

UPC TELEFON

příručka uživatele



6-2018

Užijte si každý
moment



upc

Obsah

Co obsahuje příručka UPC Telefon?

Snadný a rychlý přístup k informacím o telefonických službách poskytovaných společností UPC Česká republika, s. r. o.

Postupně se dozvíte, jak zapnout či vypnout přesměrování hovorů nebo jak jednoduše zablokovat odchozí či příchozí hovory. Mezi spoustou dalších užitečných informací najdete např. i způsoby úhrady vyúčtování za danou službu.

Obsah	1
Základní informace	3
Co dělat, když nejde telefon?	4
Technické poradenství	5
Kabelové a Wi-Fi modemy	6
· Cisco EPC3212/EPC3208.....	6
· Ubee EVM3230 / EVW3226	7
· Cisco, standard DOCSIS 3.0, model EPC3925	8
· TECHNICOLOR TC7200.....	10
· HD DVR MEDIABOX.....	12
· COMPAL řady CH7465LG	15
· Požadavky na telefonní služby u Wi-Fi modemů.....	17

Obsah

Funkce UPC Telefonu	18
· Hlasová schránka	18
· Změny v kontrole odchozího volání.....	19
· Úrovně kontroly odchozího volání.....	20
· Přesměrování hovoru	21
· Čekání na hovor	24
· Konferenční hovory se třemi účastníky	25
· Odmítnutí příchozích hovorů ze skrytých čísel	26
· Identifikace propojené stanice.....	27
Doplňkové služby	28
· Nezveřejněné číslo.....	28
· Zasílání detailního výpisu hovorů	28
Nejčastější otázky – FAQ	29
Schéma instalace služby	33
Kontakty	34

Základní informace

Telefonická podpora

Pracovníky helpdesku můžete kontaktovat po telefonu (viz kontakty) nebo pomocí kontaktního formuláře, který naleznete na adrese www.upc.cz/kontakt. Rádi vám zodpoví vaše dotazy týkající se služby UPC Telefon **nově 24 hodin denně, 7 dní v týdnu**.

Servisní zásah technika

V případě, že pracovník helpdesku usoudí, že je závada na straně poskytovatele, pošle k vám technika, který zjedná nápravu. Tento servis je bezplatný. Jestliže je však závada na straně uživatele, upozorní vás pracovník na možnost placeného servisního výjezdu (viz smluvní podmínky a platný ceník).

V jakém časovém termínu mě technik může navštívit?

Technická podpora se snaží maximálně vyhovět všem uživatelům. Výjezdy servisních techniků se však domlouvají dopředu a probíhají podle naplánovaného časového harmonogramu. Servisní zásahy se řídí platnými smluvními podmínkami.

Co se na helpdesku nedozvíte?

Informace o stavu svého klientského účtu, platbách a o TV nabídce. Tyto informace se dozvíte na telefonním čísle klientského centra (viz kontakty), na www.upc.cz v sekci Péče a podpora nebo se na nás můžete obrátit přes webový formulář, který naleznete na www.upc.cz/kontakt.

Pracovníci helpdesku vám poskytnou odpovědi ohledně řešení základních otázek spojených se službou UPC Telefon. Navrhnou vám možnosti při odstraňování problémů, sdělí základní technické informace, zajistí výjezd technika, odpoví na vaše e-mailové dotazy. Pracovníci helpdesku neprovádějí servisní zásahy u klientů a také si s nimi není možné sjednat osobní konzultaci v Klientském centru.

Nefunkční TV, internet a telefon

V případě, že vám nefunguje TV nabídka nebo je signál velmi nekvalitní, kontaktujte přímo klientské centrum, kde vám pomohou zajistit servis televize (v případě, že máte placenou TV nabídku), internetu a telefonu nebo vám poskytnou informace o výpadku.

Jaké náležitosti si připravit, než zavolám na helpdesk?

V případě závady volejte od modemu a telefonu, připravte si číslo svého klientského účtu (viz smlouva nebo variabilní symbol na složence), popř. jméno a adresu osoby, na kterou je smlouva sepsána, a podrobný popis problému.

Co dělat, když nejde telefon?

V případě problému s UPC Telefonem si vyhledejte dle příručky typ modemu, který používáte. Poté zkontrolujte kontrolky na modemu, zda svítí tak, jak je uvedeno na obrázku.

Pokud ne, proveďte restart modemu:

1. Odpojte napájecí kabel modemu z elektrické sítě na cca 10 sekund.
2. Připojte modem a vyčkejte, než se zaregistruje (cca do 3 minut).

Zkontrolujte, jak kontrolky na modemu svítí:

a) **Správně** – vyzkoušejte, zda UPC Telefon funguje, či nefunguje.

Pokud nefunguje, kontaktujte pracovníky helpdesku (viz kontakty).

b) **Nesvítí, blikají odlišně atp.**

- Zkontrolujte dotažení koncovek koaxiálního kabelu, který spojuje modem s účastnickou zásuvkou.
- Opakujte restart modemu odpojením od napájení.

Další rady, jak vyřešit technické problémy UPC Telefonu, naleznete na následující straně. V případě přetrvávání problému kontaktujte pracovníky helpdesku (viz kontakty).



Technické poradenství

Při využívání telefonické služby se mohou vyskytnout problémy, které můžete sami rychle vyřešit s využitím dále uvedených pokynů. Další rady naleznete na konci příručky v části FAQ a na stránkách

www.upc.cz.

Problém	Příčina	Řešení
Po zvednutí sluchátka chybí signál	Chybí elektrické napájení modemu	Zkontrolujte, zda je modem připojen k elektrickému napájení. Zkuste také připojit modem k jiné elektrické zásuvce.
	Nesprávně připojený telefonní přístroj	Zkontrolujte správnost připojení modemu k telefonnímu přístroji. Přístroj musí být připojen k zásuvce LINE 1. Jestliže využíváte bezdrátový telefon, zkontrolujte také komunikaci mezi bází (základnou) telefonu a sluchátkem.
	Nesprávné pracovní parametry kabelového modemu	Provedte restart modemu, postup je popsán na straně 5.
	Poškozený modem	Kontaktujte prosím clientské centrum na 241 005 100.
Po zvolení čísla je nadále slyšet ve sluchátku nepřerušovaný signál	Telefon je nastaven v režimu impulzní volby	Přepněte telefonní přístroj na režim tónové volby podle postupu popsaného v manuálu přístroje.
	Poškozený telefonní přístroj	Připojte k modemu jiný telefonní přístroj a zkontrolujte, zda služba funguje správně. Reklamací telefonního přístroje uplatněte prosím podle postupu popsaného v manuálu.
	Problém se získáním spojení	Provedte restart modemu, postup je popsán na straně 5.
Během hovoru jsou slyšet krátké ostré zvuky čekajícího hovoru na lince	Aktivovaná volba čekajícího spojení	Vypněte volbu čekajícího spojení, jestliže ji již nechcete využívat.
Telefon nezvoní během příchodního spojení	Poškozený telefonní přístroj	Připojte jiný telefonní přístroj k modemu a zkontrolujte, zda služba správně funguje.
	Vypnutý zvonek v telefonu	Změňte nastavení signálu zvonění v telefonu podle postupu popsaného v manuálu přístroje.
	Poškozený modem	Kontaktujte prosím clientské centrum na 241 005 100.

UPOZORNĚNÍ!

V případě, že využíváte pouze jednu telefonní linku, musí být telefonní aparát připojen do zdířky TEL1, respektive LINE1. Do zdířky TEL 2, respektive LINE 2 se připojuje telefon jen v případě, že je aktivní i druhá telefonní linka.

Kabelové a Wi-Fi modemy

Cisco EPC3212/EPC3208

https://www.upc.cz/pdf/pece-o-zakazniky/navody/internet/MDM_Cisco_EPC3208CZ.pdf



Technologie EuroDOCSIS 3.0

Power – označuje zdroj el. energie, v provozu musí trvale svítit

DS – modem našel přijímací kanál, trvale svítí

US – modem našel vysílací kanál, trvale svítí

Online – modem je zaregistrovaný pro provoz v síti UPC, trvale svítí

Link – kontrolka indikuje přenos dat v síti UPC, nepravidelně bliká

Tel 1, 2 – svítí, pokud je aktivní služba UPC Telefon, blikáním signalizuje zvednuté sluchátko (aktivní hovor)

V případě, že kontrolky na modemu nesvítí tak, jak je uvedeno výše, proveďte restart modemu (postup je popsán na straně 4).

Kabelové a Wi-Fi modemy

Ubee EVM3230 / EVW3226

https://www.upc.cz/pdf/pece-o-zakazniky/navody/internet/manual_UB2_EVM3230.pdf

https://www.upc.cz/pdf/pece-o-zakazniky/navody/internet/manual_ubee_evw3226.pdf



Technologie EuroDOCSIS 3.0

PWR – označuje zdroj el. energie, v provozu musí trvale svítit

RECV – modem našel přijímací kanál, trvale svítí

SEND – modem našel vysílací kanál, trvale svítí

READY – modem je zaregistrovaný pro provoz v síti UPC, trvale svítí

PC – kontrolka indikuje přenos dat, nepravidelně bliká

PHONE – modem je zaregistrovaný pro provoz v síti UPC, trvale svítí,
pokud je aktivní služba UPC Telefon

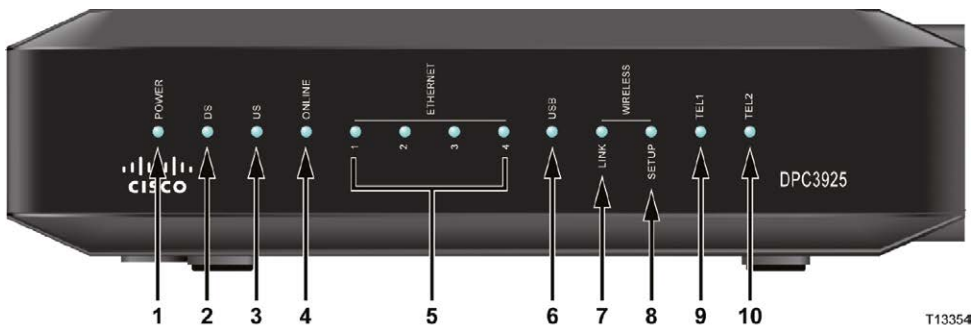
TEL1/TEL2 – svítí, pokud je aktivní služba UPC Telefon, blikáním signalizuje
zvednuté sluchátko (aktivní hovor)

V případě, že kontrolky na modemu nesvítí tak, jak je uvedeno výše,
provedte restart modemu (postup je popsán na straně 4).

Kabelové a Wi-Fi modemy

Cisco, standard DOCSIS 3.0, model EPC3925

Kompletní popis Wi-Fi modemu v příručce internetu

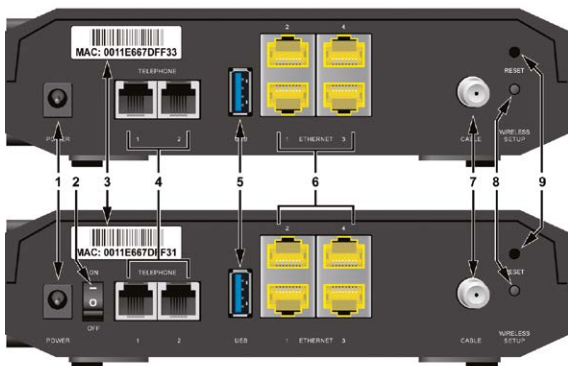


- 1 Power – svítí: detekce zapnuto/vypnuto
- 2 DS – svítí: modem přenáší data po kabelové síti
- 3 US – svítí: modem přenáší data po kabelové síti
- 4 Online – svítí: modem je zaregistrován do sítě a je plně funkční
- 5 Ethernet 1-4 – svítí: PC je připojen k jednomu z ethernetových portů
– bliká: jsou přenášena data z připojeného PC
- 6 USB-ON – svítí: PC je připojen k USB
– bliká: jsou přenášena data z připojeného PC
- 7 Wireless Link – svítí: bezdrátový přístupový bod je aktivní
– bliká: jsou přenášena data po bezdrátové síti
– nesvítí: bezdrátová síť byla deaktivována
- 8 Wireless Setup – nesvítí (běžný stav): bezdrátové nastavení není aktivní
– bliká: uživatel aktivoval nastavení pro přidání nového bezdrátového klienta (PC)
- 9 Tel1 – svítí, hlasová služba na lince 1 je aktivní
– bliká: hlasová služba je právě používána
– nesvítí: hlasová služba není aktivní
- 10 Tel2 – svítí: hlasová služba na lince 2 je aktivní
– bliká: hlasová služba je právě používána
– nesvítí: hlasová služba není aktivní

V případě, že kontrolky na modemu nesvítí tak, jak je uvedeno výše, proveďte restart modemu (postup je popsán na straně 4).

Popis zadního panelu:

Model EPC3925/DPC3925 (s externím napájecím adaptérem)



1 15VDC – konektor pro připojení napájecího adaptéru k síti 220 V

UPOZORNĚNÍ:

Předejdte poškození modemu použitím výhradně originálního adaptéru dodaného s modemem.

2 ON/OFF – vypínač modemu bez nutnosti odpojení síťového adaptéru – pouze u modelu EPC3925

3 MAC adresa modemu

4 Telephone 1 a 2 – RJ-11 telefonní porty pro připojení konvenčního telefonního přístroje, domácí telefonní sítě nebo faxu

5 USB pro připojení k PC

6 Ethernet – čtyři RJ-45 ethernetové porty pro připojení vašeho PC nebo domácí sítě

7 Cable – F-konektor je určen pro připojení k aktivní kabelové síti vašeho operátora / poskytovatele datových služeb

8 Wireless Setup – stisknutím tlačítka je aktivováno bezdrátové nastavení, jež umožní uživateli přidat nové WPS (wireless protected setup) bezdrátové klienty do domácí sítě

9 Reset – chvilkový stisk (1–2 sekundy) restartuje modem, delší stisk (více než 10 sekund) restartuje modem do továrního nastavení a vymaže všechna uživatelská nastavení

UPOZORNĚNÍ:

Tlačítko Reboot EMTA použijte, jen pokud jste tak instruováni vaším poskytovatelem datových služeb.

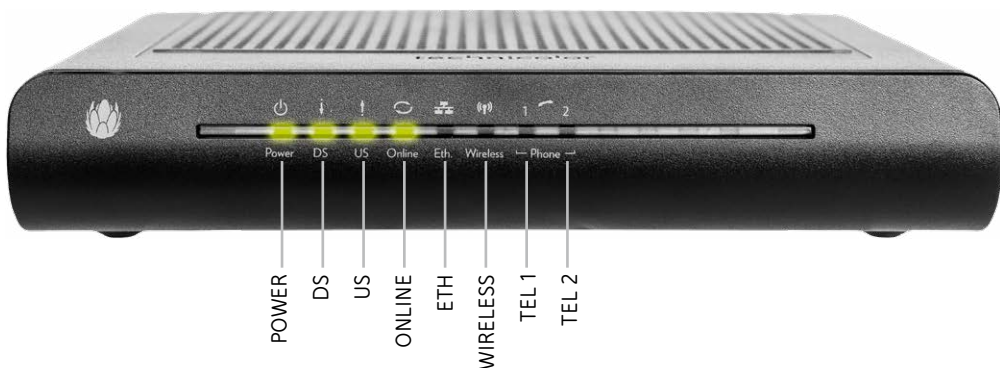
Kabelové a Wi-Fi modemy

TECHNICOLOR TC7200

https://www.upc.cz/pdf/pece-o-zakazniky/navody/internet/TC7200_manual.pdf

https://www.upc.cz/pdf/pece-o-zakazniky/navody/internet/TC7200_instal_guide_print.pdf

VIDEO: <https://youtu.be/BW55dQkTUY4>



Power – označuje zdroj el. energie, v provozu musí trvale svítit

DS – modem našel přijímací kanál, trvale svítí

US – modem našel vysílací kanál, trvale svítí

Online – modem je zaregistrovaný pro provoz v síti UPC, trvale svítí

Eth. – kontrolka indikuje přenos dat v síti UPC, nepravidelně bliká

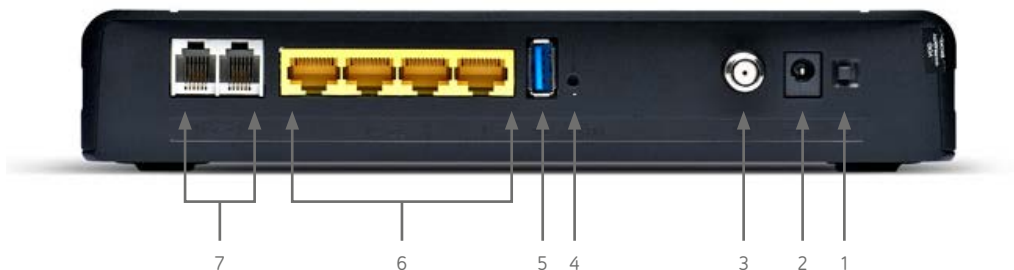
Wireless – signalizuje provoz na bezdrátové síti

Tel 1, 2 – svítí, pokud je aktivní služba UPC Telefon, blikáním signalizuje zvednuté sluchátko (aktivní hovor)

V případě, že kontrolky na modemu nesvítí tak, jak je uvedeno výše, proveďte restart modemu (postup je popsán na straně 4).

Popis zadního panelu:

TECHNICOLOR TC7200



1 Vypínač – zapnutí a vypnutí kabelového modemu

2 Napájecí zdířka – konektor pro DC 12 V

3 Kabel – konektor pro kabelovou síť

4 Reset – pro restartování modemu nebo stiskněte déle než na 5 sekund,
aby se modem resetoval

5 USB Host – konektor USB 2.0 slouží pouze pro servisní účely

6 Ethernet – 4 porty Gige Ethernet, konektor RJ-45

7 Phone1/Phone2 – 2 telefonní konektory RJ11

Kabelové a Wi-Fi modemy

HD DVR MEDIABOX (HD set-top box a Wi-Fi modem v jednom)

https://www.upc.cz/pdf/pece-o-zakazniky/navody/digitalni-televize/HD_DVR_Mediabox_prirucka_pro_samoinstalaci.pdf

https://www.upc.cz/pdf/pece-o-zakazniky/navody/digitalni-televize/HD_DVR_Mediabox_podrobny_uzivatelsky_manual.pdf



- 1 Záznam – box HD DVR zaznamenává alespoň jeden program
 - 2 Připojení Wi-Fi – připojení Wi-Fi boxu HD DVR je zapnuto
 - 3 Tlačítka přepnutí programů nahoru/dolů – pro ruční přepínání programů
 - 4 Tlačítka zapnout/úsporný režim – přepne box HD DVR mezi režimem zapnuto a úsporným režimem
- Zelená ikona napájení – box HD DVR je zapnutý
 - Oranžová ikona napájení – rychlý úsporný režim
 - Červená ikona napájení – standardní úsporný režim
(zapnete 2× stisknutím tlačítka Power/BOX)
 - LED nesvítí – bez napájení, vypínač na zadní straně
 - Blikající oranžová ikona napájení – probíhá stahování softwaru

Popis bočního a zadního panelu:



Konektory HD DVR MEDIABOXU

- 1 Telefonní zásuvka – pro připojení k telefonním a telekomunikačním službám UPC
- 2 Zásuvky Ethernet – pro připojení k počítači nebo směrovači pomocí kabelu Ethernet
- 3 Obnovit modem – pro obnovení nebo reboot interního kabelového modemu
- 4 Vstup COAX – pro připojení koaxiálním kabelem do kabelové zásuvky UPC, zdírka DATA
- 5 Zásuvka SD – pro připojení k zařízením videa se standardním obrazem a zvukem.
Chcete-li využít tento konektor, požádejte místního zástupce o kabel SCART
- 6 Konektory výstupu audio L/P – pro připojení zvukových zařízení se vstupy L/P

Příručka – vše o službě UPC Telefon

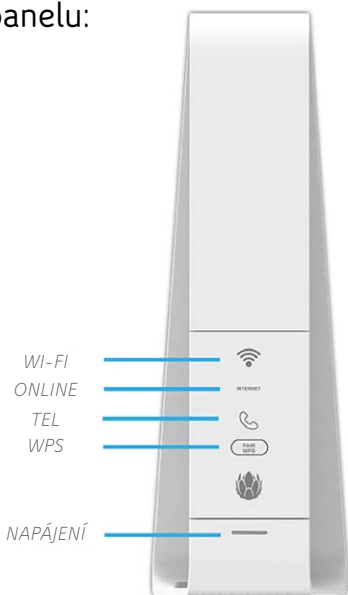
- 7 SPDIF – pro připojení zvukových zařízení se zvukem Dolby Digital 2 5:1
- 8 Zásuvka HDMI – pro připojení k zařízením videa s obrazem HD1 a zvukem
- 9 Elektrická zásuvka – pro připojení do standardní elektrické zásuvky pomocí napájecího adaptéru
- 10 Napájení zapnuto/vypnuto – pro zapnutí a vypnutí boxu.
- 11 Slot pro kartu – pro čipové karty UPC
- 12 Port USB – pro připojení externích zařízení s konektory USB 2.0
(tato funkce není momentálně aktivní)

Kabelové a Wi-Fi modemy

COMPAL řady CH7465LG

https://www.upc.cz/pdf/pece-o-zakazniky/navody/internet/Compal_CH7465LG.pdf

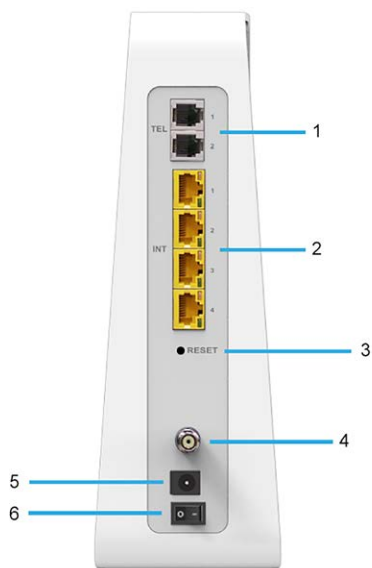
Popis předního panelu:



- 1 **WI-FI** – svítí červeně: porucha bezdrátové funkce
– svítí zeleně: bezdrátové rozhraní je nyní aktivní
- 2 **ONLINE** – bliká zeleně: vyhledávání připojení k internetu, vysílání nebo příjem dat prostřednictvím internetu
– svítí zeleně: připojeno k internetu
- 3 **TEL** – kontrolka LED neblíká
– svítí zeleně: telefon je připojen a aktivován; zavěšen
- 4 **WPS** – tlačítko WPS. Stiskněte toto tlačítko pro připojení s jinými zařízeními s podporou protokolu WPS
- 5 **NAPÁJENÍ** – bliká bíle: spouštění zařízení
– svítí bíle: zařízení je připraveno

V případě, že kontrolky na modemu nesvítí tak, jak je uvedeno výše, proveďte restart modemu (postup je popsán na straně 4).

Popis zadního panelu:



- 1 TEL – tento port slouží k připojení telefonu pro funkci VOIP
- 2 Port sítě Ethernet LAN – tyto porty použijte k připojení místních počítačů
- 3 RESET (OBNOVIT) – pokud chcete obnovit tovární nastavení zařízení CH7465LG, stiskněte a podržte tlačítko RESET po dobu alespoň pěti sekund. Po obnovení výchozího továrního nastavení se brána restartuje a může trvat 5 až 30 minut, než vyhledá vhodné komunikační kanály a připojí se k nim
- 4 KOAXIÁLNÍ KABEL – k tomuto portu připojte koaxiální kabel
- 5 NAPÁJENÍ – k tomuto portu připojte dodaný napájecí adaptér
- 6 VYPÍNAČ – tlačítko zapnutí/vypnutí

Kabelové a Wi-Fi modemy

Jaké jsou požadavky telefonní služby u Wi-Fi modemů?

Počet telefonních zařízení

RJ-11 konektory modemu mohou být použity k připojení více telefonních zařízení najednou (standardní telefony, fax, analogový kabelový modem). Maximální počet zařízení je omezen celkovým součtem REN (Ringer Equivalent Number) všech zapojených zařízení. Většina telefonních zařízení je označena hodnotou REN (Ringer Equivalent Number). Každý z portů RJ-11 modemu umožňuje připojení maximální zátěže 5 REN. Při vyšší hodnotě, tedy součtu REN všech zařízení připojených k jednomu RJ-11 portu, nebude pracovat telefonní síť spolehlivě, např. nebudou zvonit všechny telefony.

Typy telefonních zařízení

Můžete použít zařízení, která mají označení hodnotou REN. Maximální počet připojených zařízení však nelze přesně vypočítat. Zařízení neoznačená hodnotou REN je třeba nejdříve vyzkoušet, zda zvoní před zapojením a po zapojení dalších zařízení.

Pokud je připojeno příliš mnoho zařízení a není slyšet vyzváněcí tón, je třeba počet zařízení snížit.

Telefony, faxy a jiná telefonní zařízení by měla používat prostřední 2 piny konektoru RJ-11 pro připojení k telefonním portům modemu. Některé telefony používají jiné piny konektoru RJ-11 a pro jejich připojení je nutný adaptér.

Požadavky pro vytáčení (odchozí spojení)

Všechny telefony musejí být nastaveny na DTMF vytáčení – **tónovou volbu**. Pozor! Pulzní volba není podporována.

Požadavky na telefonní kabeláž

Modem podporuje připojení k domácí telefonní síti, ústředně nebo přímo k telefonu či faxu. Maximální vzdálenost od jednotky modemu nesmí být větší než 300 metrů. Použijte kroucený dvoulinkový kabel.

Důležité: Připojení k existující nebo nové telefonní síti by měl provést kvalifikovaný technik.

Funkce UPC Telefonu

Hlasová schránka

Nemůžete přijmout příchozí hovor, protože právě nejste přítomni nebo hovoříte na lince s jinou osobou? Hlasová schránka přijme hovor stejně, jako by to udělal telefonní záznamník. Hovor se po 24 vteřinách přepne do hlasové schránky a volající může zanechat zprávu.

Po instalaci služby UPC Telefon je hlasová schránka aktivována. Můžete si ji bezplatně vyslechnout ze svého telefonu UPC vytočením čísla ***68**.

Ke svým zprávám v hlasové schránce se dostanete, i když se nacházíte mimo domov! Stačí pouze vytočit telefonní číslo 222 950 950 z ČR nebo +420 222 950 950 z jiných zemí (postupujte podle automatických pokynů) a zadat vaše 9místné telefonní číslo a 4–6místný přístupový kód.

Vyslechnutí zanechané hlasové zprávy z jiného telefonu lze pouze po aktivaci této funkce. Aktivaci provedete vytočením ***68** a nastavením svého přístupového kódu. Tím bude služba aktivována.

Na přítomnost vzkazů ve své schránce budete upozorněni změnou oznamovacího tónu a zároveň optickou signalizací na telefonním přístroji (pokud tuto funkci podporuje).

Pro nahrání nového uvítání do schránky vytočte ***6831**.

Pro změnu přístupového hesla do schránky vytočte ***6834**.

Vymazání zprávy z hlasové schránky: po vyslechnutí přehrané zprávy stiskněte **#**.

AKTIVACE/DEAKTIVACE HLASOVÉ SCHRÁNKY

Nyní máte možnost zcela samostatně aktivovat a deaktivovat hlasovou schránku, a to bez kontaktování klientského centra.

Deaktivaci schránky provedete vytočením

#56#

Zpětnou aktivaci schránky pak vytočením

***56#**

Potvrzení úspěšné deaktivace / zpětné aktivace schránky proběhne standardní hláškou: „Služba byla deaktivována/aktivována.“

Funkce UPC Telefonu

Změny v kontrole odchozího volání

UPC Telefon dává klientům možnost „kontroly“ odchozího volání. Klient si může sám nastavit, na jaká čísla je zakázáno volat, a tím si hlídat své finance. Již není nutné nikam volat a něco složitě nastavovat, vše zvládnete zadáním příslušných kódů.

Požadovanou úroveň blokování hovorů si můžete nastavit z telefonního přístroje stejně jako například funkci přesměrování hovorů. Nejprve stejně jako u aktivace hlasové schránky zadáte číselný PIN.

Základní přednastavený PIN je 0000. Pokud jste si ho změnili a zapoměli, stačí napsat žádost o vystavení nového kódu PIN na www.upc.cz/kontakt, případně o něj požádat na infolince 241 005 100. PIN vám bude restartován a opět nastaven na 0000.

ZMĚNA ZÁKLADNÍHO PŘEDNASTAVENÉHO KÓDU PIN

Změna přes telefon vytočením kódu *86*PIN*NOVÝ PIN*NOVÝ PIN#

Např.: *86*0000*1234*1234# 📞

AKTIVACE KONTROLY HOVORŮ

Z telefonu zadáním kódu *33*PIN*ÚROVEŇ KONTROLY# např.: *33*1234*4# 📞

Pozn.: na následující straně naleznete úrovně kontroly odchozího volání

DEAKTIVACE KONTROLY HOVORŮ

Z telefonu zadáním kódu #33*PIN# např.: #33*1234# 📞

TIP

V případě požadavku volání na číslo, které je aktuálně zakázáno, lze tento zákaz obejít bez nutnosti rušení a následně opětovné aktivace.

Provede se vytočením kódu *90*PIN#TELEFONNÍ ČÍSLO# např.: *90*1234#606123456# 📞

Funkce UPC Telefonu

Úrovně kontroly odchozího volání

- 1** **Povolené:**
tísňová volání, klientské centrum UPC, linky zdarma (8XY)
Zakázané:
mezinárodní, prémiová (90X XXX XXX), mobilní, meziměstská, informační linky (118X)

- 3** **Povolené:**
meziměstská, čísňová volání, klientské centrum UPC, linky zdarma (8XY)
Zakázané:
mezinárodní, prémiová (90X XXX XXX), mobilní, informační linky (118X)

- 4** **Povolené:**
mobilní, meziměstská, čísňová volání, klientské centrum UPC, linky zdarma (8XY)
Zakázané:
mezinárodní, prémiová (90X XXX XXX), informační linky (118X)

- 5** **Povolené:**
mezinárodní, meziměstská, čísňová volání, klientské centrum UPC, linky zdarma (8XY)
Zakázané:
prémiová (90X XXX XXX), mobilní, informační linky (118X)

- 6** **Povolené:**
mezinárodní, mobilní, meziměstská, čísňová volání, klientské centrum UPC, linky zdarma (8XY)
Zakázané:
prémiová (90X XXX XXX), informační linky (118X)

Funkce UPC Telefonu

Přesměrování hovoru

Čekáte důležitý hovor, ale potřebujete odejít z domu?

Hovory si můžete kdykoli přesměrovat na kterékoli telefonní číslo (např. na svůj mobilní telefon). K dispozici jsou dvě funkce: okamžité přesměrování hovorů a přesměrování hovoru v případě nezvedání. Při funkci okamžitého přesměrování hovorů budou přesměrovány všechny hovory, které k vám směřují. Při nastavení přesměrování hovoru v případě nezvedání budou přesměrovány hovory, které nepřijmete na svém telefonu UPC do 24 sekund po prvním zazvonění. Volání na váš telefon hradí volající, avšak hovory z vašeho telefonu UPC na telefon, na který bylo volání přesměrováno, budou účtovány vám. Cena za každé jednotlivé přesměrované volání se řídí platným ceníkem našich telekomunikačních služeb.

UPOZORNĚNÍ!

Z technických důvodů není možné nastavit přesměrování na zahraniční telefonní číslo, není tedy možné nastavit přesměrování na jakékoli telefonní číslo začínající na 00.

Na další straně naleznete, jak je možné službu zapínat a vypínat.

Funkce UPC Telefonu

OKAMŽITÉ PŘESMĚROVÁNÍ HOVORŮ nastavíte takto:

1. Zvedněte sluchátko a vyčkejte na oznamovací tón.
2. Zadejte na svém telefonu číslo *** 2 1 ***.
3. Zadejte telefonní číslo, na které si přejete přeměrovat své příchozí hovory.
4. Pro dokončení stiskněte tlačítko **#**.
5. Systém hlasovým oznámením automaticky potvrdí úspěšné nastavení přeměrování hovorů.

Příklad: *** 2 1 * 6 0 1 2 3 4 5 6 7 #**

Pro ukončení funkce OKAMŽITÉHO PŘESMĚROVÁNÍ HOVORŮ:

1. Zvedněte sluchátko a vyčkejte na oznamovací tón.
2. Zadejte na svém telefonu **# 2 1 #**.
3. Systém hlasovým oznámením automaticky potvrdí úspěšné zrušení přeměrování hovorů.

PŘESMĚROVÁNÍ HOVORU V PŘÍPADĚ NEZVEDÁNÍ nastavíte takto:

1. Zvedněte sluchátko a vyčkejte na oznamovací tón.
2. Zadejte na svém telefonu *** 6 1 ***.
3. Zadejte telefonní číslo, na které si přejete přeměrovat své hovory.
4. Pro dokončení stiskněte tlačítko **#**.
5. Systém hlasovým oznámením automaticky potvrdí úspěšné nastavení přeměrování hovorů.

Příklad: *** 6 1 * 6 1 1 2 3 4 5 6 7 #**

Pro ukončení PŘESMĚROVÁNÍ HOVORU V PŘÍPADĚ NEZVEDÁNÍ:

1. Zvedněte sluchátko a vyčkejte na oznamovací tón.
2. Zadejte na svém telefonu **# 6 1 #**.
3. Systém hlasovým oznámením automaticky potvrdí úspěšné zrušení přeměrování hovorů.

Pokud je váš telefon často obsazený, takže příchozí hovory nezvedáte, doporučujeme funkci přeměrování hovoru při obsazené lince.

Funkce UPC Telefonu

PŘESMĚROVÁNÍ HOVORU PŘI OBSAZENÉ LINCE nastavíte takto:

1. Zvedněte sluchátko a vyčkejte na oznamovací tón.
2. Zadejte na svém telefonu ***6**_{MNO}**7**_{KORS}*.
3. Zadejte telefonní číslo, na které si přejete přeměrovat své hovory.
4. Pro dokončení stiskněte tlačítko **#**.
5. Systém hlasovým oznámením automaticky potvrdí úspěšné nastavení přeměrování hovorů.

Příklad: ***6**_{MNO}**7**_{KORS}***6**_{MNO}**7**_{KORS}**0123456****#**

Pro ukončení PŘESMĚROVÁNÍ HOVORU PŘI OBSAZENÉ LINCE:

1. Zvedněte sluchátko a vyčkejte na oznamovací tón.
2. Zadejte na svém telefonu **#****6**_{MNO}**7**_{KORS}**#**.
3. Systém hlasovým oznámením automaticky potvrdí úspěšné zrušení přeměrování hovorů.

Upozornění:

Vámi zadané přeměrování má přednost před automatickým přeměrováním do hlasové schránky. Po zrušení vámi zadaného přeměrování budou nezvednuté hovory opět automaticky přeměrovány do hlasové schránky. Přejete-li si přeměrovat své hovory do hlasové schránky, řiďte se výše uvedenými pokyny pro možnost „při nezvedání“ nebo „při obsazené lince“ (číslo pro přeměrování do hlasové schránky je *68).



Funkce UPC Telefonu

Čekání hovoru

Dovolalo se vám více lidí najednou a přejete si všem odpovědět?

Nyní už nezmeškáte žádný hovor. Pokud telefonujete a na vaši linku přijde další hovor, budete informováni pípnutím ve sluchátku (volající uslyší místo obsazovacího tónu tón vyzváněcí). Jestliže váš telefon podporuje funkci CLIP (zobrazení čísla volajícího), zobrazí se vám číslo dalšího volajícího. Druhý hovor můžete přijmout bez přerušení nebo ukončení prvního hovoru. To znamená, že můžete říci druhému volajícímu, že mu brzy zavoláte zpět, a pak se vrátit k předchozímu hovoru.

Jestliže vám někdo volá, když již telefonujete s někým jiným, a chcete hovor přijmout, postupujte takto:

- Druhý hovor přijměte stisknutím tlačítka **FLASH** nebo **R*** a tlačítka **2** na svém telefonu. Aktuální hovor se neukončí, bude jen přepnut do stavu čekání. Opětovnými stisky těchto tlačítek můžete mezi hovory přepínat.
- Jestliže položíte sluchátko a máte čekající hovor, váš telefon začne zvonit.
- Příchozí hovor můžete zapojit i do již probíhajícího rozhovoru stisknutím tlačítka **FLASH** nebo **R*** a tlačítka **3**. Tak vytvoříte konferenční hovor se třemi účastníky.

* Podle typu telefonu máte k dispozici tlačítko **FLASH** nebo **R**.

Jestliže tuto službu nechcete využívat, můžete ji odpojit.

(Pokud vám někdo zavolá, když již hovoříte, v případě, že máte vypnutou hlasovou schránku, uslyší obsazovací tón. V případě aktivní hlasové schránky bude hovor přeměrován do vaší hlasové schránky.)

Pro zapojení služby ČEKÁNÍ HOVORU postupujte takto:

1. Zvedněte sluchátko a vyčkejte na oznamovací tón.
2. Zadejte na svém telefonu ***43#**.
3. Systém automaticky potvrdí úspěšné obnovení služby čekání hovoru nepřerušovaným tónem v délce 3,5 s.

Chcete-li vypnout službu ČEKÁNÍ HOVORU, postupujte takto:

1. Zvedněte sluchátko a vyčkejte na oznamovací tón.
2. Zadejte na svém telefonu **#43#**.
3. Systém automaticky potvrdí úspěšné zrušení služby čekání hovoru nepřerušovaným tónem v délce 3,5 s.

Funkce UPC Telefonu

Konferenční hovor se třemi účastníky

Služba konferenčních hovorů vám umožňuje přizvat do rozhovoru další osobu. To znamená, že na lince mohou být současně tři účastníci a vzájemně se slyšet. Službu je možné využívat pouze v případě, že je aktivována služba čekání hovoru. V případě jejího vypnutí je konferenční hovor nedostupný.

1. Zavolejte prvního účastníka konferenčního hovoru. Po zvednutí sluchátka ho požádejte o chvíli strpení, protože si přejete, aby se ke konverzaci připojil ještě někdo další.
2. Stiskněte tlačítko **FLASH** nebo tlačítko **R*** a zavolejte druhému účastníkovi. Po stisknutí tlačítka **FLASH** nebo **R** uslyšíte jiný typ oznamovacího tónu, stejný jako v případě zprávy čekající v hlasové schránce.
3. Jakmile se dovoláte druhému účastníkovi, stiskněte tlačítko **FLASH** nebo tlačítko **R*** a **3**.
4. Nyní je váš třístranný konferenční hovor aktivován a všichni se mohou zapojit. Jestliže zavěsíte, hovory se ukončí. Pokud zavěsí jeden z ostatních účastníků, můžete nadále hovořit s druhým.

* Podle typu telefonu je vám k dispozici tlačítko **FLASH** nebo **R**.

Funkce UPC Telefonu

Odmítnutí příchozích hovorů ze skrytých čísel

Systém může odmítnout všechny hovory ze skrytých čísel. Volající uslyší tuto zprávu: „Číslo, na které voláte, nepřijímá hovory od účastníků, kteří nepovolují zobrazení svého telefonního čísla. Zapněte prosím službu zobrazení čísla a zavolejte znovu.“

Službu ODMÍTNUTÍ VŠECH HOVORŮ ZE SKRYTÝCH ČÍSEL nastavíte takto:

1. Zvedněte sluchátko a vyčkejte na oznamovací tón.
2. Zadejte na svém telefonu *** 3 2 #**.
3. Systém hlasovým oznámením automaticky potvrdí úspěšné nastavení odmítání nezveřejněných čísel.

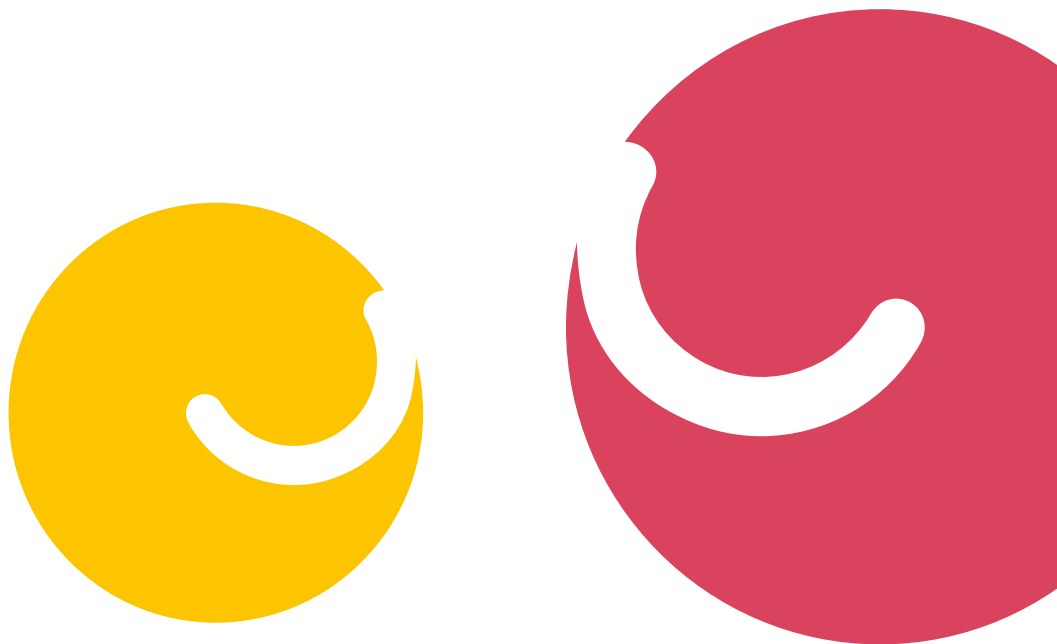
Pro zrušení ODMÍTÁNÍ SKRYTÝCH ČÍSEL postupujte takto:

1. Zvedněte sluchátko a vyčkejte na oznamovací tón.
2. Zadejte na svém telefonu **# 3 2 #**.
3. Systém hlasovým oznámením automaticky potvrdí úspěšné zrušení odmítání nezveřejněných čísel.

Funkce UPC Telefonu

Identifikace propojené stanice

Tato služba vám umožní (pokud je váš telefonní přístroj vybaven funkcí zobrazení identifikace volajícího) zobrazení propojené stanice na displeji vašeho telefonu. Např. při využití služby přesměrování, kdy vámi volaný uživatel má linku přesměrovanou na mobilní telefon, uvidíte na displeji svého telefonu číslo, na které jste se skutečně dovolal (pokud nemá volaný tuto funkci zakázanou). Tato služba se nijak neovládá, je aktivní automaticky.



Doplňkové služby

Nezveřejněné číslo

Na vaši žádost se číslo vaší stanice neobjeví v žádném seznamu účastníků (telefonní seznamy) a informační služba ho nikomu nesdělí.

Zasílání detailního výpisu hovorů

Na vaši žádost vám může být s měsíčním vyúčtováním zasílán podrobný výpis všech hovorů uskutečněných v daném období z daného telefonního čísla. V detailním výpisu budou uvedeny veškeré typy hovorů uskutečněné z vašeho telefonního čísla (tzn. místní volání, meziměstská volání, volání do mobilních sítí, mezinárodní volání a další netelefonické služby, např. hovory se zvýšenou sazbou a vzdálené volby). Dále datum uskutečnění hovoru, typ provozu (slabý/silný), počáteční čas hovoru, trvání hovoru, počet jednotek a účtovaná cena bez DPH (Kč). Zaslání tištěného detailního výpisu hovorů patří mezi zpoplatněné služby. Poplatek vám bude účtován podle platného ceníku služeb, který naleznete na www.upc.cz. Zaslání elektronické verze detailního výpisu hovorů poskytuje společnost UPC bezplatně.

Pokud již nadále nechcete mít zveřejněno telefonní číslo* nebo chcete zasílat detailní výpisy hovorů, kontaktujte prosím naše klientské centrum přes webový formulář www.upc.cz/kontakt nebo telefonicky na čísle 241 005 100. Pro rychlejší zpracování si prosím připravte své klientské číslo.

* Z tištěných seznamů je možné odstranit telefonní číslo až při dalším vydání.

Nejčastější otázky – FAQ

Obecné dotazy

- **Jaký je rozdíl mezi službou UPC Telefon a klasickou telefonní linkou?**
Jediný rozdíl je v „cestě“ telefonního signálu do vašeho bytu. Naše služby využívají místo standardního telefonního kabelu rozvody kabelové televize. Pro vás jako uživatele služby tedy žádný rozdíl neexistuje. UPC Telefon funguje naprosto stejně, jak jste zvyklí u klasické pevné linky.
- **Jakým způsobem si mohu objednat doplňkové služby nebo změnit tarif?**
Objednávku doplňkových služeb nebo změnu tarifu můžete uskutečnit buď písemnou formou (dopis, fax), a to odesláním na adresu klientského centra, nebo využít elektronický formulář na webových stránkách www.upc.cz či se na naše pracovníky obrátit telefonicky (číslo 241 005 100).
Lhůty pro změnu služeb jsou stanoveny smluvními podmínkami.
- **Jestliže využívám více služeb UPC (kabelová televize, internet), budu dostávat jedno vyúčtování?**
Ano. Jestliže máte uzavřenou jednu smlouvu na telefonní služby, kabelovou televizi a vysokorychlostní internet, obdržíte jedno vyúčtování. Na přání je možné získat seznam všech telefonických spojení uskutečněných z konkrétního čísla ve zvoleném zúčtovacím období. Písemný detailní výpis hovorů je zpoplatněn dle platného ceníku, elektronická podoba je poskytována bezplatně.
- **Kde mohu získat daňový doklad z předvolby 9xy?**
Účastník je oprávněn objednat si prostřednictvím sítě UPC služby nabízené dalšími poskytovateli a je povinen uhradit je výhradně prostřednictvím UPC. Cenu služby třetích osob vyznačí UPC ve vyúčtování. Daňový doklad účastníkovi vystaví další poskytovatel na základě jeho výslovné žádosti. UPC není oprávněno vystavit daňový doklad za služby třetích osob.
- **Jakým způsobem jsou volena místní čísla v síti UPC?**
Telefonní čísla jsou určena geograficky, v závislosti na místě instalace telefonické služby. (Společnost UPC je povinna řídit se příslušnými předpisy ČTÚ.)

Nejčastější otázky – FAQ

- **Mohu připojit několik telefonních přístrojů k jedné telefonní lince UPC?**
K jedné telefonní lince je doporučeno připojit pouze jeden telefonní přístroj, a to v souladu s popisem uvedeným v návodu obsluhy modemu.
- **Musím mít speciální telefonní přístroj, abych mohl využívat telefonickou službu UPC?**
Pro využití služby UPC Telefon můžete mít jakýkoli telefonní přístroj s možností tónové volby a zapojením pomocí konektoru RJ-11 (standardní telefonní konektor).
- **Některá zařízení sloužící k uskutečňování telefonických spojení jsou napájena z elektrické sítě. Bude možné v případě výpadku sítě telefonovat?**
Kabelový modem i dodávaný bezdrátový telefonní přístroj pro provoz napájení z energetické sítě potřebují. V případě výpadku je proto služba nedostupná.
- **Má kabelová televize, popřípadě internet UPC, vliv na službu UPC Telefon?**
Služba UPC Telefon funguje nezávisle na ostatních službách naší společnosti. Běžný provoz našich služeb se vzájemně nijak neovlivňuje. V případě výpadku některé ze služeb mohou být ostatní plně funkční.
- **Co mám dělat, když se na mé telefonní lince UPC vyskytnou poruchy?**
Nejprve se pokuste identifikovat závadu pomocí seznamu častých technických dotazů. Pokud se vám závada nepodaří odstranit, spojte se prosím s klientským centrem naší společnosti. Kontakty na klientské centrum jsou uvedeny v sekci Kontakty.
- **Jestliže se přestěhuji na novou adresu a převedu si tam i vaše služby, zůstane mi stejné telefonní číslo?**
Pokud měníte adresu a převádíte si naše služby do nového bydliště, zůstává stejné telefonní číslo pouze v případě shodné geografické číselné zóny. (Jednotlivé geografické číselné zóny jsou určeny vyhláškou ČTÚ.)

Nejčastější otázky – FAQ

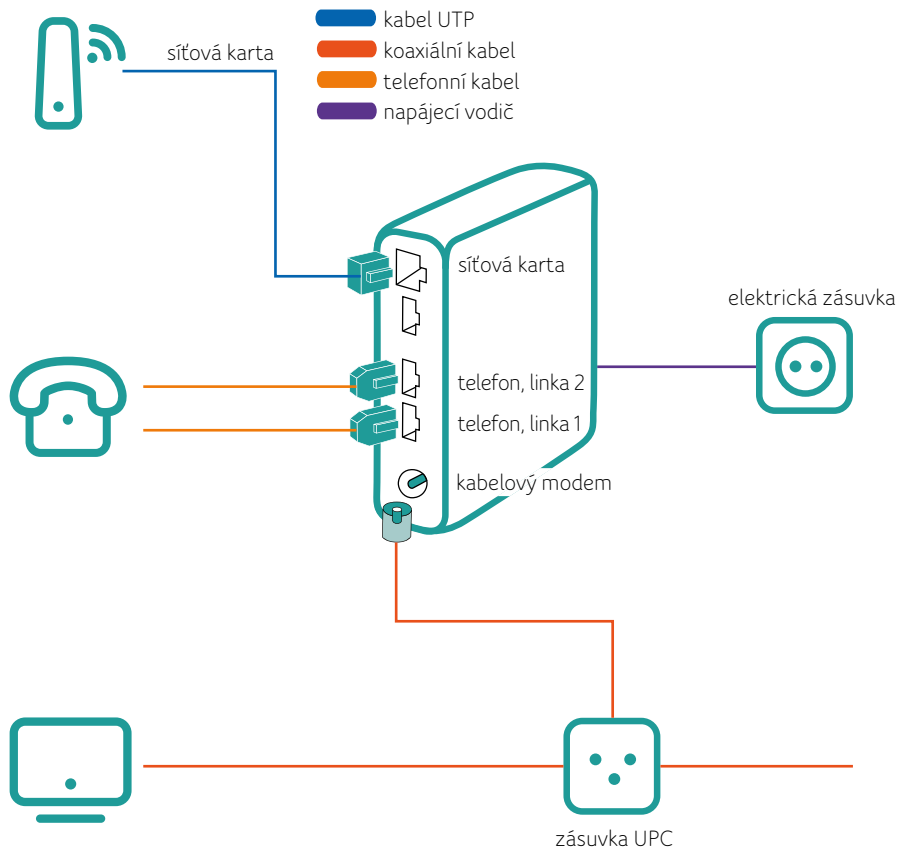
Technické dotazy

- **Nefunguje mi telefonická služba UPC, na displeji telefonu není nic zobrazeno.**
Zkontrolujte, zda jsou v přístroji vloženy baterie. Pokud ano, zkontrolujte jejich polaritu, případně je dobijte pomocí základny telefonního přístroje. Pokud závada přetrvává, uplatněte prosím reklamaci přístroje podle postupu stanoveného příručkou uživatele.
- **Nefunguje mi telefonická služba UPC, telefon je po zvednutí hluchý, nejde volat ani přijímat hovory.**
Proveďte prosím restart kabelového modemu, ke kterému je přístroj připojen. Restart se provádí odpojením modemu od elektrické sítě na cca 1 minutu a jeho následným zapojením. Po zapojení ještě cca 2 minuty počkejte, než se kabelový modem přihlásí do naší sítě. Pokud závada přetrvává, připravte si prosím číslo své smlouvy (variabilní symbol) a obraťte se na linku klientského centra. Poté postupujte v souladu s instrukcemi.
- **Nedaří se mi navázat spojení mezi telefonním přístrojem a jeho základnou.**
Proveďte spárování zařízení podle návodu v manuálu telefonního přístroje.
- **Hlas v telefonu je příliš tichý nebo hlasitý.**
Proveďte nastavení hlasitosti podle návodu v manuálu telefonního přístroje.
- **Nezobrazuje se číslo přichozího hovoru.**
Proveďte spárování zařízení podle návodu v manuálu telefonního přístroje.
- **Při hovoru je slyšet silné vrčení.**
Dejte základnu telefonu dále od modemu.
- **Telefonní služba během hovoru vypadává.**
Proveďte prosím restart kabelového modemu, ke kterému je přístroj připojen. Restart se provádí odpojením modemu od elektrické sítě na cca 1 minutu a jeho následným zapojením. Po zapojení ještě cca 2 minuty počkejte, než se kabelový modem přihlásí do naší sítě. Pokud závada přetrvává, připravte si prosím číslo své smlouvy (variabilní symbol) a obraťte se na linku klientského centra. Poté postupujte v souladu s instrukcemi.

Nejčastější otázky – FAQ

- **Nefungují pouze přichozí či naopak odchozí hovory.**
Provedte prosím restart kabelového modemu, ke kterému je přístroj připojen. Restart se provádí odpojením modemu od elektrické sítě na cca 1 minutu a jeho následným zapojením. Po zapojení ještě cca 2 minuty počkejte, než se kabelový modem přihlásí do naší sítě. Pokud závada přetrvává, připravte si prosím číslo své smlouvy (variabilní symbol) a obraťte se na linku klientského centra. Poté postupujte v souladu se sdělenými instrukcemi.
- **Pozorují pokles kvality hlasových služeb (šum, echo atd.).**
Připravte si prosím číslo své smlouvy (variabilní symbol) a obraťte se na linku klientského centra. Poté postupujte v souladu s instrukcemi.
- **Na modemu nesvítí žádná dioda.**
Zkontrolujte zapojení svého modemu do elektrické sítě, případně zkuste zapojit modem do jiné zásuvky. Zároveň zkontrolujte, zda je do modemu správně zapojen napájecí konektor. Pokud závada přetrvává, připravte si prosím číslo své smlouvy (variabilní symbol) a obraťte se na linku klientského centra. Poté postupujte v souladu s instrukcemi.
- **Na modemu přerušovaně blikají kontrolky, ale telefonování není možné.**
Provedte prosím restart kabelového modemu, ke kterému je přístroj připojen. Restart se provádí odpojením modemu od elektrické sítě na cca 1 minutu a jeho následným zapojením. Po zapojení ještě cca 2 minuty počkejte, než se kabelový modem přihlásí do naší sítě. Pokud závada přetrvává, připravte si prosím číslo své smlouvy (variabilní symbol) a obraťte se na linku klientského centra. Poté postupujte v souladu s instrukcemi.

Schéma instalace služby



UPOZORNĚNÍ!

V případě, že využíváte pouze jednu telefonní linku, musí být telefonní aparát připojen do zdířky TEL 1, respektive LINE 1. Do zdířky TEL 2, respektive LINE 2 se připojuje telefon jen v případě, že je aktivní i druhá telefonní linka.

Kontakty

V případě jakýchkoli dotazů týkajících se služeb UPC se prosím s důvěrou obraťte na naše klientské centrum.

Telefonicky

Tel.: 241 005 100

Provozní doba
klientského centra:
po–pá: 8.00–19.00
Mimo provozní hodiny je vám
k dispozici telefonní záznamník.

Provozní doba
technické podpory (helpdesk):
NONSTOP – 24 hodin denně,
7 dní v týdnu

Elektronicky

Pro elektronickou komunikaci je určen e-mailový formulář, který naleznete na našich webových stránkách www.upc.cz, kde hned v pravé části obrazovky zvolíte Kontakty.

Poštou

UPC Česká republika, s. r. o.
Klientské centrum
P. O. Box 53
130 11 Praha 3-Žižkov

Faxem

Fax: 241 005 105