

Vítejte v síti SVOBCOM



Obsah

1. Co obsahuje tento balíček
2. Návrh smlouvy, všeobecné podmínky a odpovědní obálka
3. Jak zapojit koncové zařízení (varianta s náhlavní soupravou a varianta s IP telefonem nebo VoIP bránou)
4. Jak nastavit koncové zařízení
5. Jak získat údaje pro nastavení zařízení
6. Co je to Individuální zóna a jak se přihlásit
7. Jak dobíjet kredit nebo hradit služby
8. Jak kontaktovat naše Zákaznické centrum
9. Kdo provozuje tuto službu

Zákaznické centrum » Volejte 910 250 250 (po-pá, 9-17 hod.). Pište na adresu info@hcivoip.cz. Navštivte www.hcivoip.cz/zakaznici

Vítejte v síti SVOBCOM

Co obsahuje tento balíček	Návrh smlouvy, všeobecné podmínky a odpovědní obálka
<p>Zkontrolujte, prosíme, obsah tohoto balíčku. Balíček obsahuje:</p> <ul style="list-style-type: none">• Návrh smlouvy, všeobecné podmínky a odpovědní obálku• Přednastavené koncové zařízení (pokud bylo součástí objednávky) včetně návodu v českém jazyce a záručního listu• Daňový doklad – fakturu za vaši předchozí platbu <p>V případě, že postrádáte některou součást tohoto balíčku, kontaktujte naše Zákaznické centrum.</p>	<p>Ověřte údaje uvedené ve smlouvě. Přestože Vámi zvolená služba může být předplacená a tedy bez smluvních závazků, zasíláme Vám návrh smlouvy o využívání našich služeb.</p> <p>Tato písemná smlouva nás zavazuje poskytovat Vám nejlepší možný servis se zárukou kvality. Prostudujte si, prosíme, pozorně námi zaslaný návrh smlouvy včetně Všeobecných podmínek.</p> <p>V případě, že všechny uvedené údaje odpovídají skutečnosti, podepište tuto smlouvu a zašlete ji v přiložené odpovědní obálce zpět na naši adresu.</p> <p>V případě, že objevíte chybné, nesprávné nebo neúplné údaje, kontaktujte naše Zákaznické centrum.</p> <p>Jestliže neobdržíme Vámi podepsanou smlouvu nejpozději do 45 dní ode dne přijetí Vaší objednávky na zřízení služby, bude Vám naše služba deaktivována.</p>

Vítejte v síti SVOBCOM

Jak zapojit koncové zařízení	Jak nastavit koncové zařízení
<p>Součástí tohoto balíčku je koncové zařízení pro připojení k naší síti. Může jít o náhlavní soupravu mikrofону se sluchátky pro připojení k Vašemu počítači anebo o IP telefon nebo VoIP bránu pro připojení analogového telefonu.</p> <p style="text-align: center;">Varianta s náhlavní soupravou</p> <p>Abyste mohli telefonovat s náhlavní soupravou, budete potřebovat svůj počítač, náhlavní soupravu a softwarový telefon instalovaný ve Vašem počítači.</p> <p>Náhlavní souprava je součástí tohoto balíčku (jestliže jste si objednali sadu s náhlavní soupravou). Softwarový telefon jste s největší pravděpodobností úspěšně stáhli a instalovali do svého počítače již v okamžiku objednání služby a této sady. Návod ke stažení a instalaci telefonu přesto znovu uvádíme dále.</p> <p>Připojení náhlavní soupravy k Vašemu počítači:</p> <ol style="list-style-type: none">1. otevřete krabici s náhlavní soupravou,2. zapojte dva konektory do svého počítače takto:<ol style="list-style-type: none">a. červený konektor do mikrofonního vstupu,b. zelený konektor do výstupu pro sluchátka. <p>Jestliže ještě nemáte ve svém počítači stažený a instalovaný softwarový telefon, stáhněte si z našich internetových stránek bezplatný telefon X-lite.</p>	<p>Součástí naší služby je přednastavení zařízení tak, abyste jej mohli jednoduše zapojit a ihned telefonovat.</p> <p>Spolu s objednáním této sady jsme pro Vás zřídili základní verzi naší služby o čemž jsme Vás informovali e-mailem zaslaným po dokončení Vaší objednávky.</p> <p>Tento e-mail jsme zaslali na Vámi určenou kontaktní e-mailovou adresu. Součástí této zprávy byla naše prosba o odpověď s doplněním údajů, které potřebujeme k tomu, abychom pro Vás vybrané zařízení přednastavili.</p> <p>Jestliže jsme od Vás obdrželi tyto údaje, je zařízení přednastaveno pro použití s vaším účtem v naší síti.</p> <p>V opačném případě nemusí být zařízení přednastaveno.</p>

Vítejte v síti SVOBCOM

Jak získat údaje pro nastavení zařízení	Co je to Individuální zóna a jak se přihlásit
<p>Jestliže je Vaše zařízení přednastaveno, mělo by úspěšně indikovat (většinou na displeji nebo jinak, podle typu zařízení a výrobce) své úspěšné připojení do naší sítě ihned, jakmile je správně zapojíte podle návodu k použití.</p> <p>Jestliže Vaše zařízení není nastaveno, musíte provést nastavení.</p> <p>K nastavení zařízení budete potřebovat tyto údaje:</p> <ul style="list-style-type: none">• Adresu SIP serveru (SIP domain, SIP adress, SIP proxy),• Uživatelské jméno (SIP login, SIP user, SIP account),• a Uživatelské heslo (SIP password, SIP pass, SIP heslo). <p>Adresa našeho SIP serveru je vždy SIP2.CHCIVOIP.CZ. Uživatelské jméno SIP login a Uživatelské heslo SIP password jsme Vám zaslali na Vaši emailovou adresu spolu se zřízením služby.</p> <p>Jestliže se Vám nedaří nastavit své zařízení nebo připojit své zařízení úspěšně k naší síti, kontaktujte prosím naše Zákaznické centrum a sdělte výrobce a typ svého zařízení.</p>	<p>Individuální zóna jsou zabezpečené internetové stránky, na kterých můžete snadno a rychle nastavit svoje telefonní linky v naší síti, podívat se na výpis hovorů za poslední období anebo získat další informace o našich službách.</p> <p>K přihlášení do Individuální zóny budete potřebovat:</p> <ul style="list-style-type: none">• Uživatelské jméno• Uživatelské heslo. <p>Oba dva tyto údaje jsme Vám zaslali spolu se zřízením naší služby v rámci objednávky na Vámi určenou kontaktní adresu.</p> <p>Do Individuální zóny se snadno a rychle přihlásíte na adrese iz.chcivoip.cz</p> <p>Jestliže jste zapomněli heslo pro přihlášení do Individuální zóny, vstupte na stránku s přihlašovacím formulářem na výše uvedené adrese a klepněte na odkaz Zapomněl jsem heslo.</p>

Jak dobíjet kredit nebo hradit služby	
<p>Aktuálně pro Vás máme 3 základní typy služeb:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kredit: předplacený tarif RELAX,2. Předplatné: předplacený tarif OPEN, OFFICE, BUSINESS,3. Faktura: služba se závazkem na smlouvu. <p>Jaké jsou jejich hlavní výhody?</p> <p>Varianta služby typu Kredit</p> <p>Předplacený tarif RELAX. Služba typu Kredit je službou, u které neúčtujeme žádné měsíční paušální poplatky. Jednoduše platíte pouze to, co provoláte, a to formou dobíjení kreditu. Dobitý kredit je nevratný.</p> <p>Jak dobíjet svůj kredit? veškeré dobíjení provádějte na náš bankovní účet č. 2146019379/0800 a jako variabilní symbol vždy uvádějte ID klienta (to jsme Vám zaslali v e-mailové zprávě na Vaši e-mailovou adresu po dokončení Vaší objednávky). ID klienta naleznete vždy také ve své Individuální zóně na stránce Nastavení uživatele,</p>	<p>Varianta služby typu Předplatné</p> <p>Předplacené tarify OPEN, OFFICE nebo BUSINESS. Služba typu Předplatné je službou, která kombinuje měsíční paušální poplatek a dobíjení kreditu. Znamená to, že z aktuálního zůstatku kreditu v naší síti každý 1 měsíc strhneme částku odpovídající měsíčnímu paušálnímu poplatku daného kreditu – aktuální zůstatek kreditu musí být dostatečně vysoký, aby i po stržení tohoto paušálního poplatku zůstal kredit v kladné částce, jinak by byly služby zablokovány.</p> <p>Jak dobíjet svůj kredit a co byste ještě měli vědět?</p> <ul style="list-style-type: none">• stejně jako pro službu typu Kredit (viz výše),• měsíční paušál Vám bude automaticky stržen z aktuálního zůstatku kreditu vždy k 1. dni v každém měsíci. <p>Varianta služby typu Faktura</p> <p>Služby se závazkem (na smlouvu). Tyto služby mohou být jak s měsíčním paušálem, tak bez. Konkrétní cenové podmínky pro tyto služby jsou vždy dány písemnou smlouvou.</p>

Vítejte v síti SVOBCOM

Vyúčtování a fakturace	
<p>V současné době nabízíme dva základní modely plateb:</p> <ol style="list-style-type: none">1. předplacená služba: dobíjíte kredit,2. služba se závazkem na smlouvu: hradíte faktury. <p>Co byste o nich měli vědět?</p> <p>Předplacená služba</p> <p>Měli byste vědět, že:</p> <ul style="list-style-type: none">• sazby za hovorné s předplacenými službami Vám budou strženy okamžitě s ukončením každého hovoru z aktuálního zůstatku kreditu• o poklesu kreditu pod 50,- Kč vč. DPH Vás budeme automaticky informovat e-mailem na Vaší kontaktní adrese,• při poklesu kreditu pod 20,- Kč vč. DPH budete před každým hovorem vyzváni k dobíjení svého kreditu,• při poklesu kreditu do nulového nebo záporného zůstatku dojde k zablokování služeb na vašem účtu – je třeba dobít kredit,• faktury za dobíjení kreditu zasíláme na vyžádání (brzy on-line v Individuální zóně) – kontaktujte naše Zákaznické centrum.	<p>Služba se závazkem</p> <p>Mějte na vědomí, že:</p> <ul style="list-style-type: none">• vyúčtování služeb bude provedeme vždy k 1. dni každého jednoho měsíce za celý uplynulý měsíc (zúčtovací období),• vyúčtování a výzvu k úhradě od nás obdržíte automaticky e-mailem a poštou,• platby provádějte vždy podle zaslaného předpisu k úhrad (faktury),• při prodloužení s úhradou služeb dojde k zablokování služeb,• faktury za tyto úhrady obdržíte vždy automaticky e-mailem, poštou pouze na vyžádání (brzy on-line v Individuální zóně).

Vítejte v síti SVOBCOM

Jak kontaktovat naše Zákaznické centrum	Kdo provozuje tuto službu
<p>Potřebujete pomoc s nastavením telefonu nebo s využitím našich služeb? Kontaktujte naše Zákaznické centrum</p> <p>Volání ze sítě SVOBCOM je vždy ZDARMA.</p> <p>Telefon: 910 250 250 (po-pá, 9-17 hod.) E-mail: info@chcivoip.cz objednavky@chcivoip.cz fakturace@chcivoip.cz podpora@email.cz Internet: www.chcivoip.cz/zakaznici</p> <p>Poštovní adresa: Stavební 1 62300 Brno Česká republika</p>	<p>Provozovatelem služby CHCIVOIP.CZ je: SVOBCOM CZ s r.o. se sídlem Jírovcova 749/14 623 00 Brno Č.ú. 2146019379/0800</p> <p>IČ 28311256, DIČ CZ28311256</p>