
Zasady Świadczenia Usługi
Wirtualna Centrala FCN



Zasady świadczenia usługi Wirtualna Centrala FCN

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Załącznik zawiera szczegółowe zasady świadczenia Usługi Wirtualna Centrala FCN, oraz związanych z nimi innych usług przez spółkę Aiton Caldwell S.A., z siedzibą w Gdańsku przy ul. Trzy Lipy 3, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Gdańsk Północ w Gdańsku, Wydział VII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000313046, NIP 583-304-27-23, kapitał zakładowy 1 130 728 PLN opłacony w całości.
2. Pojęcia pisane wielką literą i niezdefiniowane w niniejszym załączniku mają znaczenie określone w „Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych FCN Biznes”, zwanym dalej „Regulaminem”.
3. Odniesienia do Umowy dotyczą Umowy w zakresie Usługi Wirtualna Centrala i innych Usług Dodatkowych.

§ 2. Definicje

1. **Wirtualna Centrala FCN** – Usługa Podstawowa umożliwiająca interaktywne, automatyczne i inteligentne kierowanie połączeń z Numeru Głównego do poszczególnych Stanowisk.
2. **Numer Główny** – Numer Telefoniczny, lub stanowiący numer przydzielony Abonentowi przez dotychczasowego operatora, jeśli taki numer zostanie przeniesiony do sieci FCN, z którego kierowane są połączenia do Stanowiska.
3. **Stanowisko** – element usługi Wirtualna Centrala FCN, na który w ramach funkcjonalności tej usługi mogą być kierowane połączenia przychodzące na Numer Główny. Każde stanowisko posiada niezależny Numer Telefoniczny oraz Numer Wewnętrzny. Stanowisko posiada możliwość zarówno wykonywania jak i odbierania połączeń telefonicznych.
4. **Pakiet Minut Krajowych** – Usługa Dodatkowa umożliwiająca wykonywanie krajowych połączeń głosowych, z wyłączeniem połączeń realizowanych na numery o podwyższonej opłacie, które nie podlegają standardowej opłacie za połączenia.
5. **Wirtualny Faks** – Usługa wchodząca w skład Usługi Wirtualna Centrala FCN, która pozwala na wysyłkę i odbiór faksów za pomocą Panelu Klienta.
6. **Numer Telefoniczny** – wirtualny numer stacjonarny przydzielany losowo z puli numerów FCN. Numer stacjonarny jest zgodny z formatem YY XXX XX XX, gdzie YY to Numer kierunkowy geograficznej strefy numeracyjnej.
7. **Dodatkowy Numer Telefoniczny** – Numer Telefoniczny, który nie jest częścią Usługi Podstawowej i jest Usługą Dodatkową.
8. **Numer Wewnętrzny** – 2-cyfrowy lub 3-cyfrowy numer po wyborze, którego możliwe jest wykonywanie połączeń do Stanowiska, które ma przypisane taki numer. Realizacja połączenia na Numer Wewnętrzny możliwa jest z wszystkich Stanowisk oraz, przy odpowiedniej konfiguracji Usługi Wirtualna Centrala FCN, z zewnątrz sieci poprzez wykonanie połączenia na Numer Główny.
9. **Nagrywanie Rozmów** – Usługa Dodatkowa umożliwiająca nagrywanie przychodzących i wychodzących połączeń głosowych w Usłudze Wirtualna Centrala FCN.

10. **Synteza Mowy** – Usługa Dodatkowa umożliwiająca odczytywanie przez automatycznego lektora w wybranym języku tekstu wpisanego przez Abonenta w Panelu Klienta. Dostępne typy głosów automatycznych lektorów zależne są od rodzaju Usługi Dodatkowej Synteza Mowy.

11. **Wariant Usługi** – Wirtualna Centrala 3, Wirtualna Centrala 5, Wirtualna Centrala 10. Abonent zobowiązuje się wybrać jeden z Wariantów Usługi w chwili zawarcia Umowy. W danym momencie może być włączony tylko jeden Wariant Usługi. Wariant Usługi określa liczbę Stanowisk zawartych w Usłudze, w sposób taki, że liczba po nazwie odpowiada liczbie Stanowisk.

§ 3. Warunki Świadczenia Usługi Wirtualna Centrala FCN

1. Usługa Wirtualna Centrala FCN składa się ze Stanowisk, których ilość zależna jest od wybranego Wariantu Usługi.
2. Wszystkie połączenia realizowane przez Abonenta w Usłudze Wirtualna Centrala FCN podlegają opłacie zgodnej z Cennikiem.
3. Połączenia realizowane automatycznie przez Usługę Wirtualna Centrala FCN podlegają opłacie zgodnej z Cennikiem. W szczególności dotyczy to połączeń realizowanych w wyniku przekierowania, wysyłki faksu lub innego połączenia generowanego przez uruchomione Usługi Dodatkowe.
4. Połączenia głosowe realizowane pomiędzy Stanowiskami i innymi elementami Usługi Wirtualna Centrala FCN nie podlegają opłacie.
5. W ramach Usługi Wirtualna Centrala FCN Abonent może konfigurować poszczególne elementy Usługi samodzielnie za pomocą Panelu Klienta (o ile funkcja taka jest dostępna w danym czasie) lub poprzez kontakt z BOK.
6. Wykonywanie połączeń głosowych ze Stanowisk możliwe jest za pomocą odpowiednio skonfigurowanych Urządzeń. Usługa wykonywania połączeń głosowych zawiera funkcjonalność prezentacji Numerem Telefonicznym przypisanym do Stanowiska lub Numerem Głównym. W danym momencie możliwa jest prezentowanie się tylko jednym numerem, który określa konfiguracja Usługi Wirtualna Centrala FCN.
7. Odbieranie połączeń głosowych na danym Stanowisku możliwe jest za pomocą odpowiednio skonfigurowanego Urządzenia lub poprzez funkcję przekierowania na zewnętrzny numer telefoniczny.
8. Maksymalna ilość jednoczesnych połączeń w Usłudze Wirtualna Centrala FCN jest ograniczona do liczby Stanowisk zależnej od wybranego Wariantu Usługi.

§ 4. Warunki Świadczenia Usługi Pakiet Minut Krajowych

1. Usługa Dodatkowa Pakiet Minut Krajowych realizowanie połączeń głosowych na numery w sieciach stacjonarnych i komórkowych w Polsce, z wyłączeniem połączeń realizowanych na numery o podwyższonej opłacie, o określonej liczbie minut, za które nie będzie pobierana inna opłata niż opłata za Usługę Pakiet Minut Krajowych.

2. Określona liczba minut przydzielana jest Abonentowi wraz z rozpoczęciem każdego Okresu Rozliczeniowego.
3. Minuty niewykorzystane w danym Okresie Rozliczeniowym nie mogą być wykorzystane w kolejnych Okresach Rozliczeniowych i nie podlegają zwrotowi.
4. Liczbę minut zawartych w Pakiecie Minut Krajowych określa Cennik.
5. Po wykorzystaniu minut zawartych w Pakiecie Minut Krajowych w danym Okresie Rozliczeniowym kolejne połączenia głosowe są płatne wg Cennika.

§ 5. Warunki Świadczenia Usługi Nagrywanie Rozmów

1. Usługa Dodatkowa Nagrywanie Rozmów umożliwia nagrywanie połączeń głosowych realizowanych w Usłudze Wirtualna Centrala FCN.
2. Abonent zobowiązany jest uzyskać zgodę na nagrywanie rozmów wszystkich uczestników nagrywanej rozmowy, co wynika z obowiązujących przepisów prawa.
3. W ramach usługi Abonent ma zapewnioną możliwość przechowywania nagrań połączeń w formacie MP3 przez okres maksymalnie 1 miesiąca lub 6 miesięcy w zależności od wariantu Usługi Nagrywanie Rozmów. W przypadku, gdy dla danego pliku z nagraniem minie jego okres przechowywania to jest ono bezpowrotnie usuwane przez FCN.
4. Dla wariantu Usługi Nagrywanie Rozmów z opcją przechowywania na zewnętrznym FTP po poprawnej konfiguracji usługi, nagrania przesyłane są na wskazany przez Abonenta serwer FTP.

§ 6. Warunki Świadczenia Usługi Wirtualny Faks

1. Usługa Wirtualny Faks umożliwia Odbiór Faksu i Wysyłanie Faksu. Do usługi przypisany jest Numer Telefoniczny, na którym realizowany jest odbiór faksów. Jednocześnie Numer Telefoniczny przypisany do Usługi Wirtualnego Faksu umożliwia prezentowanie się nim podczas realizacji wysyłki faksów.
2. Poprzez Odbiór Faksu rozumie się próbę odebrania faksu, która w szczególnym przypadku może zakończyć się niepowodzeniem. FCN dokłada wszelkich starań, aby zmaksymalizować prawdopodobieństwo poprawnego odebrania faksu. Poprawność odebrania faksu zależy od urządzenia nadawcy oraz od jakości transmisji połączenia pomiędzy urządzeniem nadawcy a FCN.
3. Poprzez Wysyłanie Faksu rozumie się próbę wysłania faksu, która w szczególnym przypadku może zakończyć się niepowodzeniem. FCN dokłada wszelkich starań, aby zmaksymalizować prawdopodobieństwo poprawnego wysłania faksu. Poprawność wysłania faksu zależy od urządzenia nadawcy oraz od jakości transmisji połączenia pomiędzy urządzeniem nadawcy a FCN.
4. Opłaty za Wysyłanie Faksu zależne są od czasu połączenia faksowego zestawionego na potrzeby wysyłki faksu i podlegają one opłacie zgodnie z cennikiem połączeń określonym w Cenniku.

§ 7. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie odpowiednie postanowienia Regulaminu, przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy regulujące działalność w dziedzinie telekomunikacji.