

Příloha č. 2 - Popis služby Telefon 100, 500, 1000, 2000

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

Služba Telefon 100, 500, 1000, 2000 (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 zdarma.
4. Zasílání měsíčních výpisů odchozích hovorů e-mailem.
5. Zasílání měsíčního vyúčtování služby – faktura 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 nezatežovat datovou linku jiným provozem na více než 50% její nominální rychlosti; v případě ADSL, musí modem musí 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. MINIMÁLNÍ MĚSÍČNÍ ÚČTOVANÁ ČÁSTKA

Účastník je povinen platit cenu za používání Služby dle Ceníku pro daný tarif, minimálně však částku ve výši Minimálního účtu dle Ceníku. To znamená, že pokud Účastník provolá v účtovaném období částku menší než je Minimální účet, je povinen uhradit částku ve výši Minimálního účtu. Pokud Účastník provolá více než je Minimální účet, je povinen uhradit skutečně provolanou cenu. Toto se nevztahuje pro první měsíc provozu služby v případě že služba byla zřízena jindy než k prvnímu dni měsíce.

6. VYÚČTOVÁNÍ

Cena za službu Telefon bude Poskytovatelem Účastníkovi účtována od prvního použití služby. Poskyvatel vystavuje faktury obvykle 1. kalendářní den v měsíci (pokud není tento den dnem pracovním, tak první následující pracovní den). Faktura je standardně zasílána elektronickou formou, emailem ve formátu PDF, zpravidla do 5. kalendářního dne v měsíci. Splatnost faktury je 12 dnů ode dne vystavení faktury. V případě, že zákazník požaduje zaslání tištěné faktury je tato zpoplatněna měsíční částkou dle platného ceníku poskytovaných služeb.

Poskyvatel přidělí zákazníkovi přístupové údaje na stránky <http://servis.dat.cz>, kde jsou v sekci „VoIP“ zákazníkovi k dispozici statistiky uskutečněných odchozích hovorů. Ke každému hovoru lze takto zjistit jeho účtovanou délku a cenu.

7. 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.

8. DETAILNÍ VÝPIS HOVORŮ

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

9. 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

10. GARANCE VRÁCENÍ PENĚZ

V případě objednávky Služby elektronickou formou, přes www Poskytovatele, Poskytovatel umožňuje Účastníkovi vrátit službu do 14ti dnů od aktivace služby s tím, že Poskytovatel 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.