

1 Obsah služby

GTS 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 účastníků poskytovatele - společnosti GTS Czech s.r.o. (dále také jen „GTS Czech“ nebo „poskytovatel“) k veřejné pevné telefonní síti společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s. (WLR).

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

1.1 Základní služby

1.1.1 Základní sada telefonních služeb

GTS 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, 800 a 822)
- Mezinárodní (zahraniční pevné a mobilní sítě)

Vytáčený přístup k internetu v síti GTS Czech zahrnuje přístupová čísla:

- 971115622 ... přístup pro uživatele hlasových služeb GTS Czech, včetně služby GTS 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 GTS Czech, 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 GTS Czech

Směrování hovorů do sítě GTS Czech je zajištěno:

- CS, volba operátora: individuální volbou přístupového kódu sítě GTS Czech (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 účastníka. GTS Czech nezajišťuje nastavení ani servis těchto zařízení s výjimkou směrovacích zařízení dodaných poskytovatelem.
- CPS, předvolba operátora: automatickým směrováním hovorů. Nastavení automatického směrování hovorů zajišťuje poskytovatel ve veřejné telefonní síti.

1.1.3 Poskytování telefonních linek

Služba je poskytována na existujících telefonních linkách společnosti Telefónica O2. Součástí služby může být poskytování telefonní linky formou zajištění přístupu účastníků společnosti GTS Czech k veřejně dostupné telefonní síti společnosti Telefónica 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 účastníkem objednána služba GTS telefonní volba včetně poskytování telefonní linky, nebudou účastníkovi společnosti Telefónica O2 ode dne aktivace WLR účtovány pravidelné měsíční ceny (paušál) za předmětné telefonní linky ani ceny za doplňkové služby WLR (viz bod 1.2.).

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

1.1.4 Služba GTS telefonní volba nezahrnuje zejména:

- zřízení a provoz účastnické telefonní přípojky (s výjimkou aktivní služby WLR dle bodu 1.1.3), pronájem koncových zařízení;
- volání na telefonní čísla začínající na 1, 600, 800 a 822. Volání na tato čísla se uskuteční v rámci služeb společnosti Telefónica O2 a jsou rovněž účastníkovi ze strany společnosti Telefónica O2 vyúčtována.

Platnost od 1.10. 2010.

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.

1.2 Doplnkové služby WLR

Služba GTS telefonní volba poskytovaná včetně telefonních linek (dle bodu 1.1.3) zahrnuje následující doplňkové služby k telefonní lince:

Zkratka	Doplňková služba	Defaultní (základní) nastavení			
		HTS	ISDN2A	ISDN2C	ISDN2D
HOLD	Přidržení volání.	x	Zapnuto	x	x
FDC-D	Pevné směrování volání řízené účastníkem s časovým dohledem (hot line, pevně směrované volání).	Vypnuto	x	x	x
CFU-HTS	Přesměrování volání nepodmíněné řízené účastníkem. (*21*)	Zapnuto	x	x	x
CFU	Přesměrování volání nepodmíněné 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 Audiotexovým 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 sítě 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 Audiotexovým 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 Audiotexovým 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 Audiotexovým 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. 1.2.2.	Vypnuto	Vypnuto	x	x
MCID	Identifikace zlomyslných volání (zpětná).	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto

Aktivaci a změny nastavení výše uvedených doplňkových služeb si objednává účastník u GTS Czech prostřednictvím on-line aplikace WebCare (<https://webcare.gts.cz>), prostřednictvím kontaktního centra GTS Czech nebo podpisem příslušné Specifikace služby. Doplňkové služby jsou zpoplatňovány dle platného Ceníku služby GTS telefonní volba.

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.

Platnost od 1.10. 2010.

1.2.1 Přesměrování volání řízené účastníkem

Účastník 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:

- Ceníkem služby GTS telefonní volba
- zvoleným cenovým programem
- Ceníkem veřejně dostupné telefonní služby.

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

Služba je účastníkovi poskytována na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a příslušné Specifikace služby GTS telefonní volba. Účtování cen za poskytování služby začíná dnem aktivace služby v síti GTS Czech (CS, CPS) a v síti Telefonica O2 (WLR). Poskytovatel účtuje ceny za poskytování služby GTS 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.

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 Telefonica O2. Zřízení služby spočívá v aktivaci služby ve veřejné telefonní síti poskytovatele a společnosti Telefonica O2. Poskytovatel neprovádí žádné instalační

Platnost od 1.10. 2010.

práce v lokalitě účastníka, v průběhu zřízení služby nedochází k přerušení poskytování služeb elektronických komunikací na předem určených telefonních linkách.

Účastník je o průběhu zřízení služby informován notificačními e-maily na adresu uvedenou v objednávce (Specifikaci služby). Služba je zřízena okamžikem aktivace služby v síti společnosti GTS Czech.

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 předem určeným telefonním linkám za předchozí účetní období.

3.2 Změny služby

Změnu parametrů nebo konfigurace služby účastník objednává u poskytovatele prostřednictvím příslušné (změnové) Specifikace služby. Změny jsou zpoplatněny dle platného Ceníku služby GTS 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. Účastník 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 GTS telefonní volba poskytována včetně telefonních linek (dle bodu 1.1.3) dojde automaticky po aktivaci WLR k ukončení případného pronájmu koncových zařízení ze strany společnosti Telefónica O2. Účastník bude společností Telefónica O2 informován o ukončení účtování ceny za pronájem koncových zařízení a o postupu vrácení koncového zařízení společnosti Telefónica O2.

3.3.1 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, pokud se účastník s poskytovatelem nedohodne 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 4.

4 Reklamační služba, reklamační a servisní 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 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, IČ, 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.

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

V případě, že existuje důvodné podezření na nefunkčnost koncového zařízení (CPE) dodaného poskytovatelem 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 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 účastníkem, je navržena zpětná výměna CPE účastníkovi, případně odkup nového CPE.

Pokud nelze závadu služby nebo koncového zařízení odstranit zásahem „na dálku“ s pomocí součinnosti účastníka, pověřené pracoviště poskytovatele objedná výjezd technika společnosti Telefónica O2. Výjezd technika je v případě

Platnost od 1.10. 2010.

závady způsobené účastníkem 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 účastníkem je pro tyto účely považován i tzv. „marný výjezd technika“, kterým se rozumí stav, kdy se zjistí, že porucha neexistuje nebo stav, kdy účastník neposkytuje účastníkovi potřebnou součinnost k odstranění závady služby nebo koncového zařízení.

4.1.1 Mimozáruční nebo pozáruční servis koncových zařízení NT

V případě aktivní služby WLR na lince ISDN2 s rozhraním U má účastník 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 GTS Czech, společností TO2 nebo třetí osobou. Záruční servis je poskytován příslušným dodavatelem koncového zařízení NT pro účastníka 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.