



mobil home



mobil office

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro poskytování služeb elektronických komunikací koncovým zákazníkům

OBSAH

1. Poskytované služby
2. Zákaznická smlouva
 - 2.1 Uzavření smlouvy
 - 2.2 Doba trvání smlouvy
 - 2.3 Práva a povinnosti Poskytovatele
 - 2.4 Práva a povinnosti zákazníka
 - 2.5 Změny smluvních podmínek
 - 2.6 Ukončení smlouvy
3. Cena a vyúčtování
4. Reklamace
5. Ochrana osobních údajů
6. Platnost
7. Navazující dokumenty

Všeobecné obchodní podmínky vydává společnost Quadruple, a.s. se sídlem Vinohradská 184, 130 52 Praha 3, IČO 248 12 745 jako Poskytovatel konvergovaných služeb elektronických komunikací s registrací Českého telekomunikačního úřadu č. 3055. Služby rozhlasového a televizního vysílání poskytuje na základě pověření provozovatele převzatého televizního vysílání 4NET.TV services, s.r.o.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy s koncovým uživatelem služeb elektronických komunikací.

1. Poskytované služby

Poskytovatel nabízí ucelený soubor dílčích služeb elektronických komunikací s jednotnou administrací a vyúčtováním jak pro soukromé osoby, tak i pro firemní zákazníky, který zahrnuje

- mobilní služby
- služby pevného připojení k Internetu
- služby televizního vysílání – Poskytovatelem převzatého televizního vysílání je společnost 4NET.TV services, s.r.o., která je jako provozovatel převzatého R a TV vysílání registrována Radou pro rozhlasové a televizní vysílání pod Sp. zn.: 2015/281/SMU/4ne ze dne 14. 4. 2015. Společnost 4NET.TV services, s.r.o., má řádně uzavřené smlouvy se všemi poskytovateli obsahu i ochrannými svazy.

Součástí služeb internetu a televizního vysílání může být zapůjčení zařízení a jeho nastavení Poskytovatelem. Taková zařízení, stejně jako SIM karty pro mobilní služby jsou po celou dobu majetkem Poskytovatele. Alternativně může zákazník zvolit zakoupení koncového zařízení od Poskytovatele do svého vlastnictví. Pokud se však zákazník rozhodne použít vlastní koncové zařízení, Poskytovatel nemůže garantovat bezproblémové poskytování příslušné dílčí služby.

Služby jsou zpravidla nabízeny ve více kvalitativních a cenových úrovních. Poskytovatel si vyhrazuje právo nabídku konvergovaných služeb elektronických komunikací dále rozšiřovat a své zákazníky o nových možnostech informovat.

Zákazník si z nabídky zvolí takový soubor dílčích služeb, které nejlépe odpovídají jeho potřebám. Při výběru více dílčích služeb je mu poskytnuto cenové zvýhodnění podle těchto Všeobecných podmínek a Ceníku služeb. Pokud by místní šetření ukázalo, že požadovanou dílčí službu nelze z technických důvodů zřídit, Poskytovatel o tom zákazníka neprodleně informuje a navrhne mu náhradní řešení.

2. Zákaznická smlouva

2.1 Uzavření smlouvy

Smlouva o poskytování konvergovaných služeb elektronických komunikací je uzavřena

- objednáním služby nebo souboru dílčích služeb potvrzením svého výběru v zákaznické samoobsluze internetového portálu www.1mobil-home.cz, resp. www.1mobil-office.cz.



mobil home



mobil office

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Smlouva nabývá účinnosti předáním kontaktní adresy pro elektronické doručování sdělení od Poskytovatele a autorizací platební karty zákazníka pro automatické platby za dodávky služeb ve prospěch Poskytovatele na platební bráně banky prostřednictvím portálu Quadruple současně se zaplacením jistiny za odebírané služby ve výši jedné předpokládané měsíční platby za služby.

Pokud byla smlouva se spotřebitelem uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku nebo s pověřeným prodejcem Quadruple mimo prostory určené k podnikání, má spotřebitel právo od uzavření smlouvy odstoupit během 14 dnů od jejího uzavření. Pokud však bylo zákazníkovi mezitím poskytnuto plnění zpoplatněné podle ceníku služeb, je povinen uhradit poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy. Uzavřením smlouvy zákazník přistupuje na tyto Všeobecné obchodní podmínky a navazující dokumenty Poskytovatele citované v části 7. Zákazník rovněž potvrzuje, že mu byly poskytnuty předsmulovní informace včetně informací vyplývajících ze zákonných předpisů o ochraně spotřebitele.

Po uzavření smlouvy Poskytovatel vyvine veškeré úsilí, aby zahájil poskytování jednotlivých dílčích služeb v co nejkratším termínu, pokud není se zákazníkem dohodnut termín pozdější. V některých případech je však nutné provést místní šetření, které může termín aktivace určité dílčí služby prodloužit. Po dobu, kdy je poskytována jen část ze zvoleného balíčku služeb, je zákazníkovi účtována pouze částka odpovídající ceně kombinace aktuálně poskytovaných služeb.

2.2 Doba trvání smlouvy

Účastnická smlouva se zpravidla uzavírá na dobu určitou v trvání 24 měsíců od aktivace první dílčí služby. Tato varianta je cenově zvýhodněna. Smluvní vztah lze prodloužit podle článku 2.5 těchto podmínek.

Alternativně může zákazník uzavřít smlouvu na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 1 měsíc, která počíná běžet prvním kalendářním dnem v měsíci následujícím po datu doručení výpovědi.

2.3 Práva a povinnosti poskytovatele

Quadruple jako poskytovatel konvergovaných služeb je povinen

- poskytovat aktivované služby elektronických komunikací v nepřetržitém režimu a v souladu s technickými možnostmi v daném místě; v případě poruchy zajistit opravu v co nejkratším termínu
- u mobilních služeb zajistit ve spolupráci s vybranými zahraničními operátory jejich využívání i v zahraničí (viz příloha Seznam zahraničních partnerů pro služby roamingu)
- poskytnout slevu úměrnou době nefunkčnosti služby, pokud dojde k jejímu neposkytnutí po dobu delší než 12 hodin pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele; Poskytovatel však není odpovědný za poruchy způsobené třetími osobami nebo vyšší mocí
- zajišťovat provoz internetového rozhraní pro servisní služby a služby zákaznické podpory „Zákaznická samoobsluha“ („Web Selfcare“), která umožňuje mimo jiné upravovat vybrané parametry po užívaných služeb, zobrazovat vybraná provozní data; používání Zákaznické samoobsluhy je zdarma (netýká se plateb za IP konektivitu)
- na vyžádání poskytnout informaci o stavu zřizování objednané služby
- provádět vyúčtování čerpaných služeb v souladu s částí 3 těchto Všeobecných obchodních podmínek
- v případě neúspěšného inkasa platby za poskytnuté služby upozornit zákazníka na jeho kontaktní adresu a stanovit mu náhradní lhůtu k provedení dlužné platby
- vyřizovat reklamace zákazníků v souladu s částí 4 těchto Všeobecných obchodních podmínek
- zajišťovat na požadavek zákazníka ve spolupráci s dalšími operátory přenositelnost telefonních čísel jak při příchodu, tak při odchodu zákazníka
- při ochraně osobních údajů zákazníků postupovat podle části 5 těchto Všeobecných obchodních podmínek
- na základě plné moci od zákazníka jednat jeho jménem o převodu služeb od ostatních poskytovatelů k Poskytovateli.

Poskytovatel konvergovaných služeb je oprávněn

- při realizaci požadavku na aktivaci telefonní služby přidělit zákazníkovi telefonní číslo podle svého číslovacího plánu nebo plánu partnera Quadruple, který danou službu zajišťuje; tím není dotčeno právo zákazníka na přenesení svého dosavadního čísla od jiného operátora
- doporučovat, případně přidělit vhodná účastnická zařízení
- dočasně omezit nebo přerušit poskytování některé dílčí služby v případě závažných provozně-technických důvodů, z rozhodnutí příslušných státních orgánů, v období krizových stavů nebo z naléhavého obecného zájmu; o takovém omezení provozu poskytovatel informuje na svých internetových stránkách v nejbližším možném termínu
- omezit nebo přerušit poskytování služeb v případě závažného porušení smluvních podmínek zákazníkem,



mobil home



mobil office

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

zejména v případě, že zákazník svým koncovým zařízením či svým chováním narušuje integritu a bezpečnost provozu v síti, je v prodlení s úhradou za poskytnuté služby (viz část 3 těchto podmínek), překročí bez dohody s Poskytovatelem nastavený limit měsíčního účtu, jeho platební karta zadaná v systému pro hrazení plateb Poskytovateli již není dále autorizována; znovuoobnovení služby je v takovém případě spojeno s úhradou manipulačního poplatku dle Ceníku služeb

- u služby vysokorychlostního internetu přerušit poskytování služby a zrušit internetovou adresu zákazníka, máme-li důvodné podezření, že službu využívá nestandardně (hacking), v rozporu se zákonem nebo dobrými mravy
- před aktivací jakékoli dílčí služby požadovat od zákazníka nastavení nebo úpravu limitu pro maximální výši měsíčního účtu zákazníka za dodané služby nebo jiné plnění; Poskyvatel však smí z účtu zákazníka čerpat jen takové částky, které odpovídají aktuálnímu měsíčnímu vyúčtování, má však právo při překročení limitu služby zákazníkovi omezit a doúčtovat spotřebované služby
- požadovat od zákazníka autorizaci platební karty dle limitu pro krytí poskytovaných služeb
- pokud dojde k přeplatku ze strany zákazníka, zahrnout přebytek platby do nejbližších následujících měsíčních vyúčtování
- požadovat po zákazníkovi náhradu škody v prokázané výši
- po dohodě s provozovatelem převzatého televizního vysílání rozhodovat o skladbě programů převzatého televizního vysílání v jednotlivých nabízených balíčcích; počet TV programů v žádném balíčku nesmí být nižší než počet uvedený v produktových podmínkách.

2.4 Práva a povinnosti zákazníka

Po dobu platnosti smlouvy je zákazník povinen

- při zřízení služby předat poskytovateli osobní údaje nezbytné pro poskytování služby; pokud dojde ke změně některého předaného údaje, tuto změnu sdělit poskytovateli nejpozději do 30 dnů od okamžiku, kdy nastala
- jako součást předaných údajů uvést závaznou kontaktní adresu (zpravidla adresu elektronické pošty), na kterou bude doručována veškerá korespondence od poskytovatele; pokud zákazník nesouhlasí s elektronickým doručováním, bere na vědomí, že doručování bude zpoplatňováno;
- akceptovat celkový limit měsíčního účtu, který je standardně nastaven ve výši vypočtené Poskytovatelem; individuálně lze s Poskytovatelem dohodnout nastavení jiného celkového limitu, který reálně odpovídá maximální měsíční ceně za poskytované služby. Celkový limit tak představuje maximální částku, kterou může Poskyvatel inkasovat za jedno účetní období
- akceptovat rovněž dílčí limity spotřeby jednotlivých dílčích služeb ve výši uvedené v Ceníku služeb; i v tomto případě může zákazník požádat o úpravu některých dílčích limitů, pokud by to omezovalo jeho potřeby; hlavním účelem dílčích limitů je ochrana zákazníka například při krádeži mobilního telefonu
- hradit včas platby za využívané služby na základě vyúčtování Poskytovatele, které je zákazníkovi předáváno zpravidla elektronicky (jiné doručování účtů je zpoplatněno); v případě nesouhlasu s účtovanou částkou může zákazník podat reklamaci podle části 4 těchto podmínek, která však nemá odkladný účinek
- zajišťovat v dostatečném předstihu, aby nebyla přerušena možnost čerpání plateb za služby poskytovatele například z důvodů vypršení platnosti platební karty nebo aktuálního nedostatku hotovosti
- zdržet se jednání, které je v rozporu se zákonnými předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami, například využívat poskytované služby bez souhlasu poskytovatele k dalšímu přeprodeji

Zákazník má právo

- zvolit jakýkoli soubor dílčích služeb a tento soubor kdykoli v průběhu trvání smlouvy doplňovat nebo měnit s tím, že navýšení služby je účtováno od okamžiku technického zprovoznění služby a snížení služby je realizováno k prvnímu dni následujícího kalendářního měsíce, kdy bylo snížení služby objednáno
- dohodnout s poskytovatelem termín aktivace požadované dílčí služby, pokud je takový termín technicky realizovatelný
- využívat všech funkcionalit Zákaznické samoobsluhy pro rychlé nastavování parametrů služeb a získávání informací o jejich čerpání
- podílet se na akčních nabídkách vyhlášených operátorem
- při aktivaci mobilní telefonní služby požadovat přenesení svého dosavadního telefonního čísla, pokud od opouštěného operátora zajistí číslo výpovědi opouštěného operátora (ČVOP). Obdobně může požadovat převod DSL připojení k Internetu, pokud od opouštěného operátora zajistí potřebné servisní údaje
- požadovat součinnost Poskytovatele v případě převedení svého telefonního čísla k jinému operátorovi
- rozhodnout se, zda u smlouvy na dobu určitou bude požadovat automatické prodloužení doby trvání



mobil home



mobil office

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

smlouvy vždy o 1 rok za stejných podmínek jako v roce předcházejícím takovému prodloužení nebo zda má být smlouva převedena na smlouvu na dobu neurčitou nebo zda má být smlouva ukončena (pokud nebude zákazníkem včas požádáno o prodloužení)

- uplatňovat reklamace v souladu s částí 4 těchto Všeobecných obchodních podmínek a v případě nesouhlasu s vyřízením podané reklamace se odvolat k Českému telekomunikačnímu úřadu

2.5 Změny smluvních podmínek

Zákazník může kdykoli iniciovat změnu smlouvy tím, že změní nebo doplní soubor využívaných dílčích služeb prostřednictvím Zákaznické samoobsluhy nebo přímou dohodou s Poskytovatelem. Taková změna je účinná a zpoplatňovaná dnem aktivace nové služby, případně provedením změny nastavení přístupu ke službám. Poskytovatel akceptuje pouze jeden požadavek zákazníka na změnu podmínek pro každou dílčí službu v kalendářním měsíci. Pokud Poskytovatel požadavek zákazníka na změnu smlouvy odmítne, zákazníka o tom bezodkladně vyrozumí.

U smluv na dobu určitou zákazník může kdykoli nastavit nebo naopak zrušit podmínku automatického prodloužování smlouvy vždy o jeden rok.

Poskytovatel může jednostranně změnit podmínky smlouvy z technických nebo provozně-ekonomických důvodů nebo tím, že do své nabídky zahrne další nové služby. O takovém kroku informuje všechny zákazníky, kterých se změna smlouvy může týkat, nejméně 1 měsíc před účinností změny. Pokud by taková změna smlouvy znamenala zhoršení podmínek poskytování služeb nebo právního postavení zákazníka, umožní zákazníkovi smluvní vztah ukončit.

2.6 Ukončení smlouvy

U smluv sjednaných na dobu neurčitou může zákazník smluvní vztah ukončit výpovědí řádně podanou zákazníkem nejméně 1 měsíc před požadovaným termínem ukončení smlouvy. U smluv na dobu určitou smluvní vztah končí uplynutím sjednané lhůty, pokud zákazník nezvolil automatické prodloužování doby platnosti vždy o jeden rok. Na termín ukončení smlouvy Poskytovatel zákazníka vyrozumí s předstihem minimálně 1 měsíc na jeho kontaktní adresu.

V případě, že Poskytovatel jednostranně zhorší technické parametry služeb, zvýší ceny poskytovaných služeb nebo provede jinou změnu smluvních podmínek v neprospěch zákazníka, má zákazník právo od smlouvy odstoupit ke dni, kdy taková změna vstoupí v platnost. Pokud však změnu smlouvy poskytovatel provedl jako důsledek změny zákona nebo na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu či jiného obecně závazného předpisu, tento postup nelze použít.

Poskytovatel může svým jednostranným rozhodnutím smlouvu ukončit také v případě, že zákazník zásadně porušil smluvní podmínky, o porušení smlouvy s upozorněním na její zásadní porušení byl Poskytovatelem informován na zvolenou kontaktní adresu a nezjednal nápravu ani v náhradní lhůtě, která nesmí být kratší než 2 týdny. Ke dni ukončení smlouvy poskytovatel ukončí zákazníkovi přístup ke všem službám elektronických komunikací.

V případě, že zákazníkovi bylo zapůjčeno technické zařízení Poskytovatele, je tyto povinen zákazník vrátit nejpozději do 14 dnů od termínu ukončení smlouvy ve stavu odpovídajícímu běžnému opotřebením nebo uhradit poskytovateli pořizovací cenu takového zařízení.

Ukončení smlouvy nezbavuje zákazníka povinnosti řádně vypořádat své veškeré závazky vůči Poskytovateli včetně zaplacení všech dlužných částek za poskytnuté služby a prokázané škody, vrácení zapůjčených technických prostředků apod.

3. Cena a vyúčtování

Měsíční cenu za využívané služby tvoří

- stálé měsíční platby za přístup k aktivovaným dílčím službám, které u některých položek zahrnují i určitý počet volných jednotek; nespotřebované jednotky se do dalšího zúčtovacího období nepřevádějí
- spotřebované jednotky služeb nezahrnuté do měsíčních plateb
- u některých nově zřizovaných dílčích služeb jednorázový zřizovací poplatek podle Ceníku služeb
- sleva v případě smlouvy na dobu určitou
- manipulační poplatky, např. za doručování kromě elektronického, případný poplatek za reaktivaci služby, jejíž poskytování bylo přerušeno z důvodů na straně zákazníka
- platby za služby třetích stran
- případné doplatky z předcházejících účetních období.
- Daň z přidané hodnoty v platné výši

Všechny položky pro stanovení měsíční ceny obsahuje Ceník služeb Quadruple. Ceník může být poskytovatelem



mobil home



mobil office

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

aktualizován. Poskytovatel rovněž může vytvářet dočasné akční nabídky se sníženými cenami.

Pro výběr plateb Poskytovatel využívá inkaso z autorizované platební karty zákazníka. Zákazníkovi jsou účtovány měsíční ceny dílčích služeb na nadcházející měsíc a další platby podle skutečné spotřeby v ukončeném měsíci. Pokud však je nová služba zřízena v průběhu měsíce, stálá měsíční platba se počítá jen za tu část prvního měsíce, kdy byla služba aktivní, a zahrne se do následujícího vyúčtování.

Po 6 měsících používání a řádného hrazení služeb zákazníkem bude jistina složená zákazníkem při objednání služeb použita Poskytovatelem na úhradu budoucích vyúčtování.

Podrobné vyúčtování je dostupné v Zákaznické samoobsluze a může být na požadavek zákazníka zasláno elektronicky na jeho kontaktní adresu. Inkaso platby se realizuje po zpřístupnění měsíčního vyúčtování zákazníkovi. Pokud z důvodů na straně zákazníka nedojde k automatickému inkasu účtované částky, je splatnost této částky náhradním způsobem stanovena na 20 dnů od odeslání vyrozumění o neprovedené platbě zákazníkovi. Po této lhůtě může být zákazníkovi přístup ke službám deaktivován. Za reaktivaci služeb je účtován poplatek podle Ceníku služeb. Dočasné omezení přístupu ke službám z důvodů na straně zákazníka nemá vliv na účtování stálých měsíčních plateb za dobu platnosti zákaznické smlouvy.

4. Reklamacce

Zákazník může podat reklamaci

- vůči dostupnosti a kvalitě poskytované dílčí služby
- vůči vyúčtování měsíční ceny
- vůči funkčnosti poskytnutého koncového zařízení
- vůči funkčnosti zařízení odkoupeného od Poskytovatele

Reklamacce je nutné podat bez zbytečného prodlení, nejpozději však do 3 měsíců od doby, kdy se o reklamované skutečnosti dozvěděl nebo mohl dozvědět. Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit do 1 měsíce od jejího obdržení na kontaktní adresu poskytovatele, ve zvláště složitých případech do 3 měsíců od obdržení. Odvolacím místem pro vyřizování reklamací je Český telekomunikační úřad.

Podrobnosti k vyřizování reklamací stanoví reklamační řád Poskytovatele.

5. Ochrana osobních údajů

Osobními údaji zájemce o konvergované služby Poskytovatele jsou

- jméno a příjmení spotřebitele, resp. název právnické osoby a pověřená osoba
- adresa bydliště nebo sídla firmy
- datum narození spotřebitele, resp. identifikační číslo organizace
- bankovní spojení pro bezhotovostní platby.
- telefonní číslo zákazníka a jeho veřejná IP adresa

Poskytovatel dále shromažďuje provozní a lokalizační údaje o poskytovaných službách.

Tyto údaje poskytovatel pořizuje a zpracovává po dobu platnosti smluvního vztahu se zákazníkem v souladu s platnými právními předpisy výhradně pro zabezpečení řádného poskytování služeb a zajišťuje jejich ochranu.

Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel sdělí nezbytné údaje jiným provozovatelům sítí či poskytovatelům služeb elektronických komunikací, pokud je to nezbytné pro řádné zajištění poskytovaných služeb. Zákazník má právo si vyžádat informace o osobních údajích, které o něm Poskytovatel shromažďuje a požadovat jejich případnou aktualizaci. Pokud Poskytovatel takové žádosti nevyhoví bez řádného zdůvodnění, může se zákazník obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

Při uzavírání smlouvy zákazník uvede, zda souhlasí s uveřejněním předaných údajů v telefonních seznamech.

Zákazník souhlasí s tím, aby jej Poskytovatel informoval o svých službách a aktuálních nabídkách.

6. Platnost

Tyto všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost dnem 20. 4. 2017.

7. Navazující dokumenty

Součástí těchto všeobecných obchodních podmínek jsou

- Seznam zahraničních partnerů pro služby roamingu
- Ceník služeb Quaduple
- Reklamační řád Quaduple