



Popis Služby Telefonní volba

Platnost od 1.11.2015.

1 Obsah Služby

Telefonní volba je veřejně dostupná služba elektronických komunikací, jejíž podstatou je poskytování veřejně dostupných telefonních služeb prostřednictvím služby Výběr provozovatele krátkou individuální volbou čísel (volba operátora, CS) nebo Výběr provozovatele formou nastavení předvolby čísel (předvolba operátora, CPS). Součástí Služby může být poskytování telefonní linky formou zajištění přístupu Smluvních partnerů Poskytovatele - společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále také jen „T-Mobile Czech Republic“ nebo „poskytovatel“) k veřejné pevné telefonní síti společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s. (WLR).

Služba je poskytována na existujících telefonních linkách společnosti O2 Czech Republic, a.s. (dále jen „O2“). Smluvní partner musí být účastníkem provozovatele O2 pro uvedenou stanici anebo zplnomocněn jednat jménem tohoto účastníka.

1.1 Základní služby

1.1.1 Základní sada telefonních služeb

Telefonní volba umožňuje hlasové, datové a faxové přenosy do následujících směrů:

- Vnitrostátní (místní a meziměstské, do mobilních sítí ČR, vytáčený přístup k internetu a ostatní směry volání s výjimkou volání na čísla začínající 1, 600, 800 a 822)
- Mezinárodní (zahraniční pevné a mobilní sítě)

Vytáčený přístup k internetu v síti T-Mobile Czech Republic zahrnuje přístupová čísla:

- 971115622... přístup pro uživatele hlasových služeb T-Mobile Czech Republic, včetně služby Telefonní volba. Uživatelské jméno: novera, heslo: novera. Více informací o nastavení přístupu viz www.gts.cz.
- 971117611, 971100911, 971200911, 971115811, 971100511, 971234234... ostatní přístupová čísla v síti T-Mobile Czech Republic, veřejně nedostupná.

Vytáčený přístup k internetu – internet 2002: ostatní čísla 971 xxx xxx.

Služba je dostupná na telefonních linkách typu:

- HTS (pevná linka)
- ISDN2 (digitální přípojka)
- ISDN30
- 2MBL (E1)

1.1.2 Směrování hovorů do sítě T-Mobile Czech Republic

Směrování hovorů do sítě T-Mobile Czech Republic je zajištěno:

- CPS, předvolba operátora: automatickým směrováním hovorů. Nastavení automatického směrování hovorů zajišťuje poskytovatel ve veřejné telefonní síti.
- CS, volba operátora: individuální volbou přístupového kódu sítě T-Mobile Czech Republic (1012, 1023 nebo 1055) před každým vytáčeným číslem. Individuální volbu lze realizovat ručně prostřednictvím telefonního přístroje, automaticky prostřednictvím směrovacího zařízení nebo prostřednictvím pobočkové telefonní ústředny Smluvního partnera. T-Mobile Czech Republic nezajišťuje nastavení ani servis těchto zařízení s výjimkou směrovacích zařízení dodaných poskytovatelem.

1.1.3 Poskytování telefonních linek

Služba je poskytována na existujících telefonních linkách společnosti O2. Součástí Služby může být poskytování telefonní linky formou zajištění přístupu Smluvních partnerů společnosti T-Mobile Czech Republic k veřejně dostupné telefonní síti společnosti O2 (dále jen „WLR“). Tato Služba je dostupná pouze pro telefonní linky typu HTS (pevná linka) nebo ISDN2 (digitální přípojka) s rozhraním U.

Pokud je Smluvním partnerem objednána Služba Telefonní volba včetně poskytování telefonní linky, nebudou Smluvnímu partnerovi společností O2 ode dne aktivace WLR účtovány pravidelné měsíční ceny (paušál) za předmětné telefonní linky ani ceny za doplňkové služby WLR (viz bod 0).

V případě, že je telefonní linka u společnosti O2 zřízena se závazkem, není aktivací služeb CS, CPS a WLR dotčena platnost smluvního závazku Smluvního partnera u společnosti O2 a nedochází k ukončení dílčího smluvního vztahu se společností O2. Nároky společnosti O2 dle příslušných ustanovení Ceníku služeb elektronických komunikací O2 budou uplatněny pouze při ukončení dílčího smluvního vztahu se společností O2 (zrušení linky).

1.1.4 Služba Telefonní volba nezahrnuje zejména:

- zřízení a provoz účastnické telefonní přípojky (s výjimkou aktivní služby WLR dle bodu 0), pronájem koncových zařízení;
- volání na telefonní čísla začínající na 1, 600, 800 a 822. Volání na tato čísla se uskutečňují v rámci služeb společnosti O2 a jsou rovněž Smluvnímu partnerovi ze strany společnosti O2 vyúčtována.

Pokud je telefonní linka využívána pro komunikaci platebních terminálů a modemů s protokolem V.22bis, V.32bis doporučuje poskytovatel před zřízením služby realizovat testovací provoz pro ověření bezchybné komunikace.



Popis Služby Telefonní volba

Platnost od 1.11.2015.

1.2 Doplnkové služby WLR

Služba Telefonní volba poskytovaná včetně telefonních linek (dle bodu 0) zahrnuje následující doplňkové služby k telefonní lince:

Zkratka	Doplňková služba	Defaultní (základní) nastavení			
		HTS	ISDN2 A	ISDN2 C	ISDN2 D
HOLD	Přidržení volání.	x	Zapnuto	x	x
FDC-D	Pevně směrování volání řízené účastníkem s časovým dohledem (hot line, pevně směrované volání).	Vypnuto	x	x	x
CFU-HTS	Přesměrování volání nepodmíněně řízené účastníkem. (*21*)	Zapnuto	x	x	x
CFU	Přesměrování volání nepodmíněně řízené účastníkem. (*21*)	x	Zapnuto	x	x
CFB	Přesměrování volání při obsazení řízené účastníkem. (*67*)	x	Zapnuto	x	x
CFNR	Přesměrování volání při nepřihlášení řízené účastníkem. (*61*)	x	Zapnuto	x	x
CW	Čekající volání (upozornění na příchozí volání). Aktivace volaným účastníkem, přijetí volání bez závěru.	Vypnuto	Vypnuto	x	x
CONF	Velká konference.	Vypnuto	Vypnuto	x	x
CONF3	Malá konference. Konference pro tři účastníky.	Zapnuto	Zapnuto	x	x
CLIP	Zobrazení identifikace volajícího. Služba je poskytována dle Provozních podmínek pro poskytování Veřejně dostupné telefonní služby a Univerzální služby.	Zapnuto	Zapnuto	Zapnuto	Zapnuto
CLIR	Nezobrazení identifikace volajícího – trvalé.	x	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto
CLIR-PC	Nezobrazení identifikace volajícího - pro jednotlivá volání. Služba se neposkytuje u volání na linky tísňových volání.	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto
COLR	Nezobrazení volaného čísla. Služba se zřizuje u volaného účastníka pro všechna příchozí volání.	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto
COLP	Zobrazení identifikace volaného.	Zapnuto	Zapnuto	Zapnuto	Zapnuto
IIFC	Odmítnutí příchozích přesměrovaných volání. Služba není poskytována pro Pevné linky sdružené doplňkovou službou Sériová linka.	Vypnuto	Vypnuto	x	Vypnuto
AOT	Přenos časové informace o délce volání. V rámci této Služby jsou přenášeny impulzy 16 kHz s časovým intervalem 1 sekunda.	x	x	x	x
AOC	Informace o poplatku.	x	x	x	x
TP	Přepojitelnost terminálů.	x	Zapnuto	x	x
SUB	Subadresování.	x	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto
OCB-NC 0	Zamezení veškerých odchozích volání. Umožněna jsou pouze tísňová volání na číslo 112 a čísla ve tvaru 15x, zejména na čísla 150, 155, 156 a 158 a volání na ohlašovací poruch (čísla ve tvaru 131xx, zejména čísla 13100, 13113, 13129). Kód omezení 0.	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto
OCB-NC 1	Zamezení odchozích mezinárodních volání, dálkových volání, volání ke službám se zvláštním tarifováním a Audiotextovým službám (zamezena volání do směru 976 a 90x, kde x = 0, 6, 9), volání do mobilních sítí (zamezena volání začínající číslem 60x, kde x = 1 až 8 a čísla 72, 73, 77, 79, 96x, kde x=1 až 7) a spojení ke službám sítí Internet. Veškerá ostatní volání jsou umožněna. Kód omezení 1.	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto
OCB-NC 2	Zamezení odchozích mezinárodních volání (včetně služby O2 Xcall) a přístupu ke službám se zvláštním tarifováním a Audiotextovým službám (zamezena volání do směru 00, 976 a 90x, kde x = 0, 6, 9). Veškerá ostatní volání jsou umožněna. Kód omezení 2.	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto
OCB-NC 3	Zamezení přístupu ke službám se zvláštním tarifováním a Audiotextovým službám (zamezena volání do směru 976 a 90x, kde x = 0, 6, 9). Veškerá ostatní volání jsou umožněna. Kód omezení 3.	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto
OCB-NC 4	Zamezení přístupu k vybraným službám se zvláštním tarifováním a Audiotextovým službám (zamezena volání do směru 976 a 90x, kde x = 6, 9). Veškerá ostatní volání jsou umožněna. Kód omezení 4.	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto
OCB-NC 5	Zamezení odchozích volání do mobilních sítí (zamezena volání začínající číslem 60x, kde x = 1 až 8 a čísla 72, 73, 77, 79, 96x, kde x=1 až 7). Veškerá ostatní volání jsou umožněna. Kód omezení 5.	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto
OCB-SC	Omezení automaticky uskutečněných odchozích volání plně řízené a vybrané účastníkem ovládané pomocí přiděleného hesla. Viz odst..0.	Vypnuto	Vypnuto	x	x
MCID	Identifikace zlomyslných volání (zpětná).	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto

Aktivaci a změny nastavení výše uvedených doplňkových služeb si objednává Smluvní partner u T-Mobile Czech Republic prostřednictvím on-line aplikace Zákaznický portál, prostřednictvím Kontaktního centra T-Mobile Czech Republic nebo podpisem příslušné Specifikace služby. Doplňkové služby jsou zpoplatňovány dle platného Ceníku služby Telefonní volba.



Popis Služby Telefonní volba

Platnost od 1.11.2015.

Doplňkové služby Provolba, Sériová linka a Vícenásobné účastnické číslo MSN jsou zachovány dle nastavení před aktivací Služby WLR a jejich nastavení nelze v průběhu užívání Služby měnit.

1.2.1 Přesměrování volání řízené účastníkem

Smluvní partner má možnost kdykoliv aktivovat a deaktivovat službu přesměrování příchozích hovorů prostřednictvím telefonního přístroje s tónovou volbou:

Typ přesměrování	Aktivace	Deaktivace
Přesměrování přímé (CFU-HTS, CFU)	*21* telefonní číslo #	#21#
Přesměrování při obsazení (CFB)	*67* telefonní číslo #	#67#
Přesměrování při nepřihlášení (CFNR, 20 sekund)	*61* telefonní číslo #	#61#

Po úspěšné volbě uslyšíte hlášku: "Vaše činnost je potvrzena." Při neúspěšné volbě se ozve jiný tón, např. obsazovací.

1.2.2 Omezení odchozích volání řízené účastníkem (OCB-SC)

Pomocí hesla můžete kdykoliv jednotlivé skupiny čísel zablokovat nebo naopak povolit. Heslo (čtyřmístný kód) získáte při aktivaci služby. Službu můžete ovládat pouze z telefonu s tlačítkovou číselnicí.

U digitální linky se Služba nastavuje pro konkrétní telefonní čísla (MSN) přidělená k digitální lince. To znamená, že toto telefonní číslo musí být nakonfigurováno v telefonním přístroji nebo modemu u něhož/nichž má být Omezení odchozích volání aplikováno.

Typy a kódy omezení volání:

Třída omezení	Číselný kód	Povolené typy odchozího provozu
EMERGENCY	0	pouze tísňová volání
LOCAL	1	tísňová a místní volání
NATIONAL	2	veškerá národní volání kromě kódů 900, 906, 909 a 976
AUDIOTEXT	3	veškerá volání kromě čísel začínajících 900, 906, 909 a 976
ZÁBAVA	4	veškerá volání kromě čísel začínajících 906, 909 a 976
MOBIL	5	veškerá volání kromě mobilních operátorů

Heslo:

- Základní automaticky přidělené heslo je „0000“, jeho číselnou kombinaci můžete kdykoli měnit přímo ze svého telefonu. Před prvním použitím Služby je změna hesla povinná.
- Počet povolených chybných pokusů při zadání hesla je 5.
- Z důvodu bezpečnosti jsou rizikové kombinace čísel blokovány - shodné číslice, vzestupné či sestupné kombinace číslic.
- Při ztrátě hesla lze heslo nastavit zpět na výchozí „0000“ prostřednictvím aplikace WebCare.

Postup nastavení omezení:

Požadované nastavení	Postup zadání	
	HTS a ISDN2 (Alcatel)	ISDN2 (Siemens)
Prvotní změna hesla	* 86 * 0000 * heslo * heslo #	* 86 * 0000 * heslo #
Změna hesla	* 86 * st heslo * n heslo * n heslo #	* 86 * st heslo * n heslo #
Zapojení služby	* 33 * heslo * kód omezení #	* 33 * heslo * kód omezení ** 0 #
Zrušení služby	# 33 * heslo #	# 33 * heslo * * 0 #
Dotaz na službu	* # 33 * kód omezení #	* # 33 * kód omezení * * 0 #

Po úspěšné volbě uslyšíte hlášku: "Vaše činnost je potvrzena." Při neúspěšné volbě se ozve jiný tón, např. obsazovací.

2 Zpoplatnění Služby

Služba je zpoplatněna platnými dokumenty:

- a) Ceníkem služby Telefonní volba
- b) zvoleným cenovým programem
- c) Ceníkem veřejně dostupné telefonní služby.

V případě rozporu konkrétních ustanovení jednotlivých dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle výše uvedeného pořadí.

Služba je Smluvnímu partnerovi poskytována na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a příslušné Specifikace služby Telefonní volba. Účtování cen za poskytování Služby začíná dnem aktivace Služby v síti T-Mobile Czech Republic (CS, CPS) a v síti O2 (WLR). Poskytovatel účtuje ceny za poskytování Služby Telefonní volba po celou dobu účinnosti smlouvy až do jejího řádného ukončení na základě výpovědi dle příslušných ustanovení Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.



Popis Služby Telefonní volba

Platnost od 1.11.2015.

Předpokládaný objem telefonního provozu uváděný na Objednávce (Specifikaci služby) má pouze informativní charakter a slouží výhradně pro interní potřebu Poskytovatele.

3 Zřízení a změny Služby

3.1 Zřízení Služby a instalace

Služba je poskytována na existujících telefonních linkách společnosti O2. Zřízení Služby spočívá v aktivaci Služby ve veřejné telefonní síti poskytovatele a společnosti O2. Poskytovatel neprovádí žádné instalační práce v lokalitě Smluvního partnera, v průběhu zřízení Služby nedochází k přerušení poskytování služeb elektronických komunikací na předemných telefonních linkách.

Smluvní partner je o průběhu zřizování Služby informován notifikačními e-maily na adresu uvedenou v objednávce (Specifikaci služby). Služba je zřízena okamžikem aktivace Služby v síti společnosti T-Mobile Czech Republic.

Průměrná lhůta pro zřízení Služby činí 14 pracovních dní ode dne doručení řádně vyplněné Objednávky (Specifikace služby) poskytovateli. Povinnou přílohou Objednávky (Specifikace služby) je kopie vyúčtování společnosti Telefónica O2 k předemným telefonním linkám za předchozí účetní období.

3.2 Změny Služby

Změnu parametrů nebo konfigurace Služby Smluvní partner objednává u Poskytovatele prostřednictvím příslušné (změnové) Specifikace služby. Změny jsou zpoplatněny dle platného Ceníku služby Telefonní volba nebo Ceníku veřejně dostupné telefonní služby. Žádné změny nelze provádět v době 5 a méně dní před dohodnutým termínem zřízení Služby.

3.3 Koncová zařízení

Koncová zařízení nejsou součástí Služby. Smluvní partner používá vlastní koncová zařízení schválená pro připojení k veřejným komunikačním sítím České republiky nebo k provozování v České republice nebo si může objednat potřebná koncová zařízení z aktuální nabídky Poskytovatele.

Pokud je služba Telefonní volba poskytována včetně telefonních linek (dle bodu 0) dojde automaticky po aktivaci WLR k ukončení případného pronájmu koncových zařízení ze strany společnosti O2. Smluvní partner bude společností O2 informován o ukončení účtování ceny za pronájem koncových zařízení a o postupu vrácení koncového zařízení společnosti O2.

Základní podmínky prodeje koncových zařízení

Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací je v ustanoveních týkajících se prodeje koncového zařízení považována za kupní smlouvu uzavřenou mezi Smluvním partnerem a Poskytovatelem. Cena, za kterou je koncové zařízení prodáno Smluvnímu partnerovi (tzn. kupní cena), je stanovena v příslušném ustanovení platného Ceníku služby, pokud se Smluvní partner s Poskytovatelem nedohodnou jinak. Smluvní partner potvrdí převzetí koncového zařízení včetně příslušenství na dodejce nebo jiném podobném dokumentu, popř. o předání a převzetí koncového zařízení bude sepsán smluvními stranami předávací protokol. Vlastnictví koncového zařízení přechází na Smluvního partnera až úplným uhrazením ceny koncového zařízení Poskytovateli. Škoda na koncovém zařízení přechází na Smluvního partnera okamžikem fyzického převzetí koncového zařízení (takový okamžik bude uveden na předávacím protokolu, dodejce nebo jiném dokumentu potvrzujícím převzetí koncového zařízení Smluvním partnerem). Případná jakákoliv škoda, která by vznikla v souvislosti s koncovým zařízením, je omezena kupní cenou příslušného koncového zařízení. Záruční doba, která je poskytována u jednotlivého koncového zařízení, je uvedena na Záručním listu koncového zařízení, který je Smluvnímu partnerovi předán společně s koncovým zařízením (standardní záruční doba je 24 měsíců). Způsob uplatnění reklamace koncového zařízení a reklamační řízení jsou popsány dále v článku 0.

4 Reklamacie Služby, reklamacie a servis koncového zařízení

„Oddělení péče o zákazníky“ je dostupné 24 hodin denně, 365 dní v roce a hovory jsou vyřizovány nepřetržitě. Pro urychlení odstranění závady/reklamace Služby poskytovatel požaduje, aby jej Smluvní partner kontaktoval již při prvních známkách závady. Hlášení závady/reklamace Služby je povinen Smluvní partner provést telefonicky na pracoviště „Oddělení péče o zákazníky“ poskytovatele. Kontakt je specifikován ve smlouvě. Informace Smluvního partnera (hlášení) o závadě/reklamaci Služby musí obsahovat zejména:

- identifikace zákazníka (název, IČ, číslo zákazníka nebo číslo smlouvy mezi Poskytovatelem a Smluvním partnerem);
- identifikace místa závady (adresa místa koncového bodu služby / lokalita Smluvního partnera, nebo místa závady);
- popis závady/reklamace;
- datum a čas vzniku závady;
- jméno a příjmení osoby jednající jménem Smluvního partnera a jeho telefonické spojení.

„Oddělení péče o zákazníky“ podnikne potřebné kroky k odstranění závady/reklamace. Smluvnímu partnerovi bude přiděleno číslo závady, které bude používat při následných kontaktech, aby bylo možno správně sledovat postup opravy.

V případě aktivní služby WLR a závady vzniklé v síti a systémech společnosti O2, řeší poskytovatel odstranění závady (reklamaci) ve spolupráci se společností O2 a o postupu řešení informuje Smluvního partnera.

V případě, že existuje důvodné podezření na nefunkčnost koncového zařízení (CPE) dodaného Poskytovatelem a toto zařízení je ve vlastnictví Smluvního partnera a vztahuje se na ně záruční doba, je vydán požadavek na výměnu CPE servisní skupinou (kurýrní službou). Zařízení je Smluvnímu partnerovi v místě připojení Služby vyměněno za nové a původní CPE je převedeno k technickému prověření. Smluvní partner CPE nezasílá, CPE bude vyzvednuto v lokalitě Smluvního partnera servisní skupinou nebo kurýrem vyslaným poskytovatelem. Smluvní partner vadné CPE předá servisní skupině nebo kurýrovi včetně záručního listu koncového zařízení a příslušenství (napájecího zdroje, kabelů a instalačního média - pokud byly součástí dodávky).

Pokud je konstatována závada, je proces uzavřen, pokud je konstatována plná funkčnost CPE, případně závada způsobená očividně Smluvním partnerem, je navržena zpětná výměna CPE Smluvnímu partnerovi, případně odkup nového CPE.



Popis Služby Telefonní volba

Platnost od 1.11.2015.

Pokud nelze závadu Služby nebo koncového zařízení odstranit zásahem „na dálku“ s pomocí součinnosti Smluvního partnera, pověřené pracoviště poskytovatele objedná výjezd technika společnosti O2. Výjezd technika je v případě závady způsobené Smluvním partnerem zpoplatněn na základě příslušného ustanovení platných Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací jednorázovou cenou ve výši 990 Kč bez DPH v zákonem stanovené výši. Za závadu způsobenou Smluvním partnerem je pro tyto účely považován i tzv. „marný výjezd technika“, kterým se rozumí stav, kdy se zjistí, že porucha neexistuje nebo stav, kdy Smluvní partner nedává poskytovateli potřebnou součinnost k odstranění závady služby nebo koncového zařízení.

Mimozáruční nebo pozáruční servis koncových zařízení NT

V případě aktivní služby WLR na lince ISDN2 s rozhraním U má Smluvní partner možnost v případě potřeby objednat u Poskytovatele mimozáruční nebo pozáruční servisní zásah k opravě nebo konfiguraci síťového zakončení - koncového zařízení NT, a to bez ohledu na to, že takové koncové zařízení NT je dodáno společností T-Mobile Czech Republic, společností O2 nebo třetí osobou. Záruční servis je poskytován příslušným dodavatelem koncového zařízení NT pro Smluvního partnera a za jím sjednaných záručních podmínek. Mimozáruční nebo pozáruční servis je zajišťován prostřednictvím smluvního partnera Poskytovatele a je zpoplatněn Poskytovatelem jednorázovou cenou za výjezd ve výši 500 Kč + cenou dle rozsahu skutečně provedených prací:

- instalace koncového zařízení NT = 1200 Kč / 1 zařízení
- konfigurace/nastavení koncového zařízení NT = 900 Kč / 1 zařízení
- oprava vnitřního tlf. rozvodu = 490 Kč / 1 hodinu práce + materiál

Ceny jsou uvedeny bez DPH v zákonem stanovené výši.