

Seznam nejčastějších dotazů

Lze použít SIM kartu, která již byla aktivována s číslem v síti Q-CZ?

Nelze použít pro portaci jiného čísla.

Je znovu možné použít SIM kartu, která byla použita pro neproběhnutou portaci? (Je možné s ní znovu zahájit portaci?)

COMVERGA musí ručně v DB toto ICCID uvolnit.

Podporují SIM karty GSM banking, m-platbu?

Nepodporují.

Jak je to s Premium SMS a Audiotex službami?

Audiotexové služby zahrnují volání na čísla s předčíslem, které je zpoplatněno speciální minutovou sazbou. Cena služby se uvádí vždy v Kč za minutu. Tarif si určuje vždy provozovatel služby. Prostřednictvím Premium SMS a SMS platby můžete objednat jednorázové nebo vícenásobné služby (tzv. předplatné) u externích poskytovatelů. Detaily naleznete v Kodexu Prémiových služeb [zde](#).

Je možné samostatně blokovat DMS (dárcovská SMS)?

Ne, DMS je potřeba blokovat současně s Premium SMS.

Jaká je tarifikace volání na mezinárodní čísla?

60+1, dle ceníku

Záleží při aktivaci roamingu, jestli je zákazník v zahraničí nebo ne?

Při aktivaci služeb nezáleží na tom, kde se zákazník nachází.

Zasílá se po aktivaci roamingu informační SMS?

Notifikaci koncový uživatel obdrží na telefonní číslo.

Při aktivaci roamingu koncovému zákazníkovi doporučujeme zmínit seznam Camel Partnerů, kteří působí a spolupracují s námi v dané lokalitě. Aktuální seznam naleznete v Zákaznickém portálu v položce [Roamingovi partneři Quadruple](#). Pokud v dané lokalitě není možné se připojit k síti Camel partnera a telefon zákazníka se připojí k jinému partnerovi, měl by i přesto být umožněn provoz SMS a přijetí příchozího volání. Odchozí volání však nebude umožněno.

Odblokuje se automaticky SIM po zvýšení Spending / Flexi limitu na SIM?

Odblokuje. Spending limit se hlídá ve Vodafone v periodě od 20.dne předcházejícího měsíce do 19.dne měsíce stávajícího.

Odblokuje se automaticky SIM po zvýšení postpaid limitu zákazníka?

Neodblokuje. Je potřeba kliknout " na tlačítko Obnov SIM samostatně pro každou SIM, která se pod zákazníkem nachází, protože při překročení postpaid limitu se všechny zablokovaly. Postpaid limit se hlídá v kalendářním měsíci.

Jak počítáme postpaid limity, když máme non-rated CDR?

COMVERGA pro Quadruple provádí online rating CDR ihned po příchodu z Vodafone a dle toho se počítá postpaid limit.

Partnerovi jsou oceněné CDR předány na konci zúčtovacího období. Vše, co má zákazník platit na faktuře se okamžitě oceňuje a počítá do postpaid limitu.

Pokud si zákazník dokoupí doplňkový balíček, např. 200 volných min. v síti Q-CZ, sdílejí se volné minuty pro všechny 3 SIM karty?

Záleží, zdali je balíček objednaný na číslo nebo službu. Pokud na službu a všechny 3 SIM jsou pod jednou službou, volné minuty se sdílejí. **Pokud je přiřazen konkrétnímu MSISDN, pak volné jednotky čerpá jen toto číslo.**

Pokud k tarifu Rodina (př. 3 SIM karty), který neobsahuje data, přikoupí klient datový balíček, je pouze k jednomu číslu?

Data se nesdílejí v rámci skupiny, dokup je vždy k jednomu číslu, které musí být při aktivaci balíčku povinně zadáno.

Internet na den se aktivuje na 24 hod. nebo je to od 0.00 do 23.59 hod. - tzn., pokud si zákazník aktivuje denní data v 15 hod., skončí mu o půlnoci anebo druhý den ve 14.59hod.?

Internet na den je platný 24 hodin od doby aktivace. Jeho velikost je 100 MB.

Jaká je platnost měsíčních dat a jejich případných dokupů?

Popis problematiky datových balíčků najdete v samostatném dokumentu na Partnerské zóně SPE_DatBalicky_yyyymmdd. Obecně skládané datové balíčky starého typu mají platnost v kalendářním měsíci a všechny dokupy končí s koncem billingové periody. V případě nových nativních balíčků je platnost FUP 1 měsíc od jejich aktivace a jejich dokupy končí s koncem aktuální periody aktivního základního měsíčního balíčku.

Jak zabránit špatnému výběru navýšení dat (dokup) k aktivním měsíčním datům?

Od 10/2021 je možné k balíčkům pro navýšení dat přidat v ceníku parametr RESTRICT s identifikací základního měsíčního balíčku, pro který je daný balíček dat s dokupem přípustný. Díky tomuto parametru se obsluze či zákazníkovi zobrazí jen takový dokup dat, který je kompatibilní s aktivním měsíčním balíčkem dat. O doplnění parametru do ceníků koncových zákazníků musí partner požádat support Quadruple.

Aktivuje nebo odebírá data poslaná MMS zpráva?

V případě, že jsou aktivní data na SIM a není aktivní datový balíček, dojde k aktivaci Internetu na den. Samotná MMS data nespotebovává.

Jaký je rozdíl mezi „blokováním hovorů“ a „blokováním hovorů operátorem“?

Obecně: Blokace vyžádané zákazníkem může zrušit operátor (partner) nebo sám zákazník (v samoobsluze). Blokace vyžádané operátorem může zrušit pouze operátor.

Blokování hovorů – na žádost zákazníka např. z důvodu ztráty SIM.

Blokování hovorů operátorem – blokace operátora z důvodu vyčerpaného postpaid limitu, vymáhání, apod.

URL mobilní samoobsluhy

<https://mvne1-q.maternacz.com/widget/<partnerId>>

př. Pro partnera č. 255 <https://mvne1-q.maternacz.com/widget/255>

Je možné nastavit v Samoobsluze položky, které koncový zákazník uvidí?

Ano, na základě [formuláře](#), který naleznete v Klientské sekci ve sloupci Technická podpora, můžete zvolit, zdali zákazník uvidí vyúčtování a stránku na objednávání služeb.

Rovněž si můžete rozhodnout, zda mají Vaši zákazníci vidět čerpání dat či zda se jim má v samoobsluze zobrazovat OKU kód k jejich MSISDN. O případné zobrazování uvedených parametrů požádejte na podpora@quadruple.cz.

Kdo všechno může vidět v Samoobsluze všechna čísla k jednomu účtu?

Ten, kdo má stanovenou roli Master.

Je možné stahovat EDR stejně jako CDR?

Ano, jsou ve stejném adresáři na SFTP. Od dubna 2021 je možné tyto soubory stáhnout také z SDP Partner portálu v případě, že máte přidělený přístup, který toto umožňuje (využití zejména pro menší operátory). Pokud takový přístup nemáte a potřebujete ho, kontaktujte support.

Jak nastavit MMS v telefonu?

Account name: **mms**
Access point name: **mms1**
Proxy server address: **10.11.10.111**
Proxy server port: **80**
Service center address: <http://mms>

Mám zapnutá data, ale připojení mi nefunguje

Zkontrolovat se zákazníkem přístupové body v koncovém zařízení.

Název účtu: **Internet data**
Přístupový bod APN: **internet**
Proxy port: **8080**
URL: <http://>

Když je SIM pozastavená (v SUSPENDu), účtuje se paušál za tarif a balíčky?

Obecně se pro koncového zákazníka neúčtuje paušál za tarif a balíčky, pokud je SIM v SUSPENDu. Dá se to ale změnit parametrem na úrovni celého partnera, kdy si partner určuje, zda se mají jeho zákazníkům poplatky v SUSPENDu účtovat či ne. Účtují se pak měsíční poplatky za tarif, měsíční datové či jiné doplňkové balíčky, paušály za SIM, pokud je máte v ceníku definované. Jestliže partner chce změnit účtování v SUSPENDu, požádá support Quadruple o změnu nastavení.

Pozastavení SIM nemá vliv na velkoobchodní účtování. SIM se vždy účtuje dle ceníku smlouvy, je-li SIM aktivní v telekomunikační síti.

Když zákazník ukončí SIM či NET přípojku v průběhu měsíce, platí poměrnou část paušálů za tarif a balíčky?

Ne, zákazník zaplatí plnou výši paušálu za tarif a měsíční balíčky doplňkových služeb (minuty, SMS, data a další doplňkové služby). Koncový prorating měsíčních poplatků se neprovádí, a to ani ve fakturaci pro koncové zákazníky a ani ve velkoobchodním vyúčtování mezi Quadruple a partnerem.

Co se stane, pokud zákazník vypoví NET přípojku se závazkem na 2 roky dříve, než uplyne tato lhůta?

Je-li NET přípojka ukončena před koncem 2-letého závazku, bude doučtována částka do ceny standardního aktivačního poplatku DSL/optické přípojky v závislosti na původně zaplaceném aktivačním poplatku.

Mohu si někde zobrazit přidělené SIM karty a přidělená čísla MSISDN?

Ano, naleznete je v SDP portále. Pod volbou Partner naleznete záložky Assigned SIMs a Assigned MSISDNs. V obou zobrazeních máte možnost filtrovat údaje a zobrazený výběr si stáhnout do excelu.

Jak mohu změnit text odesílaných notifikačních SMS?

O změnu textu notifikace požádejte support Quadruple. Text SMS odeslané zákazníkovi v závislosti na konkrétní akci, která notifikaci vyvolá (SUSPEND, aktivace denních dat, vyčerpání postpaid limitu, ...) se zobrazuje v EDR u konkrétního zákazníka (záložka EDR). Přehled, že byly nějaké notifikace odeslány zákazníkům můžete nalézt na kartě Notification History u volby Partner.