POPIS SLUŽEB

Q Mobil • Q SMS • Q Internet • Q TV • Q Pevná linka • Q Connect • Q Data SIM

Platné od 1. 12. 2026

Quadruple a.s., | značka Qtel

OBSAH

1. Úvodní ustanovení 2
2. Mobilní služba Q Mobil 2
3. Q SMS 3
4. Q Internet 3
5. Zvýšená servisní podpora 4
6. Q TV 4
7. Q Pevná linka 5
8. Q Connect 5
9. Q Data SIM IoT/M2M Managed Connectivity Portal 8
10. Společná ustanovení 8

1. Úvodní ustanovení

Tento Popis služeb konkretizuje technické, provozní a produktové parametry služeb poskytovaných společností Quadruple a.s., pod značkou Qtel. Dokument navazuje na Všeobecné obchodní podmínky (VOP), Ceník a další navazující dokumenty. Pojmy definované ve VOP mají stejný význam i zde, není-li výslovně uvedeno jinak.

Konkrétní objednaný rozsah služby, tarif, doplňky, ceny a individuálně sjednané parametry určuje Smlouva nebo Objednávka a Ceník. Dostupnost jednotlivých služeb a funkcí může být závislá na technických možnostech, lokalitě, použitém zařízení a zvoleném tarifu.

2. Mobilní služba Q Mobil

2.1. Q Mobil

Mobilní služba Q Mobil je poskytována prostřednictvím SIM nebo eSIM a umožňuje využívat mobilní datové přenosy, hlasová volání a SMS. Základem služby je zvolený tarif určující objem mobilních dat pro příslušné zúčtovací období. K tarifu lze podle aktuální nabídky samostatně zvolit balíček volných minut a balíček volných SMS.

Není-li balíček volných minut nebo SMS aktivován, uskutečněná volání a odeslané SMS se účtují podle Ceníku. Konkrétní ceny tarifů, balíčků a provozu nad rámec aktivovaných balíčků stanoví Ceník.

Tarif	Data / měsíc
Q Mobil 0 GB	0 GB
Q Mobil 1 GB	1 GB
Q Mobil 5 GB	5 GB
Q Mobil 10 GB	10 GB
Q Mobil 30 GB	30 GB
Q Mobil 50 GB	50 GB

K jednotlivým tarifům lze podle aktuální nabídky zvolit balíček 25, 50, 100, 200, 300 nebo 3 000 volných minut a samostatně balíček 25, 50, 100, 200 nebo 300 volných SMS. Dostupné kombinace a ceny stanoví Ceník.

Nevyčerpaná data a nevyčerpané volné minuty nebo SMS z aktivovaných balíčků se do následujícího zúčtovacího období nepřevádějí, nestanoví-li Ceník nebo podmínky konkrétního tarifu výslovně jinak.

2.2. SIM, eSIM, číslo a roaming

Mobilní služba je poskytována prostřednictvím SIM nebo eSIM, je-li eSIM pro konkrétní službu nabízena. eSIM lze využívat pouze v kompatibilním koncovém zařízení, které její použití podporuje. Účastník je povinen před objednáním nebo aktivací eSIM ověřit kompatibilitu svého zařízení. Účastník může u interpersonální komunikační služby založené na číslech požádat o přenos přenositelného telefonního čísla. Podrobnosti stanoví dokument Přenos telefonních čísel mezi poskytovateli. Roaming běžných mobilních služeb se řídí VOP, Podmínkami roamingu Qtel a Ceníkem.

2.2.1. „eSIM“ (embedded SIM) znamená integrovaný modul v kompatibilním koncovém zařízení, který umožňuje stažení a používání eSIM profilu a nahrazuje použití fyzické SIM karty.

2.2.2. eSIM profil obsahuje údaje potřebné pro přístup k mobilní síti a využívání Služeb a je vzdáleně nahrán do eSIM v kompatibilním koncovém zařízení.

2.2.3. Aktivační kód eSIM (QR kód) je jedinečný kód obsahující aktivační údaje, které umožňují stažení a instalaci eSIM profilu do kompatibilního koncového zařízení Účastníka prostřednictvím standardizovaného postupu vzdáleného zajištění (remote provisioning).

2.2.4. Účastník je povinen chránit Aktivační kód eSIM před zpřístupněním neoprávněné osobě. Poskytovatel neodpovídá za následky jeho zneužití po prokazatelném doručení Účastníkovi ani za nefunkčnost eSIM způsobenou použitím nekompatibilního koncového zařízení, není-li právními předpisy stanoveno jinak.

2.2.5. Aktivační kód eSIM je platný 48 hodin od jeho vystavení. Pokud během této doby nedojde k aktivaci eSIM, kód přestává být platný a je nutné požádat o vystavení nového kódu. O nový eSIM profil lze požádat prostřednictvím zákaznického centra Qtel. Nový kód nebo profil bude vystaven v následujících pracovních dnech za poplatek dle aktuálního Ceníku služeb. Vystavením nového aktivačního kódu se původní kód automaticky zneplatňuje.

2.2.6. Aktivaci eSIM profilu lze provést pouze na území České republiky.

3. Q SMS

3.1. Q SMS komunikace je služba určená k odesílání a správě SMS zpráv prostřednictvím podporovaného webového rozhraní nebo aplikace. Službu lze využívat z počítače, tabletu nebo chytrého telefonu s funkčním internetovým připojením.

3.2. Služba umožňuje podle sjednaného rozsahu odesílat jednotlivé nebo hromadné SMS zprávy na zadaná telefonní čísla, vytvářet a spravovat SMS kampaně, personalizovat obsah zpráv a plánovat jejich odeslání. Podporováno může být také přijímání odpovědí adresátů a jejich zpřístupnění prostřednictvím SMS, aplikace nebo webového rozhraní.

3.3. Podle aktuální nabídky a sjednané konfigurace mohou být součástí služby také přehledy o odeslaných zprávách a výsledcích rozesílky, hlasové SMS, odesílání ověřovacích kódů, identifikace odesílatele, integrace s dalšími aplikacemi nebo jiná individuálně sjednaná řešení. Dostupnost konkrétních funkcí, způsob přístupu, oprávnění uživatelů, podporované typy zpráv, technické limity a rozsah integrací stanoví Objednávka a technické nastavení služby.

3.4. Rozsah čerpání a účtování služby může být určen zvoleným balíčkem SMS a dalšími aktivovanými položkami. Počet SMS zahrnutých v balíčku, ceny zpráv nad rámec balíčku, ceny zpráv odesílaných do zahraničí, případné příplatky a pravidelné nebo jednorázové poplatky stanoví Ceník a Objednávka.

3.5. Účastník odpovídá za obsah odesílaných zpráv, oprávněnost použití telefonních čísel adresátů a dodržování právních předpisů, zejména pravidel ochrany osobních údajů a zasílání obchodních sdělení. Účastník nesmí službu využívat k rozesílání nevyžádaných nebo protiprávních zpráv, k obtěžování adresátů, k uvádění nepravdivé totožnosti odesílatele ani k jinému zneužití služby.

3.6. Doručení SMS může záviset na dostupnosti cílové sítě, platnosti a dosažitelnosti telefonního čísla, technických možnostech zahraničních nebo partnerských sítí a dalších okolnostech mimo přímou kontrolu Poskytovatele. Evidence odeslaných zpráv, spotřeby a dostupných informací o jejich zpracování nebo doručení je vedena prostřednictvím technického systému služby.

4. Q Internet

Služba přístupu k internetu v pevném místě je nabízena podle dostupnosti na konkrétní adrese, prostřednictvím metalické nebo optické technologie. Skutečně dostupná technologie a služba jsou před zřízením ověřovány pro místo poskytování služby.

4.1. Q Metal

Tarif	Inzerovaná rychlost download / upload
Q Metal 25	25 / 5 Mb/s
Q Metal 55	55 / 10 Mb/s
Q Metal 110	110 / 25 Mb/s
Q Metal 250	250 / 50 Mb/s
Q Metal 500	500 / 100 Mb/s

Služba Q Metal je poskytována prostřednictvím metalické přístupové sítě. K dosažení maximální dostupné rychlosti může být podle technických možností konkrétní přípojky využit bonding. Je-li služba poskytována s využitím bondingu, je pro její provoz nutné použít koncové zařízení Terminátor. Terminátor je poskytován za cenu uvedenou v Ceníku a nenahrazuje zákaznický router.

4.2. Q Optika

Tarif	Inzerovaná rychlost download / upload
Q Optika 250	250 / 250 Mb/s
Q Optika 500	500 / 500 Mb/s
Q Optika 1000	1000 / 1000 Mb/s
Q Optika 2000	2000 / 1000 Mb/s

Služba Q Optika je poskytována prostřednictvím optické přístupové sítě CETIN. Optická přípojka je v místě poskytování služby zakončena optickým síťovým terminálem ONT, který převádí optický signál na rozhraní určené pro připojení kompatibilního routeru nebo jiného koncového zařízení Účastníka.

Zařízení ONT dodává provozovatel přístupové sítě a zařízení ONT zůstává ve vlastnictví společnosti CETIN. Účastník je povinen umožnit jeho instalaci, zajistit jeho napájení, chránit jej před poškozením nebo neoprávněným zásahem a při ukončení služby umožnit jeho vrácení nebo demontáž, je-li to podle podmínek provozovatele přístupové sítě vyžadováno.

Konkrétní způsob zakončení přípojky a připojení zákaznického zařízení závisí na technickém řešení dostupném v místě poskytování služby.

4.3. Rychlosti a kvalita služby

Hodnoty uvedené v tabulkách jsou inzerované rychlosti. Konkrétní inzerované, maximální, běžně dostupné a minimální rychlosti jednotlivých tarifů služby přístupu k internetu jsou uvedeny v Technické specifikaci služeb.

4.4. IP adresy, zřízení a aktivace

K tarifům Q Metal a Q Optika lze podle aktuální nabídky objednat pevnou veřejnou IPv4 adresu. K tarifu Q Optika lze objednat také IPv6 prefix, zpravidla /56, případně pro firemní řešení /52 nebo /48. IPv6 prefix je poskytován ve spojení s veřejnou IPv4 adresou. Konkrétní rozsah a parametry IP adresace stanoví Objednávka nebo technická specifikace služby.

Pro připojení vlastní sítě může Účastník podle zvoleného tarifu a technického způsobu zakončení služby použít vlastní kompatibilní router nebo zařízení nabízené Poskytovatelem. Podmínky zřízení a aktivace služby, dostupná zařízení, jednorázové poplatky a ceny stanoví Ceník a Objednávka.

Zvýšenou servisní podporu lze objednat jako doplňkovou službu v rozsahu uvedeném v Ceníku nebo sjednaném v individuálním SLA.

5. Zvýšená servisní podpora

Ke službám Q Metal a Q Optika lze podle technických možností a aktuální nabídky sjednat doplňkovou službu Zvýšená servisní podpora. Služba stanoví rozšířené podmínky pro odstraňování řádně nahlášených závad služby Q Internet.

5.1. Zvýšená servisní podpora, stupeň I.

Zvýšená servisní podpora stupně I. je určena zejména pro firemní internetové připojení se zvýšenými požadavky na dostupnost a dobu odstranění závady.

Poskytovatel se zavazuje odstranit řádně nahlášenou závadu služby nejpozději do 12 hodin a zajistit měsíční dostupnost služby ve výši 99,0 %.

5.2. Zvýšená servisní podpora, stupeň II.

Zvýšená servisní podpora stupně II. je určena zejména pro firemní internetové připojení s požadavkem na zkrácenou dobu odstranění závady.

Poskytovatel se zavazuje odstranit řádně nahlášenou závadu služby nejpozději do 24 hodin.

Doba odstranění závady začíná běžet okamžikem, kdy je závada řádně nahlášena Poskytovateli způsobem stanoveným pro hlášení závad a Poskytovatel obdrží všechny údaje potřebné k její identifikaci a řešení.

Do doby odstranění závady se nezapočítává doba, po kterou Účastník neposkytuje potřebnou součinnost, neumožní přístup k zařízení nebo místu poskytování služby nebo odstranění závady brání okolnost na straně Účastníka či třetí osoby, kterou Poskytovatel nemůže ovlivnit.

Dostupnost služby, způsob jejího výpočtu, plánované výluky, výluky nezapočítávané do nedostupnosti, pravidla hlášení a evidence závad a případné nároky při nedodržení sjednaných parametrů upravují VOP, Reklamační řád, Objednávka a případná individuální dohoda o úrovni poskytované služby.

Konkrétní dostupnost jednotlivých stupňů podpory, jejich cena a služby, ke kterým je lze sjednat, stanoví Ceník a Objednávka.

6. Q TV

Q TV je televizní služba poskytovaná prostřednictvím internetového připojení. Není podmíněna využíváním internetové služby Qtel, vyžaduje však dostatečné a stabilní internetové připojení. Základní služba Q TV zahrnuje licenci pro jednu Smart TV nebo jeden set-top box. Podle aktuální nabídky lze objednat rozšíření umožňující připojení až tří Smart TV nebo set-top boxů.

Q TV obsahuje:

- živé televizní vysílání (LiveTV),
- zpětné přehrávání u podporovaných kanálů v rozsahu dostupném pro daný kanál,
- HD kvalita u programů, u nichž je dostupná,
- sledování prostřednictvím podporovaných televizních, mobilních a tabletových zařízení,
- nahrávání podporovaných pořadů do osobního archivu, je-li pro daný obsah dostupné.

Základní programovou nabídku představuje balíček Basic. Podle aktuální nabídky lze objednat také balíčky Standard, Max, tematické příplatkové balíčky, rozšíření počtu podporovaných Smart TV nebo set-top boxů a další doplňkové funkce uvedené v Ceníku.

Programovou nabídku tvoří základní balíček a volitelné tematické balíčky. Aktuální seznam kanálů, dostupnost jednotlivých funkcí pro konkrétní kanály a ceny stanoví aktuální nabídka a Ceník. Programová skladba se může měnit v závislosti na distribučních a licenčních oprávněních, změna musí respektovat Smlouvu a právní předpisy.

7. Q Pevná linka

Q Pevná linka je samostatná interpersonální komunikační služba založená na číslech, poskytovaná prostřednictvím technologie VoIP s využitím protokolu SIP. Služba není podmíněna využíváním internetového připojení od společnosti Quadruple a.s. Pro její používání je nezbytné funkční internetové připojení, napájení a kompatibilní koncové zařízení nebo podporovaná softwarová aplikace.

Q Pevná linka umožňuje podle zvoleného tarifu volání na pevná a mobilní telefonní čísla v České republice v rozsahu uvedeném v Ceníku. Volání mimo zahrnutý rozsah, mezinárodní volání a volání na zvláštní čísla se účtuje podle Ceníku. Službu lze využívat zejména prostřednictvím podporovaného SIP telefonu, softwarové aplikace nebo VoIP brány, dovoluje-li to technické nastavení služby.

Účastník může požádat o přenos přenositelného telefonního čísla podle dokumentu Přenos telefonních čísel mezi poskytovateli. Dostupnost a kvalita služby závisí mimo jiné na internetovém připojení, napájení, místní síti a koncovém zařízení. Při jejich výpadku nemusí být služba dostupná, a to ani pro tísňovou komunikaci. Podrobné technické parametry, podmínky tísňové komunikace, lokalizace a používání telefonních čísel stanoví VOP, Technická specifikace služeb, Objednávka a technické nastavení služby.

8. Q Connect

Q Connect je cloudová firemní komunikační služba, která umožňuje uživatelům uskutečňovat a přijímat hlasová volání prostřednictvím podporovaných pevných telefonů, mobilních zařízení a komunikačních aplikací. Podle zvolené licence a sjednané konfigurace může uživatel využívat firemní telefonní číslo, hlasové služby a související komunikační funkce na jednom nebo více podporovaných zařízeních.

Hlasová komunikace je poskytována prostřednictvím technologie VoIP s využitím protokolu SIP a funkčního internetového připojení. Pro používání služby je nezbytné funkční internetové připojení, napájení a kompatibilní koncové zařízení nebo podporovaná komunikační aplikace. Při výpadku internetového připojení, napájení, místní sítě nebo koncového zařízení nemusí být služba dostupná, a to včetně tísňové komunikace.

Služba je poskytována na základě uživatelských licencí. Jedna uživatelská licence je určena pro jednoho uživatele a vymezuje způsob přístupu ke službě, podporovaná zařízení, dostupné aplikace a komunikační funkce. Každému uživateli lze podle sjednaného rozsahu přiřadit telefonní číslo, SIP účet, koncové zařízení, komunikační aplikaci a odpovídající oprávnění.

Jednotlivé uživatelské licence lze podle aktuální nabídky rozšířit o další funkce, zejména videokonference, integraci přítomnosti uživatelů, otevřené aplikační rozhraní, funkce Call Centra a služby Asistenta.

Konkrétní rozsah služby, přiřazená telefonní čísla, aktivované licence, aplikace, koncová zařízení, oprávnění uživatelů, technické nastavení a další individuální parametry stanoví Objednávka a produktová specifikace. Ceny uživatelských a rozšiřujících licencí, hlasového provozu, balíčků a doplňkových funkcí stanoví Ceník.

8.1. Uživatelské licence

Základní uživatelské licence Q Connect se liší zejména způsobem přístupu uživatele ke službě a kombinací podporovaných koncových zařízení a komunikačních aplikací.

Licence	Určení a základní rozsah licence
Q FIX	Licence určená pro uživatele, který využívá službu prostřednictvím pevného IP telefonu. Součástí je SIP účet pro pevný telefon a přístup k aplikaci DesktopControl.
Q SOLO	Licence určená pro jednoho samostatného uživatele, který uskutečňuje a přijímá hovory z pevného telefonního čísla prostřednictvím aplikace MobileCommunicator. Rozsah licence nelze rozšířit o doplňkové uživatelské funkce vyžadující zapojení dalších uživatelů.
Q DESK	Licence určená pro uživatele, který uskutečňuje a přijímá hovory z pevného telefonního čísla prostřednictvím aplikace DesktopCommunicator nebo WebCommunicator na svém počítači.
Q COMBO	Licence určená pro uživatele, kterému společnost Quadruple poskytuje pevnou hlasovou službu Q Connect společně s mobilní službou Q Mobil Connect. Uživatel může využívat pevné telefonní číslo prostřednictvím podporovaných komunikačních aplikací a mobilní hlasové služby prostřednictvím SIM nebo eSIM. Pro pevnou hlasovou službu Q Connect a mobilní službu Q Mobil Connect se sjednávají samostatné balíčky volných minut.
Q MOBIL	Licence určená pro uživatele, kterému společnost Quadruple poskytuje pevnou hlasovou službu Q Connect, zatímco mobilní hlasovou službu využívá od jiného operátora. Mobilní služba, mobilní tarif ani SIM nejsou součástí licence Q MOBIL. Uživatel uskutečňuje a přijímá hovory z pevného telefonního čísla prostřednictvím aplikace MobileCommunicator, DesktopCommunicator nebo WebCommunicator.

Konkrétní podporované aplikace, počet a druh zařízení, způsob přihlášení, telefonní číslo, SIP účet, oprávnění a rozsah funkcí jednotlivých licencí stanoví produktová specifikace, Objednávka a technické nastavení služby.

Pro jednotlivého uživatele Q Connect lze sjednat individuální balíček volných minut. Pro více aktivovaných uživatelů jednoho Účastníka lze sjednat také sdílený balíček volných minut. Objem balíčku, pravidla čerpání, tarifikaci a ceny stanoví Ceník.

Pro pevnou hlasovou službu Q Connect a mobilní službu Q Mobil Connect se sjednávají samostatné balíčky volných minut. Každý balíček lze čerpat pouze pro hlasovou službu, pro kterou byl aktivován, nestanoví-li Ceník nebo Objednávka výslovně jinak.

8.2. Rozšiřující licence

K podporovaným uživatelským licencím Q Connect lze podle aktuální nabídky aktivovat rozšiřující licence, které uživateli zpřístupňují další funkce nad rámec základní uživatelské licence. K licenci Q SOLO nelze aktivovat rozšiřující licence vyžadující zapojení dalších uživatelů.

Rozšiřující licence mohou zahrnovat zejména:

- Videokonference,
- Teams Presence,
- Open API,
- Call Centrum Agent,
- Call Centrum Supervisor.

Rozšiřující licence se přiřazuje konkrétnímu uživateli a účtuje se samostatně za každého uživatele, pro kterého je aktivována. Rozšiřující licence nenahrazuje základní uživatelskou licenci, není-li v Ceníku nebo Objednávce výslovně stanoveno jinak.

Dostupnost konkrétní rozšiřující licence může být podmíněna použitím určité základní licence, podporované aplikace, technické konfigurace nebo další související služby. Konkrétní rozsah funkcí a technické podmínky stanoví produktová specifikace a Objednávka.

8.3. Call Centrum a Asistent

Licence Call Centrum Agent je určena uživateli, který obsluhuje příchozí nebo odchozí hovory prostřednictvím funkcí Call Centra. Podle sjednané konfigurace může zahrnovat zejména přihlášení uživatele do obsluhované fronty, příjem přidělených hovorů a práci s dostupnými funkcemi konkrétního řešení.

Licence Call Centrum Supervisor rozšiřuje službu o dohledové, statistické a řídicí funkce v rozsahu podporovaném konkrétní technickou konfigurací. Licence může umožňovat zejména sledování provozu front, dostupnosti přihlášených uživatelů a podporovaných provozních ukazatelů.

Konkrétní počet a nastavení front, způsob distribuce hovorů, oprávnění uživatelů, statistické výstupy, nahrávání hovorů a další funkce Call Centra stanoví Objednávka a technické nastavení služby. Nahrávání hovorů je dostupné pouze tehdy, je-li součástí sjednané konfigurace, a Účastník odpovídá za používání této funkce v souladu s právními předpisy.

Ke službě Q Connect lze podle aktuální nabídky objednat licenci Q IVR Asistent, Q AI Reception nebo Q AI Service Asistent.

8.3.1. Q IVR Asistent

Q IVR Asistent umožňuje automatizované směrování příchozích hovorů podle předem nastavené hlasové nabídky a voleb volajícího. Konkrétní strukturu hlasové nabídky, směrování jednotlivých voleb, provozní dobu a cílová telefonní čísla stanoví Objednávka a technické nastavení služby.

8.3.2. Q AI Reception

Q AI Reception je hlasový asistent určený k automatizované obsluze příchozích hovorů a jejich směrování podle jména, role nebo požadavku volajícího. Podle sjednané konfigurace může být propojen s telefonní ústřednou prostřednictvím SIP/PBX, využívat telefonní seznam systému Q Connect a zajišťovat obsluhu mimo stanovenou provozní dobu nebo další sjednané scénáře.

Q AI Reception není určen pro vyřizování požadavků prostřednictvím e-mailu, WhatsAppu, webového chatu nebo SMS ani pro práci se znalostní bází, nejsou-li takové funkce výslovně sjednány jako součást jiného nebo doplňkového řešení. Konkrétní způsob směrování, provozní dobu, cílová čísla, rozsah funkcí a technické nastavení stanoví Objednávka a technické nastavení služby.

8.3.3. Q AI Service Asistent

Q AI Service Asistent je omnichannel asistent určený k automatizovanému zpracování zákaznických požadavků prostřednictvím podporovaných komunikačních kanálů. Podle sjednané konfigurace mohou být podporovány zejména e-mail, WhatsApp, webový chat, SMS a hlasový kanál. Q AI Service Asistent může využívat znalostní zdroje, automatizované pracovní postupy a sjednané integrace prostřednictvím podporovaných rozhraní. Q AI Service Asistent nezajišťuje směrování hovorů. Konverzace uskutečněné prostřednictvím komunikačních kanálů aktivovaných v rámci licence Q AI Service Asistent se čerpají ze společného měsíčního limitu této licence. Rozsah aktivovaných kanálů, znalostních zdrojů, integrací, automatizací a další individuální parametry stanoví Objednávka a technické nastavení služby.

8.3.4. Licence, balíčky a účtování Asistentů Q Connect

Licence Q IVR Asistent, Q AI Reception a Q AI Service Asistent se účtují samostatně za každou aktivovanou licenci. K licenci Q AI Reception nebo Q AI Service Asistent musí být sjednán příslušný měsíční balíček konverzací, který se účtuje nad rámec ceny licence. Zvolený balíček lze v průběhu využívání služby změnit prostřednictvím Objednávky bez změny licence a bez nového sjednání příslušné služby. Balíčky konverzací k licencím Q AI Reception a Q AI Service Asistent se sjednávají, účtují a čerpají samostatně. Konverzace zahrnuté v balíčku jednoho asistenta nelze využít prostřednictvím druhého asistenta. Konkrétní měsíční balíček, jeho kapacitu a cenu stanoví Objednávka. Obecná pravidla čerpání a účtování balíčků stanoví tento Popis služeb a Ceník.

Pro účely čerpání měsíčního balíčku se konverzace evidují podle použitého komunikačního kanálu. U hlasového kanálu se za jednu konverzaci považuje jeden přijatý hovor. U webového chatu a WhatsAppu je konverzace ukončena po 1 hodině neaktivity. Další komunikace po uplynutí této doby se započítává jako nová konverzace. U e-mailové komunikace je konverzace ukončena po 24 hodinách neaktivity. Další komunikace po uplynutí této doby se započítává jako nová konverzace. Maximální délka jednotlivé konverzace není stanovena.

Po vyčerpání konverzací zahrnutých ve sjednaném měsíčním balíčku nelze pro stejného Asistenta v témže kalendářním měsíci opakovaně aktivovat nebo dokoupit další stejný balíček. Má-li Účastník pokračovat v čerpání konverzací, je nutné změnit sjednaný balíček na vyšší dostupný balíček.

Změna na vyšší balíček je účinná v průběhu kalendářního měsíce. Cena balíčku a počet konverzací připadající na původní a nový balíček se stanoví poměrně podle doby jejich aktivace v příslušném kalendářním měsíci. Změna na nižší balíček je možná s účinností od začátku následujícího kalendářního měsíce.

Součástí každé licence Asistenta je jedno příchozí telefonní číslo bez dalšího pravidelného poplatku. Další příchozí telefonní čísla, provoz, rozšiřující funkce, integrace a ostatní doplňkové služby se účtují podle Ceníku a sjednaného rozsahu.

Zřízení, technická změna nebo zrušení služby Asistenta je samostatně zpoplatněný úkon podle Ceníku. Změna měsíčního balíčku konverzací se za technickou změnu služby nepovažuje, nevyžaduje-li individuální technický zásah nebo změnu konfigurace služby.

8.4. Q Mobil Connect

Q Mobil Connect je mobilní služba navázaná na uživatelskou licenci Q COMBO a je poskytována výhradně společně s touto licencí. Q Mobil Connect nelze objednat samostatně bez aktivní licence Q COMBO.

Q Mobil Connect umožňuje využívat mobilní hlasové služby, SMS a mobilní datové přenosy prostřednictvím SIM nebo eSIM, je-li eSIM pro službu podporována. Konkrétní rozsah služby je určen zvolenými balíčky mobilních dat, volných minut a SMS.

Tarif	Data / měsíc
Q Mobil Connect	dle zvoleného datového balíčku

K tarifu Q Mobil Connect lze podle aktuální nabídky zvolit datový balíček 1, 5, 10, 30 nebo 50 GB. Dále lze zvolit balíček 25, 50, 100, 200, 300 nebo 3 000 volných minut a samostatně balíček 25, 50, 100, 200 nebo 300 volných SMS. Dostupné kombinace, pravidla čerpání a ceny stanoví Ceník.

Nevyčerpaná data a nevyčerpané volné minuty nebo SMS se do následujícího zúčtovacího období nepřevádějí, nestanoví-li Ceník nebo podmínky konkrétního tarifu výslovně jinak.

Mobilní hlasové služby, SMS, datové přenosy, roaming, SIM, eSIM a přenositelnost telefonního čísla se řídí příslušnými ustanoveními tohoto Popisu služeb, VOP, Podmínkami roamingu Qtel, Ceníkem a Objednávkou.

9. Q Data SIM IoT/M2M Managed Connectivity Portal

Q Data SIM IoT/M2M Managed Connectivity Portal je samostatná datová služba určená pro automatizovanou komunikaci mezi stroji, senzory, telemetrickými a dalšími zařízeními. Jde o službu spočívající zcela nebo převážně v přenosu signálů. Služba není určena pro běžnou osobní hlasovou komunikaci, standardní osobní SMS komunikaci ani obecný přístup k internetu, nestanoví-li Objednávka nebo specifické podmínky výslovně jinak.

Balíček	Data / měsíc
Q Data SIM 50 MB	50 MB
Q Data SIM 150 MB	150 MB
Q Data SIM 500 MB	500 MB
Q Data SIM 1 GB	1 GB
Q Data SIM 3 GB	3 GB

Základní tarify Q Data SIM IoT/M2M Managed Connectivity Portal jsou určeny objemem měsíčních dat. Konkrétní datový tarif, cena, způsob aktivace, dostupnost roamingu, APN, IP adresace a případné další funkce stanoví Ceník, Objednávka a dokument Popis a podmínky Služby Q Data SIM IoT/M2M Managed Connectivity Portal.

Nedílnou součástí služby je i Managed Connectivity Portal, který umožňuje v rozsahu Objednávky správu, monitorování a vyhodnocování aktivovaných technických prvků, reporty, notifikace a další podporované funkce. Dostupný rozsah portálu, oprávnění uživatelů a doplňkové technické možnosti stanoví specifické podmínky a Objednávka.

Pravidla aktivace, používání, omezení, podpory, ukončení a deaktivace Q Data SIM IoT/M2M Managed Connectivity Portal stanoví dokument Popis a podmínky Služby Q Data SIM IoT/M2M Managed Connectivity Portal, VOP, Ceník a Objednávka.

10. Společná ustanovení

Ceny, jednorázové poplatky, pravidelné ceny, spotřeba, volitelné balíčky, licence a zařízení upravuje Ceník Qtel a případně Objednávka. Reklamace se řídí Reklamačním řádem Qtel. Přenos mobilních a pevných telefonních čísel se řídí VOP a dokumentem Přenos telefonních čísel mezi poskytovateli. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu se řídí VOP a dokumentem Změna poskytovatele služby přístupu k internetu. Roaming běžných mobilních služeb se řídí VOP, Podmínkami

roamingu Qtel a Ceníkem, služba Q Data SIM IoT/M2M Managed Connectivity Portal se řídí také svými specifickými podmínkami. V otázkách neupravených tímto Popisem služeb se použijí VOP, Smlouva nebo Objednávka a příslušné navazující dokumenty.