

Všeobecné obchodní podmínky

pro poskytování služeb elektronických komunikací SENIOR

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

- 3.1 Průběžné sledování čerpání služeb
- 3.2 Měsíční účet
- 3.3 Úhrada ceny za služby

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 mobilních a konvergovaných služeb elektronických komunikací s registrací Českého telekomunikačního úřadu č. 3055.

Zvýhodněné mobilní služby SENIOR jsou určeny zákazníkům nad 60 let věku.

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

1. Poskytované služby

Poskytovatel nabízí zákazníkům nad 60 let věku zvýhodněný přístup k mobilním službám elektronických komunikací zahrnující mobilní volání, odesílání a příjem SMS a MMS zpráv a mobilní datové služby. Mobilní služby jsou poskytovány prostřednictvím univerzálních SIM karet s volitelným rozměrem standardní, mikro a nano SIM (tzv. Trio-SIM).

Mobilní služby jsou nabízeny v různých cenových úrovních. Ke dni spuštění služeb SENIOR jsou k dispozici dva základní tarify:

- Tarif SENIOR zahrnující 50 volných minut volání měsíčně do všech sítí v ČR
- Tarif SENIOR PLUS zahrnuje 200 volných minut volání do všech sítí v ČR a 150 MB mobilních dat měsíčně

K oběma tarifům je možné si objednat libovolné množství datových balíčků po 150 MB/měs.

Ceny tarifů jsou uvedeny v Ceníku služeb, který tvoří přílohu těchto Všeobecných podmínek. Při překročení počtu volných jednotek nebo při využívání dalších služeb (volání do zahraničí a na služby se zvláštními tarify, mezinárodního roamingu, MMS zpráv apod.) jsou účtovány zvýhodněné jednotkové ceny uvedené v Ceníku služeb SENIOR podle skutečné spotřeby zákazníka. Nespotřebované jednotky se nepřevádějí do dalších období.

Zájemce může požadovat až 5 SIM karet s tarifem SENIOR a 5 SIM karet s tarifem SENIOR PLUS spravovaných prostřednictvím jednoho účtu seniora.

Při zřizování služby může zákazník požádat o přenesení svého dosavadního telefonního čísla. Přenesení čísla není přijímajícím operátorem zpoplatněno.

Poskytovatel si vyhrazuje právo svou nabídku služeb dále rozšiřovat a své zákazníky o nových možnostech informovat.

2. Zákaznická smlouva

2.1 Objednání služby a uzavření smlouvy

Poskytování mobilních služeb SENIOR je možné objednat

- telefonicky na zákaznické lince poskytovatele 234 496 060 s následným zasláním smluvních údajů zákazníkem některým z dalších níže uvedených způsobů
- písemně na adresu Quadruple s uvedením povinných údajů podle těchto Všeobecných podmínek
- prostřednictvím internetu na základě vyplnění dotazníku zveřejněného na internetových stránkách www.senior-mobil.cz
- podpisem smlouvy s pověřeným prodejcem Quadruple

Při objednání služby jsou požadovány identifikační údaje podle článku 2.4 těchto Všeobecných podmínek.

Po přijetí objednávky zašle Poskytovatel poštou na adresu objednatele příslušný počet SIM karet a pokyny pro aktivaci služby.

Smlouva nabývá účinnosti dnem obdržení první platby zákazníka ve výši dle části 3 těchto Všeobecných podmínek na účet Poskytovatele. Následně Poskytovatel zajistí aktivaci SIM karty nebo karet zákazníka.

Pokud byla smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku nebo s pověřeným prodejcem Quaduple 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 odpovídající 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 před smluvní informace včetně informací vyplývajících ze zákonných předpisů o ochraně spotřebitele.

Poskytovatel vyvine veškeré úsilí, aby zahájil poskytování služeb v co nejkratším termínu, pokud není se zákazníkem dohodnut termín pozdější.

2.2 Doba trvání smlouvy

Účastnická smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 1 měsíc, která počíná běžet prvním kalendářním dnem v měsíci následujícím po datu doručení výpovědi Poskytovateli.

Pokud v době poskytování služeb Poskytovatelem zákazník nepřenesl své číslo k jinému Poskytovateli obdobných služeb, tak toto číslo zákazníka po uplynutí doby poskytování služeb zanikne.

2.3 Práva a povinnosti Poskytovatele

Quaduple jako poskytovatel mobilních 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
- 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
- provozovat zákaznickou telefonní linku pro vyřizování požadavků zákazníků a dotazů k poskytování služeb
- zajišťovat provoz internetového rozhraní pro servisní služby a služby zákaznické podpory „Zákaznická samoobsluha“ („Web Selfcare“) s chráněným přístupem, která umožňuje mimo jiné upravovat vybrané parametry používaných služeb a zobrazovat vybraná provozní data; používání Zákaznické samoobsluhy je zdarma (netýká se plateb za IP konektivitu)
- provádět vyúčtování čerpaných služeb v souladu s částí 3 těchto Všeobecných obchodních podmínek
- v případě neúspěšného inkasa platby za poskytnuté služby upozornit zákazníka s použitím jím uvedených kontaktních údajů 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

Poskytovatel mobilních služeb je oprávněn

- při realizaci požadavku na aktivaci fixní nebo mobilní telefonní služby přidělit zákazníkovi telefonní číslo podle svého číslovacího plánu; tím není dotčeno právo zákazníka na přenesení svého dosavadního čísla od jiného operátora
- 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, zejména v případě, že zákazník svým koncovým zařízením či svým chováním narušuje integritu a bezpečnost provozu v síti nebo je v prodlení s úhradou za poskytnuté služby (viz část 3 těchto podmínek); znovuoobnovení služby je v takovém případě spojeno s úhradou manipulačního poplatku dle Ceníku služeb
- smlouvu jednostranně zrušit a nevratně deaktivovat SIM karty zákazníka, pokud nedojde k nápravě závadného stavu ani v náhradní lhůtě, která nesmí být kratší než 14 kalendářních dnů od doručení oznámení o závažném porušení smlouvy zákazníkem
- dojde-li k přeplatku ze strany zákazníka, zahrnout přebytek platby do nejbližších následujících měsíčních vyúčtování
- požadovat po zákazníkovi náhradu škody v prokázané výši

2.4 Práva a povinnosti zákazníka

Po dobu platnosti smlouvy je zákazník povinen

- při zřízení služby předat poskytovateli osobní údaje nezbytné pro poskytování služeb v rozsahu dle části 5 těchto Všeobecných podmínek; 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 500 Kč/měs. včetně DPH; 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 Poskytovatel inkasovat za jedno účetní období. Nastavení zvýšeného limitu měsíčního účtu je spojeno se složením jistiny ve výši vypočtené Poskytovatelem.
- hradit včas platby za využívané služby na základě vyúčtování Poskytovatele, které je zákazníkovi předáváno zpravidla elektronicky a prostřednictvím SMS (doručování účtů poštou v papírové podobě je zpoplatněno); v případě nesouhlasu s účtovanou částkou může zákazník podat reklamaci podle části 4 těchto podmínek, která však nemá odkladný účinek

- v případě zasílání plateb inkasem z platební karty 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 bere na vědomí, že při pozastavení poskytování mobilních datových služeb nebude možné dočerpát stávající datový balíček a bude aktivován datový balíček nový za plnou cenu.

Zákazník má právo

- zvolit jednu nebo více SIM k jednomu účtu seniora a jejich tarify a kdykoli v průběhu trvání smlouvy jej 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 závazně objednáno (pomocí internetu prostřednictvím Zákaznické samoobsluhy, telefonem z čísla zákazníka nebo písemným objednávkám doporučeným dopisem do sídla poskytovatele). V případě služeb, které technicky umožňují snížení služeb online příkazem, může být takové snížení realizováno rychleji. Pro účtování poměrné části za průběžné služby platí pravidlo, že při zřízení/změně služby je účtována poměrná měsíční část za zbývající část měsíce, při ukončení služby (resp. tarifu při změně tarifu) je účtován celý kalendářní měsíc
- dohodnout s poskytovatelem termín aktivace požadované 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 vyhlašovaných operátorem
- požadovat přenesení svého dosavadního telefonního čísla, pokud od opouštěného operátora zajistí číslo výpovědi opouštěného operátora (ČVOP)
- požadovat součinnost v případě převedení svého telefonního čísla k jinému operátorovi
- 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 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 v kalendářním měsíci. Pokud Provozovatel požadavek zákazníka na změnu smlouvy odmítne, zákazníka o tom bezodkladně vyrozumí a své rozhodnutí zdůvodní.

Provozovatel 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. 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 v případě, že zákazník zásadně porušil smluvní podmínky, o porušení smlouvy s upozorněním na její zásadní porušení byl provozovatelem 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 a nevratně zruší přístup k telefonnímu číslu.

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

3. Cena a vyúčtování

3.1 Průběžné sledování čerpání služeb

Zákazník může v zákaznické samoobsluze průběžně sledovat svou spotřebu mobilních služeb, která se zobrazuje ve věcném (pro služby volání a odesílání zpráv) i v korunovém vyjádření. Údaje jsou zobrazovány s technickým zpožděním, které zpravidla trvá do 15 minut.

3.2 Měsíční účet

Měsíční cenu za využívané služby tvoří

- stálé měsíční platby za přístup k aktivovaným dílčím službám, které zahrnují i stanovený počet volných jednotek; nespotřebované jednotky se do dalšího účtovacího období nepřevádějí
- spotřebované jednotky služeb nezahrnuté do měsíčních plateb
- manipulační poplatky, např. za doručování vyúčtování písemně kromě elektronického, případný poplatek za reaktivaci služby, jejíž poskytování bylo přerušeno z důvodů na straně zákazníka
- platby za služby třetích stran
- případné doplatky nebo přeplatky z předcházejících účetních období
- případné slevy v případě využití akčních nabídek zákazníkem
- platby za poskytnuté technické úkony, případně za poskytnuté technické zařízení vyžádané zákazníkem
- daň z přidané hodnoty v platné výši

Prvá platba při aktivaci služby podle článku 2.1 těchto Všeobecných podmínek ve výši 1 stálé měsíční platby za objednané SIM karty je Provozovatelem fakturována jako součást pokynů pro aktivaci služeb. Žádný zřizovací poplatek za mobilní služby se nepožaduje.

Všechny položky pro stanovení měsíční ceny obsahuje Ceník služeb Quadruple. Ceník může být poskytovatelem aktualizován. Poskytovatel rovněž může vytvářet dočasné akční nabídky se sníženými cenami.

Po skončení kalendářního měsíce (zpravidla do 5. dne následujícího měsíce) vystaví Poskytovatel zákazníkovi účet zahrnující stálé měsíční ceny dílčích služeb na nadcházející měsíc a další platby podle skutečné spotřeby v ukončeném měsíci. Pokud však je nová služba aktivována v průběhu měsíce, stálá měsíční platba se počítá jen za tu část prvního měsíce, kdy byla služba aktivní, a zahrne se do následujícího vyúčtování.

Faktura je zaslána zpravidla elektronicky na kontaktní adresu zákazníka. Pokud zákazník nesouhlasí s elektronickým vyúčtováním, je vyúčtování zasíláno na jeho kontaktní poštovní adresu spolu se složenkou k provedení platby. Poštovní zaslání je zpoplatněno podle Ceníku služeb. O výsledné částce k úhradě je zákazník rovněž informován prostřednictvím SMS.

3.3 Úhrada ceny za služby

Platbu za využívané služby je možné uhradit

- a) bezhotovostní platbou na účet Poskytovatele
- b) inkasem z autorizované platební karty zákazníka
- c) složenkou na adresu zákazníka s písemným vyúčtováním (za poplatek).

Splatnost faktury je 14 kalendářních dnů. Při volbě automatického inkasa se platba realizuje nejdříve 5 dnů po zpřístupnění měsíčního vyúčtování zákazníkovi.

Pokud z důvodů na straně zákazníka nedojde k automatickému inkasu účtované částky, je zákazník neprodleně informován prostřednictvím SMS a elektronické pošty a je mu poskytnuta dodatečná desetidenní lhůta k úhradě. Po této lhůtě bude zákazníkovi přístup ke službám omezen pouze na tísňová volání a pasivní provoz, a to po dobu do 19. dne měsíce následujícího po původním termínu splatnosti. Za reaktivaci aktivních služeb je účtován poplatek podle Ceníku služeb. Po marném uplynutí této lhůty dojde k finálnímu ukončení služeb. Po finálním ukončení mobilních služeb není již technicky možné použít původní telefonní číslo zákazníka ani jeho SIM kartu.

Poskytovatel si vyhrazuje právo vystavit v mimořádných případech zákazníkovi účet i mimo pravidelné měsíční účtovací období.

4. Reklamac

Zákazník může podat reklamaci

- vůči dostupnosti a kvalitě poskytované dílčí služby
- vůči vyúčtování měsíční ceny

Reklamací je nutné podat bez zbytečného prodlení, nejpozději však do 2 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 služby Poskytovatele jsou

- jméno a příjmení spotřebitele, resp. název právnické osoby a pověřená osoba
- datum narození žadatele o službu
- adresa bydliště nebo sídla firmy
- datum narození spotřebitele, resp. identifikační číslo organizace
- bankovní spojení pro bezhotovostní platby.
- telefonní číslo zákazníka a kontaktní adresa elektronické pošty (pokud si zákazník nezvolí poštovní doručování)

Provozovatel 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 1. 2. 2017.

7. Navazující dokumenty

Součástí těchto všeobecných obchodních podmínek jsou

- Seznam zahraničních partnerů pro služby roamingu
- Ceník služeb SENIOR

Reklamační řád pro služby SENIOR