

## Red Fiber Phone -SSS

### 1. Kampanya hangi tarihe kadar geçerlidir?

Kampanya 31.01.2019 tarihine kadar geçerlidir.

### 2. Fiyatlara KDV ve ÖİV dahil midir?

Evet, tüm fiyatlara KDV ve ÖİV dahildir.

### 3. Kampanya'dan kimler faydalanabilir?

Kampanya'dan Kurumsal Müşteriler 24 ay taahhülle faydalanabilirler.

### 4. Kampanya kapsamında ne hizmeti verilmektedir?

Red Fiber Phone Kampanyası ile Müşteriler, Vodafone Net şebekesine bağlanarak, şehiriçi, şehirlerarası, Vodafone, Turkcell, Türk Telekom Mobil ve uluslararası Kademe 1-PSTN, uluslararası Kademe 1-GSM, VF Net yönlerdeki ses trafiğinin taşınması ve sonlandırılması hizmeti'den faydalanabileceklerdir.

Kampanya kapsamında Müşteriler Red Fiber Phone hizmetine ilişkin 2000dak, 5000dak,10000dak paketlerinden birini seçerek taahhüt süresince seçtikleri paket için belirtilen indirimli aylık bedel üzerinden faturalandırılır.

Red Fiber Phone	Liste Paket Fiyatı	Kampanyalı Aylık Birim Paket Ücret
Red Fiber Phone - 2000 Dk	178 TL	<b>89 TL</b>
Red Fiber Phone - 5000 Dk	378 TL	<b>189 TL</b>
Red Fiber Phone - 10000 Dk	578 TL	<b>289 TL</b>

### 5. Dakika paketi aşım ve paket harici ücretler ne kadardır?

Aşım Ücreti	
Destinasyon	Ücret (KR)
<b>Şehiriçi</b>	15
<b>Şehirlerarası</b>	15
<b>Turkcell</b>	15
<b>Vodafone</b>	15
<b>TT Mobile</b>	15
<b>VFNET</b>	15
<b>Uluslararası</b>	
<b>Kademe 1-PSTN</b>	15
<b>Kademe 1-GSM</b>	65

Paket Harici Ücret	
Destinasyon	Ücret (KR)
<b>Kıbrıs</b>	29
<b>Kıbrıs GSM</b>	44
<b>Uluslararası</b>	
<b>Kademe 2-PSTN</b>	36
<b>Kademe 2-GSM</b>	65
<b>Kademe 3-PSTN</b>	76
<b>Kademe 3-GSM</b>	76
<b>Kademe 4-PSTN</b>	120
<b>Kademe 4-GSM</b>	120

Paket Harici Ücret	
Destinasyon	Ücret (KR)
<b>Alternatif Operator</b>	15
<b>11880</b>	148
<b>11888</b>	106
<b>11820</b>	190
<b>11818</b>	190
<b>11824</b>	124
<b>444</b>	15

Ücretlendirme periyodu 11824 ve 444 harici için 60sn'dir. 11824 için 6sn, 444 için 1sn'dir

**6. Kampanya taahhüt süresi içerisinde üst paketlere geçiş yapılabilir mi?**

Evet, Kampanya taahhüt süresi içerisinde Müşteri'ler isterlese üst paketlere geçiş yapabilirler.

**7. Kullanmadığım dakikalar bir sonraki aya devreder mi?**

Hayır devretmez, aynı ay içinde kullanmanız gerekli.

**8. Red Fiber Phone Servisi hangi yan hizmetleri kapsamaktadır?**

Red Phone Hizmeti, Müşteri'nin Vodafone Net'ten VoIP ses paketi ile birlikte Vodafone Net'ten data hizmeti alması halinde, bu Kampanya'ya özel VOIP hizmetinde kullanılmak üzere Müşteri'ye 2 mbps VPN hat tahsis ücretsiz olarak Vodafone Net tarafından sağlanacaktır.

**9. Red Fiber Phone paketleri kaç pakete kadar birleştirilebilir?**

5 pakete kadar birleştirebilirsiniz.

**10. Müşteri'lerin Red Fiber Phone Paket'leri ile birlikte ses hizmetinden faydalanabilmeleri için ek ücret karşılığı alınabilen ürünler var mıdır?**

Evet

<b>Opsiyonel Cihaz ve Hizmetler</b>	<b>Aylık/Toplam Cihaz veya Hizmet Bedeli</b>
Cisco SF300 24-Port switch cihazı ve SFP kartı	23TL/552TL
Audiocodes-MP114 FXS	58TL/1.396TL
Audiocodes-MP118 FXS_FXO	108TL/2.597TL
Audiocodes-MP118 FXS	108TL/2.597TL
Quintum-AXM800 Adet ( ---)	208TL/4983TL
Audiocodes Mediant 500	739TL/17.736TL
Audiocodes Mediant 800B	1.129TL/27.096TL

**11. Kurumsal Ses paketleri nin kullanımı için internet bağlantısı gerekli mi?**

Kurumsal Ses paketleri hizmeti internet bağlantısına ihtiyaç duyar . Red Fiber Internet kampanyasından faydalanan müşterilere, Vodafone Red Phone servisinin verilebileceği 1mbps VPN hattı tahsis edilir. Müşteri'nin seçtiği dakika paketini 1'den fazla alması halinde 1 mbps'lik VPN hat tahsis de seçtiği paket adedine göre arttırılarak Müşteri'ye ücretsiz tahsis edilecektir.

**12. Kurumsal Ses paketleri hizmetini kendi telefon numaram ile kullanabilir miyim?**

Kurumsal Ses paketleri hizmetinden faydalanmak için 81 ilde il alan kodlarıyla (0212 ,0216 , 0312 gibi ) bağlayan telefon numarası alabileceğiniz gibi var olan sabit telefon hattınızı da Vodafone Net'e taşıyarak Kurumsal Ses paketleri hizmetinden faydalanabilirsiniz .

Ayrıca lokasyon bağımsız 0850'li numaralar temin ederek Türkiye'nin her yerinden kullanılacak numaralar da kullanabilirsiniz .

### **13. Sabit Numara Taşıma nedir?**

Sabit numara taşıma, mevcutta kullanmakta olduğunuz sabit numaranız değişmeden bu numaranızın mevcut operatörden farklı bir operatöre taşınmasıdır. Sabit numara taşıma işlemi sonrasında hizmet aldığınız mevcut operatörünüzle aranızdaki ticari ve fiziki bağlantı ortadan kalkacak, mevcut numaranızla ilgili hizmet yeni operatörünüz tarafından sağlanacaktır. Numara taşıma işlemi kapsamında sadece ses (arama) hizmetiniz taşınır, diğer operatörden almış olabileceğiniz (uyandırma vs.) hizmetler bu hizmet kapsamında değildir.

### **14. Numara Taşıma hizmetinden kimler faydalanabilir?**

Numara taşıma hizmetinden faydalanmak için herhangi bir önkoşul yoktur, sabit telefonunuza ait numaralarınızı farklı bir operatörden Vodafone'a taşıyabilirsiniz.

### **15. Sabit numaramı kaç kez taşıyabilirim?**

Herhangi bir sınırlama yoktur.

### **16. Numara taşıma ücretli midir?**

Vodafone Net tarafından herhangi bir işlem ücreti alınmamaktadır.

### **17. Numaramı taşıyınca numaramda değişiklik olacak mı?**

Hayır. Numaranız olduğu gibi hiç değişmeden taşınacaktır.

### **18. Numaram taşınırken hattım kesilecek mi?**

Numara taşıma işlemi mevcut operatör hattının deaktif olması ve yeni operatörün hattı aktiflemesi ile gerçekleşir. Bu geçiş, müşterinin tercih edeceği tarih ve zaman aralığı esas alınarak minimum kesinti ile yapılması sağlanacaktır.

### **19. Bireysel ve Kurumsal olarak numaralar taşınabilecek mi? Taşınamaz numaralar olacak mı?**

Hem Bireysel hem de Kurumsal numaralar taşıma kapsamında olacaktır. Ancak 444'lü numaraların taşınması henüz Bilgi Teknolojileri ve İletişimi Kurumu (BTK) tarafından düzenlenmemiştir.

### **20. Numarasını diğer operatöre taşımak isteyen müşterimizi taşımak istediği operatörün geri çevirme şansı var mı?**

Evet. Eğer müşterimizin taşımak istediği numara başka bir müşteriye aitse (müşteri hattın gerçek sahibi değilse), kimlik bilgileri eksik veya yanlış ise, devam eden başka bir taşıma işlemi varsa veya devam eden bir numara değişikliği talebi varsa müşterinin taşıma talebi reddedilir. Talep reddedilmişse numarasını taşımak istediği operatör müşteriye bilgilendirir.

### **21. Taşıma yaparken mevcut numaramın bağlı olduğu operatöre ayrıca başvuru yapmam gerekir mi?**

Numaranızı Vodafone Net'e taşıırken mevcut operatörünüzden aldığınız hizmetlerin iptali için herhangi bir başvuru yapmanıza gerek yoktur.

**22. Faturalama nasıl olacak? Fatura tarihi gelmeden numarasını taşıyan bir müşteri nasıl faturalandırılacak?**

Müşterinin son fatura kesim tarihinden geçiş yaptığı tarih aralığına kadar olan dönemdeki görüşmeleri için eski operatörü tarafından son faturası kesilecektir.

**23. Hizmete geçişimle sabit ses için kaç tane fatura alacağım?**

Vodafone Net'ten tek bir fatura alacaksınız.

**24. Sabit numara taşınabilirliğinde kullanılan tanımlar nelerdir?**

Alıcı şebeke: Müşterinin geçiş yapmak istediği operatör

Verici şebeke: Müşterinin ayrılmak istediği operatör

Coğrafi Numara: Ulusal numaralandırma plânında rakamları coğrafi anlam taşıyan (belli bir il veya bölgeye ait olan)ve şebeke sonlanma noktasına çağrının yönlendirilmesini sağlayacak şekilde yapılandırılan numaralardır.(0212xxxxxxx, 0312xxxxxxx vb)

Coğrafi olmayan Numara: Ulusal numaralandırma plânında rakamları coğrafi anlam taşımayan (belli bir il veya bölgeye ait olmayan) numaralardır. (0850xxxxxxx vb)

**25. Kampanya kapsamında herhangi bir aktivasyon ücreti bulunmakta mıdır?**

Hayir, kampanya kapsamında aktivasyon ücreti alınmamaktadır.

**26. Kampanya taahhüt dönemi sonrasında aylık ücretlerim ne kadar olacak?**

Yeni bir kampanya ya da değişiklik talebiniz olmaması durumunda, sabit telefon hizmetleri liste fiyatları üzerinden hizmet almaya devam edersiniz.

**27. Red Fiber İnternet kampanyasında aldığım hizmeti iptal edersem ne olur?**

Taahhüt süresi dolmadan kampanyayı iptal etmeniz durumunda taahhüt kapsamında henüz tahsil edilmemiş hizmet bedelleri toplamının, indirimler toplamından düşük olması durumunda, düşük olan tutar faturaya yansıtılır.

**Kurulum ve Destek**

**28. Red Fiber Phone Servisi için kurulum süreci nasıl işleyecektir?**

Red Fiber Phone Kampanyası kapsamında ses hizmetinin sunulabilmesi için kampanya taahhütnamesinin imzalanması ile kurulum çalışmaları Vodafone Net tarafından başlatılacaktır.

Hizmet Vodafone Net tarafından kurulumların tamamlanması ile başlatılacak olup, Müşteri lokasyonunda bina için kablolama Müşteri'ye aittir. Hazır olan hizmetin Müşteri'nin yükümlülüklerini

yerine getirememesi nedeni ile başlatılamaması halinde Müşteri'nin bu kampanya şartlarını ihlal ettiği kabul edilecektir.

### **29. Red Fiber Phone Servisi için kurulum için belirlenmiş bir SLA süresi var mıdır?**

Müşteri'nin Vodafone Net'ten Vodafone Red Fiber İnternet Kampanyası ile internet hizmeti almış olması ve halihazırda data hattının aktif olması halinde bu Kampaya'nın imza tarihinden itibaren 5 (beş) işgünü günü içerisinde Vodafone Net tarafından VOIP Hizmeti kurulumlarının tamamlanamadığı durumlarda, VOIP Hizmeti kurulumlarının tamamlanarak hizmetin sunulmaya başlaması ile Müşteriler'in Kampanya kapsamındaki ilk fatura dönemine ilişkin paket bedeli sonraki ayın faturasından düşülecek olup, Müşteri'nin sonraki fatura dönemine kadar olan kullanım kaynaklı aşım ücretleri ve paket harici ücretlendirme ise ayrıca ilk dönem faturasında ayrıca faturalandırılacaktır. İlgili operasyon Vodafone Net kurulum süresi raporları esas alınarak yapılacaktır. Numara taşımalarda verici operator ve numara taşıma sistemi kaynaklı gecikmeler kapsam dışında bırakılacaktır.

5 günlük kurulum süresi; Red Fiber İnternet kurulumundan itibaren gerçekleştirilecek, Numara Tahsis/Taşıma, SES kurulum ve opsiyonel seçilen cihaz kurulumlarının tamamlanacağı tarih arasındaki dönemi kapsamaktadır. İlgili operasyon Vodafone Net kurulum süresi raporları esas alınarak yapılacaktır.

### **30. Red Fiber Servisi için Müşteri'ler Vodafone Net'ten nasıl destek alabileceklerdir?**

Müşteriler, bu Kampanya kapsamında Vodafone Net'ten aldığı hizmetler ile ilgili oluşan arıza/problem bildirimleri, değişiklik talepleri, soru, şikayet ve önerilerini İşlem Yetkilisi aracılığı ile 7 gün 24 saat 0850 250 0 250 nolu Vodafone Net Müşteri Hizmetleri Destek Hattı'na telefon açarak veya destek@vodafone.net.tr e-posta göndererek ulaştırabilir ve kayıt açtırabilirler. Vodafone Net, kendi kontrolü altındaki ve kendinden kaynaklanan problemleremüdahale edecektir. Arıza ya da talep zamanında veya uygun şekilde Vodafone Net Müşteri Hizmetleri Destek Hattına bildirilmediği takdirde Vodafone Net çözümün gecikmesinden sorumlu tutulamaz. Müşteriler, kendi denetimlerindeki cihaz ve diğer lokal altyapı ile ilgili problemleri çözmekten sorumludurlar.

### **Müşteri'lerden Alınacak Kampanya Belgeleri**

#### **Kampanya kapsamında Müşteri'lerden hangi sözleşme ve belgelerin alınması gerekmektedir.**

Sözleşme kapsamında müşterilerden alınması gerekli sözleşme ve belgeler aşağıda listelenmiştir. Müşterilere kampanya kapsamında sunulacak olan cihaz, hizmet ve diğer faydaların zamanında ve doğru bir şekilde sağlanabilmesi için Kampanya belgelerinin eksiksiz bir şekilde doldurulması gerekmektedir.

- Kurumsal Tip Abonelik Sözleşmesi
- Kampanya Taahhütnamesi
- EK-1\_Kurumsal\_Aboneler\_İçin\_Numara\_Taşıma\_Talep\_Formu
- EK-2\_Kurumsal\_Aboneler\_İçin\_Numara\_Tahsis\_Talep\_Formu
- EK-3\_Taşınacak\_Numaralar\_ve\_Adresleri\_Formu
- Yetkili Nüfus Cüzdanı Fotokopisi
- Vergi Levhası Fotokopisi
- İmza Sirküleri Fotokopisi