

Příloha č. 2 - Popis služby Telefon FREE

Tento dokument doplňuje a upravuje podmínky poskytování služby Internetové telefonie poskytované společností Dat, s.r.o.

Služba Telefon FREE (dále jen „Služba“) je veřejně dostupná telefonní služba, která umožňuje hlasová volání do pevných, mobilních sítí a na služby uvedené v Ceníku. Minimální doba užívání služby je 0, 12 nebo 24 měsíců dle smluvně dohodnutých parametrů služby. Pro zřízení služby je nutnou podmínkou aktivní přístup k síti Internet.

1. SLUŽBA OBSAHUJE

1. Přidělení telefonního čísla z číslovacího plánu Poskytovatele podle adresy telefonního obvodu Účastníka. Telefonní číslo je dostupné ze sítě Poskytovatele a ostatních pevných nebo mobilních sítí.
2. Zákaznickou podporu na Helpdesku poskytovatele Dat, s.r.o.
3. Přístup ke statistikám hovorů přes [www](http://www.dat.cz) zdarma.
4. Zasílání měsíčních výpisů odchozích hovorů e-mailem.

2. SLUŽBA NEUMOŽŇUJE

1. Služba neumožňuje dial-up připojení ani službu volby operátora CS/CPS.
2. Volání na přístupová čísla Internet.
3. Modemová spojení

3. FUNKCIONALITA A TECH. PARAMETRY SLUŽBY

Pro přenos hlasu využívá služba kodeků, G711A, G711u, G.729, nebo IAX a faxová volání skupiny G3 na protokolu T.38.

4. PODMÍNKY K VYUŽÍVÁNÍ SLUŽBY

1. Služba je závislá na existenci datové přípojky o rychlosti minimálně 128kbps. V případě výpadku datové přípojky je Služba mimo provoz. Služba neobsahuje záložní telefonní linku. VoIP zařízení musí mít zabezpečené napájení externím zdrojem dodávaným k zařízením. VoIP zařízení jsou připojována do LAN sítě zákazníka na Ethernet porty 10/100 Mbit. Poskyvatel neodpovídá za kvalitu a kapacitu sítě Účastníka. Účastník si zabezpečuje pořízení dostatečné kapacity datové přípojky, počtu síťových prvků, IP adres a síťových zásuvek v LAN síti na vlastní náklady. VoIP zařízení jsou schopna pracovat v LAN síti Účastníka za podmínky použití Network Address Translation (NAT) s průchozím portem 5060. Při volání nezatěžovat datovou linku jiným provozem na více než 50% její nominální rychlosti; v případě ADSL, musí modem podporovat NAT bez zvláštních nastavení.
2. Při nedodržení výše uvedených podmínek může Služba vykazovat sníženou kvalitu hlasového přenosu (echo, výpadky v komunikaci a pod.). Služba není funkční během období výpadku elektrického proudu v lokalitě Účastníka. Výpadek služby připojení k internetu znemožní využití služby. Telefonní číslo je přiděleno na základě údajů, které Účastník uvedl do Smlouvy nebo do Závazné objednávky služby.
3. Pokud Účastník použije Službu z jiné lokality (obce, města, kraje), tak nesmí použít čísel tísňového volání. Tísňová volání jsou vždy směrována na krajské dispečinky oblastí, ze které má zákazník přiděleno číslo bez ohledu na jeho skutečnou geografickou polohu.

5. VYÚČTOVÁNÍ

U předplacených služeb není zasílána faktura za využití služby, zákazník obdrží pouze doklad o zaplacení kreditu. Výši aktuálního zůstatku si zákazník hlídá sám, poskytovatel mu v tomto smyslu nedoručuje žádná upozornění o případném vyčerpání kreditu. Výši aktuálního zůstatku lze zjistit na stránkách poskytovatele <http://servis.dat.cz> v sekci „VoIP“. Přístupové údaje pro vstup na <http://servis.dat.cz> obdrží každý zákazník spolu s přiděleným telefonním číslem ihned po objednání služby. Platnost kreditu je 1 rok od data zaplacení (dobití). V případě, že účet služby nebude během stanovené doby doplněn o minimální částku 300 Kč vč. DPH, pak je služba ukončena a účet zrušen, bez náhrady neprovolané částky.

6. ZÁKAZNICKÁ PODPORA

Dotazy zákazníků, požadavky na změnu služby, změnu identifikačních údajů a případné hlášení poruchy a reklamace služeb řeší Helpdesk Dat,s.r.o. Veškeré reklamace se řídí platným Reklamačním řádem.

7. DETAILNÍ VÝPIS HOVORŮ

Účastníkovi je zasílán měsíční podrobný výpis do jeho e-mailové schránky uvedené ve smlouvě nebo objednávce.

8. OBSAH SLUŽBY GARANCE SPRÁVY

Při hlášení závady na Helpdesk Dat, s.r.o. je Účastník povinen uvést:

1. název firmy , nebo jméno smluvního Účastníka
2. technický kontakt, tzn. jméno kontaktní osoby Účastníka,
3. telefonní číslo, na kterém bude po celou dobu řešení požadavku až do jeho uzavření k dispozici technickým pracovníkům Poskytovatele.

Nahlášení závady výše uvedeným způsobem může Účastník provést bez ohledu na objednaný cenový program. Účastník je povinen po celou dobu řešení nahlášené závady poskytnout součinnost pracovníkům Poskytovatele nebo osobám jím pověřeným, je-li třeba provést zásah v objektech, které jsou ve vlastnictví či užívání Účastníka.

Garantované doby a lhůty se nevztahují na případy:

1. výpadků zařízení na straně Účastníka, které nejsou majetkem Poskytovatele,
2. výpadků elektrického napájení na straně Účastníka,
3. v případě, že k výpadku došlo v důsledku neoprávněné manipulace s předmětným zařízením Účastníkem,
4. na dobu plánovaného výpadku

9. GARANCE VRÁCENÍ PENĚŽ

V případě objednávky Služby elektronickou formou, přes [www](http://www.dat.cz) Poskytovatele, Poskyvatel umožňuje Účastníkovi vrátit službu do 14ti dnů od aktivace služby s tím, že Poskyvatel vrátí Účastníkovi uhrazenou cenu zařízení a poplatek za aktivaci služby, Účastník bude hradit pouze hovorné, případně instalační poplatek nebo poplatek za přenesení čísla. Podmínkou je, že Účastník nejpozději 14tý den po aktivaci služby doručí na sídlo Poskytovatele písemnou výpověď a dodané VoIP zařízení. VoIP zařízení musí být předáno kompletní v dodávané krabici a v neporušeném stavu. Pokud je výpověď doručena po 14tém dni od aktivace služby nebo není vráceno dodané VoIP zařízení, výpověď se řídí standardním postupem výpovědi dle smlouvy a Účastníkovi mohou být naúčtovány případné sankce za předčasné ukončení smlouvy. Pokud zákazník ve 14-ti denní lhůtě pošle pouze výpověď smlouvy bez zařízení nebo toto zařízení dodá později, výpověď se řídí standardním postupem výpovědi dle smlouvy. Výpovědní lhůty se nevztahují na předplacené tarify.