

Platnost od 1.10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši

1 Obsah služby

Podstatou služby je kompletní dodávka telefonních a internetových služeb v jednom integrovaném řešení na zpřístupněném místním metalickém vedení.

Podmínkou zřízení služby je existence jednoho metalického páru účastnického vedení s aktivní službou (hlavní telefonní stanice HTS (pevná linka analogová) nebo přípojka euroISDN2-A) společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s., která bude zřízením služby GTS duo expres zrušena a kladný výsledek technického šetření na uvedeném vedení. Pro službu GTS duo expres budou na zvolené konfiguraci využity 1 pár metalického vedení. Účastník musí být účastníkem provozovatele Telefónica O2 Czech Republic, a.s. pro uvedenou stanici (přípojku) a nebo zplnomocněn jednat jménem tohoto účastníka.

1.1 Základní služby

Základní služba zahrnuje:

- § 1 telefonní přípojku HTS zakončené na rozhraní U
- § připojení k internetu technologií ADSL

Základní služba je poskytována v konfiguracích (kapacita připojení k internetu) uvedených v příslušných ustanoveních ceníku služby GTS duo expres.

1.1.1 Telefonní přípojka HTS

Telefonní služba je realizována standardní telefonní technologií TDM .

Základní sada telefonních služeb:

- § Přenos hlasu
- § Fax skupin G3 a G4
- § Přenesení telefonního čísla účastníka od předchozího poskytovatele (pouze z linky HTS) nebo přidělení nového telefonního čísla z přiděleného rozsahu poskytovatele
- § Zveřejnění údajů v oficiálním telefonním seznamu České republiky

Služba GTS duo expres je určena pro příchozí a odchozí hovory. Umožňuje odchozí místní, meziměstské, mobilní a mezinárodní hovory, a další hovory vyjmenované v ceníku veřejně dostupné telefonní služby a zvoleném cenovém programu.

1.1.2 Připojení k internetu ADSL

Připojení k internetu technologií ADSL je realizováno na telefonní přípojce v rámci služby GTS duo expres.

Účastník má možnost objednat kapacitu připojení dle konfigurací uvedených v dohodnutém ceníku služby. Poskytovatel však může v průběhu zřizování nebo po zřízení služby změnit požadovanou kapacitu připojení pokud účastníkem požadované kapacity nelze z technických důvodů dosáhnout v dostatečné kvalitě nebo vůbec. Účastníkovi bude v takovém případě poskytnuta nejvyšší možná kapacita z nabízených konfigurací. Cena za službu bude stanovena dle příslušného ceníku služby pro realizovanou konfiguraci služby (v případě, že realizovaná konfigurace není v ceníku uvedena, platí cena uvedená pro nejbližší vyšší konfiguraci). Tato změna nemá vliv na platnost smlouvy a ostatních smluvních podmínek.

Základní služba připojení k internetu obsahuje:

- § asymetrické připojení k internetu
- § kapacitu připojení dle nabízených konfigurací
- § neomezený objem přenesených dat, není uplatňována FUP (Fair user policy)

1.1.3 Modemy ZyXel

Společnost GTS Czech s.r.o. podporuje tyto modemy: Zyxel P660R, Zyxel P660H, Zyxel P660HW a zároveň na ně poskytuje technickou podporu. Ostatní modemy nemusí plně fungovat se službou GTS duo expres, tudíž na ně není poskytována žádná podpora.

1.1.4. Omezení internetové provozu

Účastník souhlasí s tím, že společnost GTS Czech s.r.o. je oprávněna regulovat službu uživatelům s provozem významně převyšujícím průměrné využívání služby ostatními uživateli.

1.2 Doplnkové služby

K základním službám v rámci služby GTS duo expres je poskytována řada doplňkových služeb. Doplňkové služby jsou zpoplatňovány dle příslušného ceníku služby GTS duo expres, ceníku veřejně dostupné telefonní služby a zvoleného cenového programu.

1.2.1 Doplňkové služby k telefonní službě

Dostupné doplňkové služby dle typu přípojky a jejich standardní nastavení je uvedeno v tabulce. Standardní nastavení jednotlivých služeb lze změnit příslušnou přílohou specifikace služby.

Platnost od 1.10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši

Zkratka	Služba	Defaultní nastavení
AoC/AoT	Tarifikační impulsy	x
CFB SC	Přesměrování volání při obsazení	Zapnuto
CFNR SC	Přesměrování volání při nepřihlášení (20 ses.)	Zapnuto
CFU SC	Pevné přesměrování volání	Zapnuto
CLIP FSK	Zobrazení čísla volajícího na analogové lince (nastavuje volaný)	Vypnuto
CLIR NC	Zamezení předání čísla volajícího (nastavuje volající)	Vypnuto
CLIR SC	Zamezení předání čísla volajícího řízené uživatelem	Zapnuto
COLP	Zobrazení čísla volaného (při přesměrování, nastavuje volající)	x
COLR	Zamezení předání čísla volaného (nastavuje volaný)	x
CONF3	Malá konference 3 účastníků	Zapnuto
CW	Upozornění na příchozí volání, čekající hovor	Zapnuto
HOLD	Přidržení volání (povolení této služby provádí poskytovatel)	Zapnuto
MA/LH	Sériová linka (cyklický přístup)	x
MSN	Vícenásobné účastnické číslo, až 8 čísel z rozsahu 1,2..8	x
OCB	Omezení odchozího provozu do konkrétního směru	Vypnuto
OCB NC	Omezení odchozího provozu (národní, GSM, zahraničí, 9xx)*	90x, 976
TP	Přenositelnost terminálu	x
SUB	Subadresování terminálů	x

* možné hodnoty: služby se zvláštním tarifem (90x, 976), bez omezení, zahraniční volání, národní GSM

Pro nastavení doplňkových služeb řízených účastníkem je nutné použít telefonní přístroj s tónovou volbou. Následující tabulka zobrazuje jednotlivé kódy a přiřazené funkce:

Název funkce	Aktivace	Deaktivace	Popis funkce
Přesměrování přímé	*21* telefonní číslo #	#21#	Všechny příchozí hovory budou přesměrovány na Vámi zadané telefonní číslo.
Přesměrování při obsazení	*67* telefonní číslo #	#67#	Pokud budete s někým hovořit, další příchozí hovor bude přesměrován na Vámi zadané telefonní číslo.
Přesměrování při nehlášení (20 s)	*61* telefonní číslo #	#61#	Pokud nepřijmete příchozí hovor do stanovené doby, bude hovor přesměrován na Vámi zadané telefonní číslo.
Potlačení prezentace čísla pro jeden hovor	*31* volané číslo #	-	Volanému se pro tento hovor nezobrazí Vaše telefonní číslo.
Indikace čekajícího hovoru	*43#	#43#	Budete-li hovořit, budete upozorněni krátkým tónem na čekající další příchozí hovor. Pokud nyní zavěsíte, stanice bude vyzvoněna a po vyzvednutí budete spojeni s čekajícím hovorem.

Pozn.: Kromě služby „Potlačení prezentace čísla pro jeden hovor“ je úspěšné zadání služby indikováno hláskou „Vaše činnost potvrzena“. Aktivní služba typu přesměrování je navíc indikována změněným (speciálním) oznamovacím tónem. Po zrušení služby se obnoví standardní oznamovací tón.

Kromě výše uvedených služeb lze ze stanice GTS duo expres sestavit konferenční hovor se dvěma dalšími účastníky, takže dohromady hovoří 3 osoby. Toho lze docílit tímto postupem:

- 1) Sestavte první volání normálním postupem.
- 2) Stiskněte tlačítko poklepu (R, Flash) na telefonním přístroji. Původní hovor je přidržen. Uslyšíte oznamovací tón.
- 3) Sestavte druhé volání.
- 4) Stiskněte opět tlačítko poklepu a volte číslici 3. Tím je konference sestavena a všichni 3 účastníci se navzájem slyší.
- 5) Nepřihlásí-li se druhý účastník nebo je-li obsazen, zavěste a vyčkejte dvojího zazvonění telefonu. Po vyzvednutí budete opět spojeni s prvním voláním.

Zavěšením telefonu se obě spojení ukončí. Během trvání konference je stanici účtována sazba rovná součtu sazeb za obě uskutečněná volání.

Platnost od 1.10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši

1.2.2 Doplnkové služby k internetu

K základní službě připojení k internetu jsou poskytovány tyto doplňkové služby:

- § Mailhosting – 200 MB (na objednávku)
- § Webhosting – UNIX, 50 MB (na objednávku)
- § správa 1 domény 3. úrovně (na objednávku)

Služby „na objednávku“ lze objednat prostřednictvím specifikace služby GTS duo expres.

2 Zpoplatnění služby

Služba je zpoplatněna:

- a) Ceníkem služby GTS duo expres
- 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.

Předpokládaný objem telefonního provozu uváděný na smlouvě (specifikaci služby) má pouze informativní charakter a slouží výhradně pro interní potřebu poskytovatele.

3 Technické údaje

3.1 Přípojky

GTS duo expres je balíček analogové telefonní linky HTS a pevného připojení k internetu technologií ADSL realizovaném na jedné telefonní lince. Telefonní linka je zřízena na existujícím účastnickém metalickém vedení společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s.

3.2 Rozhraní, koncový bod služby

Předpokladem realizace služby je existence metalického účastnického vedení s aktivní službou provozovatele Telefónica O2 Czech Republic, a.s. a kladný výsledek technického šetření. V rámci realizace služby dojde k tzv. plnému zpřístupnění účastnického metalického vedení (PPV) a současně ke zrušení všech služeb poskytovaných na tomto vedení kterýmkoliv poskytovatelem telekomunikačních služeb.

Součástí zřízení a instalace služby nejsou žádné práce na existujícím telekomunikačním rozvodu v budově účastníka, služba je zřízena na existujícím rozvodu vč. konektoru RJ-11.

3.3 Změny služby

Změnu parametrů nebo konfigurace služby účastník objednává u poskytovatele prostřednictvím příslušné změnové specifikace služby. Změny jsou zpoplatněny dle platného ceníku služby. Žádné změny nelze provádět v době 5 a méně dní před dohodnutým termínem zřízení služby.

3.4 Koncová zařízení

Koncová zařízení nejsou součástí služby GTS duo expres. Účastník si může objednat potřebná koncová zařízení z nabídky poskytovatele (viz ceník služby GTS duo expres). Účastník má též možnost použít vlastní koncová zařízení schválená pro připojení k veřejným komunikačním sítím České republiky nebo k provozování v České republice.

Poskytovatel zajišťuje podporu pro instalace a servis pouze u koncových zařízení objednaných účastníkem ke službě GTS duo expres od poskytovatele na zvláštní telefonické podpoře 900 20 99 20 v pracovní dny od 9:00 hod. do 18:00 hod. Cena hovoru je 20 Kč/min. vč. DPH.

Pro provoz služby jsou nezbytná tato koncová zařízení:

- § Annex B splitter (rozbočovač) pro odbočení nadhovorového pásma pro realizaci připojení k internetu ADSL
- § Annex B ADSL modem (PPPoA a PPPoE) podporující ADSL2+, pro připojení počítače k internetu
- § Analogový přístroj, fax apod. homologovaný pro používání v ČR

3.4.1 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 účastníkem a poskytovatelem. Cena, za kterou je koncové zařízení prodáno účastníkovi (tzn. kupní cena), je stanovena v příslušném ustanovení platného Ceníku služby GTS duo expres (příloha smlouvy), pokud se účastník s poskytovatelem nedohodnou jinak. Účastník 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 účastníka až úplným uhrazením ceny koncového zařízení poskytovateli. Škoda na koncovém zařízení přechází na účastníka okamžikem fyzického převzetí koncového zařízení (takový okamžik bude uveden na předávacím protokolu, dodejce nebo jiném dokumentu potvrzujícím převzetí koncového zařízení účastníkem). 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 účastníkovi předán společně s koncovým zařízením (standardní záruční doba je 24 měsíců). Způsob uplatnění reklamace koncového zařízení a reklamační řízení jsou popsány dále v článku 5.

Platnost od 1.10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši

4 Zřízení a instalace, servis

Služba je poskytována na zpřístupněném místním vedení společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s. Účastník je povinen zajistit pro instalaci služby jednoznačnou identifikaci konkrétního vedení. V případě, že je vedení zakončeno jinak než standardní telefonní zásuvkou s konektorem RJ-11, provede změnu na požádání účastníka společnost Telefónica O2 Czech Republic, a.s.

4.1 Lhůta pro zřízení služby

Průměrná lhůta pro zřízení služby činí 25 pracovních dní ode dne podpisu smlouvy (specifikace služby) poskytovatelem a účastníkem. V termínu zřízení služby (termín zpřístupnění místního metalického vedení a přenesení čísel do sítě společnosti GTS Czech s.r.o.) dojde k přerušení poskytování telekomunikačních služeb na dotčených vedeních. Přerušení trvá zpravidla od 2 do 24 hodin od chvíle, kdy je společností Telefónica O2 Czech Republic, a.s. předáno poskytovateli funkční místní metalické vedení.

4.2 Zřízení služby a instalace

Standardně je služba poskytována bez instalace formou samoinstalačních sad (účastník obdrží modem s kompletním příslušenstvím a návody k instalaci v tištěné podobě a na CD). Služba je zřízena na existující telekomunikační infrastrukturu. V průběhu zřizování jsou poskytovatelem účastníkovi zasílány notifikační e-maily o průběhu zřizování služby:

- § první zpráva (do 3 dnů od zahájení zřizování služby, zpravidla do 5 dnů od podpisu smlouvy) obsahuje informaci o předběžném termínu zřízení služby (zpřístupnění místního vedení a přenesení čísel) a informaci o zahájení technického šetření na linkách účastníka.
- § druhá zpráva (zpravidla do 12 dnů od zahájení zřizování služby) obsahuje informaci o výsledku technického šetření, o konkrétním datu zřízení služby a příp. přenesení telefonních čísel od předchozího poskytovatele do sítě společnosti GTS Czech s.r.o. Současně jsou účastníkovi odeslány konfigurační údaje nezbytné pro nastavení koncových zařízení pro provoz služby GTS duo expres.

Konfigurační údaje pečlivě uschovejte a předejte osobě, která provede konfiguraci koncových zařízení, případně instalačnímu technikovi objednanému od poskytovatele!

Účastník má možnost objednat ke službě instalaci technikem dle ceníku služby GTS duo expres. Instalace technikem zahrnuje:

- § přítomnost technika v lokalitě účastníka v době zřízení služby;
- § konfiguraci a zapojení koncových zařízení objednaných účastníkem ke službě GTS duo expres od společnosti GTS Czech s.r.o. (obsah instalace viz níže). V případě vlastních koncových zařízení účastníka použije instalační technik pro předvedení funkčnosti služby svá vlastní koncová zařízení, která po skončení instalace opět demontuje. Instalace nezahrnuje konfiguraci a zapojení jiných koncových zařízení než zařízení objednaných ke službě od společnosti GTS Czech s.r.o.;
- § otestování funkčnosti služby a předvedení účastníkovi;
- § předání služby k užívání účastníkovi a podpis předávacího protokolu účastníkem;

V době zřízení a instalace služby je vhodná přítomnost správce pobočkové ústředny účastníka, pokud existuje. GTS Czech s.r.o. nezajišťuje konfiguraci a případné úpravy připojení pobočkové ústředny účastníka.

V případě samoinstalace má účastník možnost využít placené telefonní technické podpory na tel. čísle 900 20 99 20 v pracovní dny od 9:00 hod. do 18:00 hod. Cena hovoru je 20 Kč/min. vč. DPH.

Služba je zřízena okamžikem aktivace služby v síti společnosti GTS Czech s.r.o. na zpřístupněném vedení, v případě instalace technikem pak okamžikem předání služby do užívání uživateli. Poskytovatel nenese odpovědnost za prodlení způsobené samoinstalcí vlastních koncových zařízení účastníka.

Pokud v případě instalace technikem nemůže být služba kompletně nainstalována a předána do užívání z důvodů na straně účastníka (nesplnění podmínek dle tohoto popisu, neumožnění přístupu technika k příslušným telefonním rozvodům apod.) je služba považována za zřízenou okamžikem aktivace služby v síti společnosti GTS Czech s.r.o. na zpřístupněném vedení. Případný nový výjezd technika k dokončení instalace služby je zpoplatněn standardní cenou instalace služby technikem dle platného ceníku služby.

4.3 Obsah instalace telefonní služby

Instalace linky HTS zahrnuje:

- § připojení splitteru do telefonní zásuvky a následné propojení s telefonním přístrojem, který je buď zakoupen u společnosti GTS Czech s.r.o. nebo je ve vlastnictví účastníka

Instalace nezahrnuje žádné práce na pobočkové ústředně zákazníka ani na vnitřních rozvodech účastníka. V případě, že je na lince zapojen elektronický zabezpečovací systém, platební terminál a jiná zařízení mimo standardní telefonní přístroje, bude v průběhu instalace služby technikem takové zařízení odpojeno. Zapojení, konfigurace a ověření funkčnosti takového zařízení není součástí instalace služby technikem. Tyto práce si zajistí účastník na vlastní náklady prostřednictvím dodavatele nebo servisu takového zařízení.

4.4 Obsah instalace připojení k internetu

Jedná se o kompletní odbornou instalaci koncového zařízení včetně připojení k počítači uživatele. Funkčnost služby je účastníkovi předvedena na počítači zákazníka.

Rozsah činností :

Platnost od 1.10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši

- § připojení a instalace rozbočovače ke koncovému bodu sítě (první telefonní zásuvce) kabelem v dodaném balení;
- § připojení stávajícího telefonního rozvodu k rozbočovači;
- § připojení ADSL modemu k rozbočovači kabelem v dodaném balení;
- § připojení ADSL modemu k počítači kabelem v dodaném balení (modem s rozhraním Ethernet potřebuje externí napájení ze sítě 230 V);
- § konfigurace síťového rozhraní jednoho počítače vybraného účastníkem a konfigurace dodaného koncového zařízení
- § předvedení funkce přípojky pomocí výpočetní techniky instalujícího technika za použití testovacího přihlašovacího jména a hesla účastníka;
- § instalace softwaru pro internetové připojení do PC účastníka při splnění níže uvedených podmínek na hardwarové a softwarové vybavení PC

Připojení výpočetní techniky uživatele a koncového zařízení zahrnuje:

- § konfigurace síťového rozhraní počítače vybraného účastníkem a konfigurace dodaného koncového zařízení s nastavením PPPoE/PPPoA, VPI VCI 8/48, protokol CHAP, funkce PAT (překlad portů), se zapnutím, nebo vypnutím DHCP serveru a nastavení IP adresy koncového zařízení podle požadavků účastníka;
- § odzkoušení funkčnosti přípojky na jednom počítači uživatele s jeho heslem pro konfiguraci poštovního klienta;
- § konfigurace poštovního klienta (pouze Microsoft Outlook nebo Outlook Express) v případě, že uživatel předloží své přihlašovací jméno a heslo.

Podmínky, které musí účastník dodržet v případě instalace při konfiguraci počítače pro připojení koncového zařízení:

- § účastník odpovídá za dodržení veškerých záručních podmínek nebo podmínek servisní smlouvy, které vyplývají z jeho obchodních vztahů s třetími subjekty (tj. s dodavatelem počítače nebo servisní organizací);
- § účastník je povinen si zajistit souhlas s instalací koncového zařízení k počítači od třetího subjektu v případě, že by instalací koncového zařízení mohly být záruční nebo servisní podmínky, vztahující se k určenému počítači, jakýmkoliv způsobem dotčeny;
- § účastník bere na vědomí, že poskytovatel negarantuje u instalace koncového zařízení a jeho připojení k počítači uživatele kompatibilitu koncového zařízení včetně jeho softwaru s již nainstalovaným softwarem v daném počítači. Nepřebírá též odpovědnost za škody vzniklé změnami celkové konfigurace počítače způsobené následnými instalacemi dalšího software nebo hardware, dále za škody způsobené daty pocházejícími ze sítě Internet a dále za škody vzniklé neodbornými zásahy, zlým úmyslem nebo vyšší mocí v počítači a na koncovém zařízení;
- § účastník musí mít k dispozici instalační medium s operačním systémem aktuálně nainstalovaným v počítači, na něž má platnou licenci;
- § účastníkovi se doporučuje zálohovat citlivá data z počítače;
- § instalace softwaru do počítače, který je součástí počítačové sítě, bude prováděna pouze za účasti správce sítě. Účastník odpovídá za správnost konfigurace síťového nastavení (vzdálený přístup);
- § instalace je prováděna pouze na počítačích, které splňují minimální konfiguraci počítače stanovenou v tomto popisu služby níže;
- § součástí instalace není instalace síťové karty s rozhraním Ethernet do počítače účastníka a instalace, resp. rekonfigurace, operačního systému počítače v majetku uchazeče nebo třetí strany;
- § účastník bere na vědomí, že poskytovatel neprovádí žádné práce nad zde uvedený rámec instalace;
- § při instalaci je nutná součinnost kontaktní osoby účastníka.

Instalace nezahrnuje žádné práce na místních rozvodech ani konfiguraci LAN sítě účastníka. Doporučena je účast správce sítě v době instalace služby.

4.4.1 Minimální konfigurace počítače uživatele pro připojení koncového zařízení při jeho instalaci:

Položka	Popis
Operační systém	Microsoft Windows 95/98/ME/XP; Microsoft Windows 2000/NT 4.0
Komunikační port	Síťový port s rozhraním Ethernet 10/100 BaseT s konektorem RJ 45
Nainstalovaná CD mechanika	Standardní
HDD	Volné místo minimálně 30 MB, doporučeno 50 MB
Procesor	Pentium 100MHz a vyšší
Nainstalovaný prohlížeč	IE 4.0 a vyšší nebo jiný ekvivalentní
Instalované RAS	pouze v operačních systémech NT x.x
RAM	min 32 MB, doporučeno 64 MB a více – dle použitého OS

5 Reklamace služby a reklamace 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 účastník kontaktoval již při prvních

Platnost od 1.10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši známkách závady. Hlášení závady/reklamace služby je povinen účastník provést telefonicky na pracoviště „Oddělení péče o zákazníky“ poskytovatele. Kontakt je specifikován ve smlouvě.

Informace účastníka (hlášení) o závadě/reklamaci služby musí obsahovat zejména:

- § identifikace zákazníka (název, IČO, číslo zákazníka nebo číslo smlouvy mezi poskytovatelem a účastníkem);
- § identifikace místa závady (adresa místa koncového bodu služby / lokalita účastníka, nebo místa závady);
- § popis závady/reklamace;
- § datum a čas vzniku závady;
- § jméno a příjmení osoby jednající jménem účastníka a jeho telefonické spojení.

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

Pokud nelze závadu odstranit zásahem „na dálku“ s pomocí obsluhy účastníka, pověřené pracoviště poskytovatele zorganizuje k opravě závady servisní zásah, který provádí servisní skupina na základě příkazu. Výjezd technika v případě závady způsobené účastníkem je zpoplatněn dle platného ceníku služby GTS duo expres office. Za závadu způsobenou účastníkem je považován i tzv. marný výjezd technika (porucha neexistuje nebo je účastníkem znemožněno provést potřebné práce k odstranění poruchy v dohodnutém termínu).

V případě, že existuje důvodné podezření na nefunkčnost koncového zařízení (CPE) a toto zařízení je ve vlastnictví účastníka a vztahuje se na ně záruční doba je vydán požadavek na výměnu CPE servisní skupinou (kurýrní službou). Zařízení je účastníkovi v místě připojení služby vyměněno za nové a původní CPE je převedeno k technickému prověření. Účastník CPE nezasílá, CPE bude vyzvednuto v lokalitě účastníka servisní skupinou nebo kurýrem vyslaným poskytovatelem. Účastník vadné CPE předá servisní skupině nebo kurýrovi s těmito povinnými náležitostmi:

- § záruční list koncového zařízení;
- § rozbočovač (splitter) v případě ADSL modemu;
- § napájecí zdroj pokud existuje;
- § instalační média – CD pokud byla součástí dodávky;
- § kabely pokud byly součástí dodávky;

Pokud je konstatována závada, je proces uzavřen, pokud je konstatována plná funkčnost CPE, případně závada způsobená očividně účastníkem, je účastníkovi navržena zpětná výměna CPE, případně odkup nového CPE.