky kdykoliv aktualizovat a měnit. O provedených změnách bude Účastník informován na [www.riomedia.cz](http://www.riomedia.cz)

V Praze dne 25.10.2013