



Podmínky služby Vodafone Vlastní zpracování mobilních volání

Podmínky pro poskytování služby Vodafone Vlastní zpracování mobilních volání společnosti Vodafone Czech Republic a.s. se sídlem náměstí Junkovych 2, 155 00 Praha 5, IČO: 257 88 001, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 6064 (dále jen „Vodafone“ nebo „Poskytovatel“)

1. Základní ustanovení

Služba Vodafone Vlastní zpracování mobilních volání (dále jen „Služba“) umožňuje využití pokročilých funkcí Služby Pobočková ústředna i pro mobilní telefony.

Služba je poskytována společností Vodafone.

Službu mohou využívat zákazníci Vodafone s Rámcovou smlouvou o prodeji zboží a poskytování služeb Vodafone OneNet („Smlouva“). Pokud tyto Podmínky nestanoví jinak, použijí se Všeobecné podmínky pro poskytování služeb, s výjimkou ustanovení, která s ohledem na povahu Služby nelze použít, a další smluvní dokumenty uvedené v Návrhu smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, které jsou pro vás dostupné na internetové adrese www.vodafone.cz v sekci „dokumenty ke stažení“.

2. Popis a podmínky využití Služby

Služba (v kombinaci se Službou Business hlasová samoobsluha nebo Managed PBX) umožňuje zpracovat odchozí a přichozí hovory na mobilní telefonní čísla zákazníka. K samotnému zpracování hovorů je využita služba Business hlasová samoobsluha, nebo služba Vodafone Managed PBX a to dle potřeb a požadavků zákazníka a jednotlivé funkce Služby.

Služba je aktivní pro všechny nebo jen vybrané mobilní telefony v rámci VPN. Její aktivace znamená, že většina hlasových služeb poskytovaná virtuální ústřednou je potlačena ve prospěch hlasových služeb poskytnutých Službou Business hlasová samoobsluha nebo Managed PBX kromě následujících služeb virtuální ústředny:

- Hlasová VPN (účtování hovoru v rámci VPN za 0,- Kč, zkrácená volba)
- Přidržení hovoru
- Prezentace čísla (CLIP/CLIR)
- Čekající hovor
- Oznámení o volání do jiné sítě
- Blokování odchozích hovorů
- Blokování přichozích hovorů

Na mobilních telefonech není vyžadována žádná podpora (např. aplikace pro odklonění hovorů na jiné číslo než uživatel vytočil). Směrování hovoru do IVR nebo PBX je provedeno výhradně sítí Vodafone OneNet – službou Vodafone Vlastní zpracování mobilních volání. Uživatel vždy vytáčí číslo cílového účastníka stejně jako by funkce FoP/IVR /PBX nebyla aktivní.

Normální cesta hovoru je vždy „odbočka“, tedy hovor je sítí OneNet směrován do Business hlasové samoobsluhy nebo Managed PBX, odkud se vrací zpět do sítě OneNet. Hovor může na IVR v některých případech:

- Končit (např. v hlasové schránce)
- Pokračovat na jiné číslo B než bylo původně volajícím vytočeno (například při přepojení hovoru)

Hovor směřující ven z Managed PBX/IVR do sítě jiných operátorů nesmí být směrován jinam než zpět do sítě OneNet.

Není povoleno připojovat ke službě FoPBX ústřednu zákazníka, která není ve správě Vodafone.

Není povoleno připojovat ke službě FoPBX ústřednu, která není k tomu certifikována.

V zájmu zachování spolehlivého provozu videokonferenčního zařízení je přístup k některým systémovým nastavením vyloučen. Taková



nastavení jsou spravována centrálně Poskytovatelem tak, aby zařízení plně vyhovovalo potřebám Účastníka.

Technická podpora pro videokonferenční službu je poskytována v pracovní době denně od 9:00 do 18:00 v pracovní dny na standardních kontaktních telefonních číslech a adresách služby Vodafone OneNet.

Poskytovatel této Služby neodpovídá za újmu, která může vzniknout v souvislosti s používáním této Služby.

3. Aktivace Služby

Postup je obecně daný pravidly a procedurami OneNet. Zákazník se zavazuje dodržovat podmínky této Služby stejně tak jako podmínky služby Managed PBX nebo Služby Business hlasová samoobsluha, podle toho kterou má aktivní.

4. Úhrada

Zákazník je povinen platit ceny za příslušnou Službu ode dne její aktivace (zřízení služby) ve výši dle Rozpisu zboží a služeb, případně dle platného Ceníku není-li cena v Rozpise zboží a služeb sjednána.

5. Bezpečnost informací a ochrana osobních údajů

Vodafone dodržuje všechna bezpečnostní nařízení stanovená zákony a právními předpisy platnými v České republice a v rámci Evropské unie. Poskytovatel přijímá a aplikuje veškerá bezpečnostní opatření, na základě aktuálních a nejmodernějších poznatků v oblasti bezpečnosti, pro zajištění důvěrnosti osobních údajů a eliminace rizik způsobených neoprávněným přístupem, smazáním, ztrátou nebo poškozením osobních údajů/informací.

Jsou-li v rámci Služby zpracovávány informace, jsou uloženy a uchovány v zabezpečených systémech, k nimž mají přístup pouze oprávnění pracovníci. Systémy jsou pod neustálým dohledem pro zajištění důvěrnosti, integrity a bezpečnosti informací včetně bezpečnosti proti průniku zvenčí. Vodafone v rámci Služby zajišťuje odpovídající technické a organizační zabezpečení.

Služba pro účely poskytování služby zpracovává údaje potřebné pro telekomunikační propojení. Údaje jsou zpracovávány po dobu poskytování služby a pro potřeby jejího poskytnutí, vyúčtování či uplatnění práv.

Podmínky Ochrany soukromí společnosti Vodafone naleznete [zde](#)

6. Reklamacie Služby

Způsob reklamacie Služby se řídí příslušnými ustanoveními uvedenými ve Všeobecných podmínkách.

7. Ostatní ujednání

Podrobné informace o tom, jak společnost Vodafone plní své povinnosti dle právní úpravy digitálních služeb podle nařízení EU 2022/2065 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách) (dále jen „nařízení DSA“), naleznete na webu www.vodafone.cz/digitalniodpovednost.

Smluvní strany se dohodly, že odpovědnost za újmu ze strany Poskytovatele, který jedná v souladu s nařízením DSA, je vyloučena.

Vodafone si vyhrazuje právo kdykoliv i bez uvedení důvodu omezit, ukončit nebo změnit podmínky této Služby, a to s účinností ode dne oznámení na internetových stránkách www.vodafone.cz, nebude-li výslovně uveden termín pozdější.

Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 17. 2. 2024 a nahrazují podmínky ze dne 1. 10. 2020.