

# FAQ alebo často kladené otázky.



V tomto dokumente sa budeme venovať otázkam, ktoré nám naši existujúci aj potenciálni klienti kladú najčastejšie.

SMS systém, systém = nástroj na odosielanie SMS od spol. Via Mobile, s.r.o.

Klient = užívateľ SMS systému

1) Koľko znakov môže mať jedna SMS?

Jedna SMS bez diakritiky disponuje 160 znakmi. Ak posielate SMS dlhšiu ako 160 znakov, SMS sa rozdelí (len účtovne v počte znakov, nie fyzicky) na časti po 153 znakov.

Jedna SMS s diakritikou môže mať max. 70 znakov. Ak posielate SMS s diakritikou dlhšiu ako 70 znakov, SMS sa rozdelí (len účtovne v počte znakov, nie fyzicky) na časti po 67 znakov.

2) Čo znamená BULK SMS?

BULK SMS je medzinárodný ustálený pojem pre hromadné SMS, t.j. SMS odosielané vo veľkých objemoch na databázy zákazníkov/tel.čísel klientov.

3) Budem platiť za odoslané alebo za doručené SMS?

Klient nášho systému hradí všetky SMS, ktoré odošle cez náš systém. Každá SMS, aj keď nie je doručená je odoslaná a na strane mobilného operátora tvorí náklad, t.j. náklad tvorí následne aj nám a ten musíme presúvať aj na Vás, klienta.

4) Ako sa SMS odosielajú?

SMS je možné odosielať cez API alebo WEB rozhranie/formulár. Ilustráciám WEB formulára sa venujeme v individuálnom dokumente, ktorý je dostupný na našom webe [www.smsmarketing.sk](http://www.smsmarketing.sk)

5) Ako sa používa Vaše WEB rozhranie?

Návod na používanie nášho WEB rozhrania na odosielanie SMS je dostupný na našej stránke a v samotnom WEB formulári v klientskom prístupe.

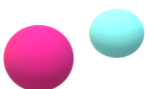
6) Ako rýchlo môžem začať posielat' SMS, ako prebieha nadviazanie spolupráce?

Štandardne, po tom ako nás klient osloví (prostredníctvom vyplnenia kontaktného web formulára alebo zaslaním emailu na naše kontakty, telefonátom na našu infolinku) zasielame cenovú ponuku k realizácii SMS so všetkými potrebnými informáciami. Ak klient ponuku akceptuje, dodá potrebné údaje, najmä názov firmy, IČO, na ktoré bude účet registrovaný, obratom zasielame jednoduchý návrh zmluvy o spolupráci. Tú stačí podpísať, zaslať nám jej scan, dáme k dispozícii prístupové údaje a môžete posielat' SMS.

Tento proces trvá štandardne 1-2 dni alebo pár hodín, záleží od reakcieschopnosti klienta.



- 7) Je možné si SMS riešenie pred podpisom zmluvy otestovať?  
Samozrejme, v prípade, že si chcete otestovať naše API alebo WEB formulár je to možné aj pred podpisom zmluvy. Operatívne Vám vytvoríme testovacie prístupy s obmedzeným dostupným počtom SMS určených na testovanie.
- 8) Prečo je potrebné uzatvárať zmluvu?  
Preferujeme zmluvné vzťahy s klientami, jednak sme orientovaní na VO klientov, jednak chceme, aby bola spolupráca pre obe strany zaväzujúca a dlhotrvajúca. Keďže riešime fakturáciu služby post-paidovo, klienti si nemusia sledovať kredity a spotrebu, no zároveň si z tohto dôvodu potrebujeme klientov preverovať. Situácia okolo GDPR náš úmysel podporuje.
- 9) Ako máte ošetrené GDPR?  
GDPR máme samozrejme ošetrené tak ako nám ukladá zákon. Definícia je uvedená na našom webe a v prípade, že to klient bude vyžadovať, nemáme problém s uzavretím zmluvy o sprostredkovaní, resp. Dohody o GDPR.
- 10) Čo znamená API?  
Pod skratkou API sa skrýva Application programming interface (rozhranie pre programovanie aplikácií). Ak sa pýtate túto otázku, zrejme budete skôr potenciálnym užívateľom WEB rozhrania/formulára 😊  
API sa integruje do systémov klienta, disponuje niekoľkými spôsobmi pripojenia a využíva sa najmä pri potrebe automatizovaných SMS (notifikácie v eshope, overovanie užívateľského tel.čísła online a pod.).
- 11) Kedy a koľko zaplatím za SMS, ktoré odošlem?  
Ceny jednotlivých SMS má k dispozícii každý klient jednotlivo v cenovej ponuke, resp. v zmluve. Klient hradí len samotné odoslané SMS. Neaplikujeme žiaden ďalší poplatok ani minimálne garancie.  
Úhrada sa štandardne realizuje post-paidovou fakturáciou po ukončení kalendárneho mesiaca alebo úhradou zálohovej faktúry vopred.  
Ak nebude faktúra uhradená včas, v rámci splatnosti, máme právo Vám okamžite obmedziť prístup k SMS a postupovať zákonne v rámci vymáhania dlžnej sumy.
- 12) Je možné odosielať SMS aj do zahraničia?  
Samozrejme, pokrývame celý svet. Ak plánujete významné objemy SMS aj do zahraničných krajín, radi Vám poskytneme individuálnu ponuku.
- 13) Dostane moju SMS každé číslo patriace do siete SK mob.operátorov?  
Áno, je vysoký predpoklad, že SMS obdrží držiteľ akejkoľvek SK SIM, keďže disponujeme pripojeniami na všetkých SK mobilných operátorov.
- 14) Čo znamenajú statusy SMS U, W, D, X?  
U = Undelivered = SMS nebola doručená. Číslo môže byť blokovávané, nesprávne,...  
D = Delivered = SMS bola doručená  
X = Expired = SMS bola expirovaná. SMS sa nedoručila v určitom čase.  
W = Waiting = SMS je čakajúca, t.j. nebola zatiaľ doručená, pretože číslo nie je aktívne, je vypnuté, došlo k výpadku siete a pod. Stav W sa môže zmeniť na U, D alebo X.



15) SMS vidím ako doručenú, ale zákazník tvrdí, že ju nedostal, čo sa mohlo stať?

Výnimočne sa môže vyskytnúť aj tento prípad. My informácie o stave SMS, t.j. statusy dostávame od mob. operátora. Teda mobilný operátor nám poslal status, že SMS vníma ako doručenú na koncové zariadenie = mobilný telefón užívateľa. To znamená, že danú SMS mobilný telefón najskôr prijal, ale ju nezobrazil. Dôvodom môžu byť aktívne spam filtre v koncovom zariadení, blokovanie na strane mobilného operátora, príp. problémové lacné koncové zariadenie zakúpené ďaleko na východ mimo Slovenska.

16) Čo znamená sender, sender ID alebo odosielateľ?

Ide o reťazec či už numerických znakov alebo len výlučne alfa znakov, ktorý sa zobrazí prijímateľovi Vašej SMS ako odosielateľ danej SMS.

17) Môžem si nastaviť svojho vlastného odosielateľa?

Áno, môžete si určiť svojho vlastného odosielateľa. Obmedzením je max. 11 znakov bez diakritiky.

Na SK je voľba vlastného odosielateľa bez obmedzení, avšak, samozrejme, nemôžete používať odosielateľov, na ktorých použitie nemáte právo ako napr. názvy mob. operátorov, orgánov štátnej moci a pod. Používanie takýchto odosielateľov je trestné. V prípade, že by ste chceli svojho vlastného odosielateľa používať aj v zahraničí je väčšinou potrebná registrácia daného odosielateľa v danej konkrétnej krajine. Registrácia môže byť spoplatnená a závisí od konkrétnej krajiny. Registrácia je potrebná a spoplatnená aj v ČR.

Ak si v zahraničí svojho odosielateľa nezaregistrujete, použije sa všeobecný, dostupný napr. InfoSMS, SMSinfo alebo lokálne číslo.

18) Môžem posilať aj SMS s diakritikou alebo dlhé SMS?

Áno, u nás je možné odosilať aj SMS s diakritikou. Rovnako je možné posilať dlhé SMS, t.j. aj keď má jedna SMS k dispozícii len 160 znakov, vy môžete generovať aj viacznakovú SMS, ktorá sa v mobile užívateľa zobrazí ako jedna dlhá SMS.

