VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro poskytování služeb elektronických komunikací koncovým zákazníkům

OBSAH

1. Poskytované služby 1
2. Zákaznická smlouva 2
2.1. Uzavření smlouvy 2
2.2. Doba trvání smlouvy 2
2.3. Práva a povinnosti Poskytovatele 2
2.4. Práva a povinnosti zákazníka 3
2.5. Přenos služeb mezi operátory 4
2.6. Změny smluvních podmínek 4
2.7. Ukončení smlouvy 5
3. Cena a vyúčtování 5
4. Specifikace služby přístupu k internetu 6
4.1. Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě 6
4.2. Specifikace mobilní služby přístupu k internetu 7
5. Reklamace 7
6. Ochrana osobních údajů 7
7. Platnost dokumentu 8
8. Navazující dokumenty 8
- Seznam zahraničních partnerů pro služby roamingu 8
- Ceník služeb Quadruple 8
- Reklamační řád Quadruple 8
- Technická specifikace Služby 8
- Přenos čísel mezi operátory 8
- Přenos služby internet v pevném bodě mezi operátory 8

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) vydává **společnost Quadruple, a.s.** se sídlem Vinohradská 2396/184, 130 00 Praha 3, IČO 24812745 **jako Poskytovatel** konvergovaných služeb elektronických komunikací s registrací Českého telekomunikačního úřadu č. 3055.

Dodavatelem převzatého televizního vysílání pro Poskytovatele 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.

Tyto VOP jsou nedílnou součástí smlouvy s koncovým uživatelem (zákazníkem) 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, tj. volání, SMS, MMS, mobilní data a mobilní internet
- služby pevného připojení k internetu,
- služby televizního vysílání.

U služeb internetu a televizního vysílání mohou být Poskytovatelem nastavená zařízení pronajata zákazníkovi. Taková zařízení, stejně jako SIM karty pro mobilní služby jsou po celou dobu trvání smlouvy majetkem Poskytovatele. Alternativně může zákazník zvolit zakoupení koncového zařízení od Poskytovatele do svého

vlastnictví. Pokud se zákazník rozhodne použít své 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 VOP 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.

Konvergované služby jsou specifikovány na webu Poskytovatele **www.q-cz.cz.**

2. Zákaznická smlouva

2.1 Uzavření smlouvy

2.1.1 Smlouva o poskytování konvergovaných služeb elektronických komunikací je uzavřena objednáním služby nebo souboru dílčích služeb a potvrzením výběru v zákaznické samoobsluze internetového portálu www.q-cz.cz

2.1.2 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.

2.1.3 Pokud byla smlouva se zákazníkem (spotřebitelem) uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku nebo s pověřeným prodejcem Quadruple mimo prostory určené k podnikání, má zákazník 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 VOP a navazující dokumenty Poskytovatele citované v části 8. Zákazník rovněž potvrzuje, že mu byly poskytnuty předsmluvní informace včetně informací vyplývajících ze zákonných předpisů o ochraně spotřebitele/zákazníka.

2.1.4 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

2.2.1 Účastnická smlouva se zpravidla uzavírá na dobu určitou v trvání 24 měsíců od aktivace prvé dílčí služby. Tato varianta je cenově zvýhodněna. Smluvní vztah lze prodloužit podle článku 2 těchto podmínek.

2.2.2 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

2.3.1 Quadruple jako Poskytovatel konvergovaných služeb je povinen u mobilních služeb zajistit ve spolupráci s vybranými zahraničními operátory jejich využívání i v zahraničí (viz příloha Seznam zahraničních partnerů pro služby roamingu).

2.3.2 Poskytovatel služeb je povinen 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.

2.3.3 Poskytovatel služeb je povinen 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.

2.3.4 Poskytovatel služeb je povinen 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).

2.3.5 Poskytovatel služeb je povinen na vyžádání poskytnout informaci o stavu zřizování objednané služby.

2.3.6 Poskytovatel služeb je povinen provádět vyúčtování čerpaných služeb v souladu s částí 3 těchto VOP.

2.3.7 Poskytovatel služeb je povinen vyřizovat reklamace zákazníků v souladu s částí 5 těchto VOP.

2.3.8 Poskytovatel služeb je povinen zajišťovat na požadavek zákazníka ve spolupráci s dalšími operátory přenositelnost telefonních čísel jak při příchodu, tak při odchodu zákazníka.

2.3.9 Poskytovatel služeb je povinen při ochraně osobních údajů zákazníků postupovat podle části 6 těchto VOP.

2.3.10 Poskytovatel služeb je povinen na základě plné moci od zákazníka jednat jeho jménem o převodu služeb od ostatních poskytovatelů k Poskytovateli.

2.3.11 Poskytovatel 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.

2.3.12 Poskytovatel služeb je oprávněn v případech, kdy je k vybrané službě potřeba koncové zařízení, zákazníkovi toto zařízení pronajmout nebo prodat za ceny uvedené v Ceníku.

2.3.13 Poskytovatel služeb je oprávněn 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.

2.3.14 Poskytovatel služeb je oprávněn 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, 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; znovuobnovení služby je v takovém případě spojeno s úhradou manipulačního poplatku dle Ceníku služeb.

2.3.15 Poskytovatel služeb je oprávněn u služby vysokorychlostního internetu přerušit poskytování služby a zrušit/odebrat IP adresu zákazníka, má-li důvodné podezření, že službu využívá nestandardně (hacking), v rozporu se zákonem nebo dobrými mravy.

2.3.16 Poskytovatel služeb je oprávněn, pokud dojde k přeplatku ze strany zákazníka, zahrnout přebytek platby do nejbližších následujících měsíčních vyúčtování.

2.3.17 Poskytovatel služeb je oprávněn požadovat po zákazníkovi náhradu škody v prokázané výši.

2.3.18 Poskytovatel služeb je oprávněn před aktivací jakékoli dílčí služby požadovat od zákazníka nastavení nebo úpravu limitu pro maximální výši měsíčního účtu zákazníka za dodané služby nebo jiné plnění; Poskytovatel 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.

2.3.19 Poskytovatel služeb je oprávněn po dohodě s dodavatelem 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

2.4.1 Po dobu platnosti smlouvy je zákazník **povinen** při zřízení služby předat Poskytovateli osobní údaje nezbytné pro poskytování služeb; pokud dojde ke změně některého předaného údaje, tuto změnu sdělit Poskytovateli nejpozději do 30 dnů od okamžiku, kdy nastala.

2.4.2 Zákazník je povinen 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.

2.4.3 Zákazník je povinen 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 Poskytovatel inkasovat za jedno účetní období.

2.4.4 Zákazník je povinen 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.

2.4.5 Zákazník je povinen 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 5 těchto podmínek, která však nemá odkladný účinek.

2.4.6 Zákazník je povinen zajišťovat v dostatečném předstihu, aby nebyla přerušena možnost čerpání plateb za služby Poskytovatele, například z důvodů vypršení platnosti platební karty nebo aktuálního nedostatku hotovosti.

2.4.7 Zákazník je povinen zdržet se jednání, které je v rozporu se zákonnými předpisy a těmito VOP, například využívat poskytované služby bez souhlasu Poskytovatele k dalšímu přeprodeji.

2.4.8 Zákazník má právo zvolit jakýkoli soubor dílčích služeb a tento soubor kdykoli v průběhu trvání smlouvy doplňovat nebo měnit s tím, že přidání dílčí služby je účtováno od okamžiku jejího technického zprovoznění služby a zrušení dílčí služby je realizováno k prvnímu dni následujícího kalendářního měsíce, kdy bylo zrušení dílčí služby objednáno.

2.4.9 Zákazník má právo si od Poskytovatele pronajmout nebo zakoupit zařízení ke službám, ke kterým je zařízení (modem, set-top box apod.) potřeba, a to za ceny uvedené v Ceníku, případně použít vlastní zařízení. Při použití vlastního zařízení však Poskytovatel nemůže garantovat kvalitu poskytované Služby.

2.4.10 Zákazník má právo dohodnout s Poskytovatelem termín aktivace požadované dílčí služby, pokud je takový termín technicky realizovatelný.

2.4.11 Zákazník má právo využívat všech funkcionalit Zákaznické samoobsluhy pro rychlé nastavování parametrů služeb a získávání informací o jejich čerpání.

2.4.12 Zákazník má právo podílet se na akčních nabídkách vyhlašovaných Poskytovatelem.

2.4.13 Zákazník má právo při aktivaci mobilní telefonní služby požadovat přenesení svého dosavadního telefonního čísla, pokud od opouštěného operátora zajistí **číslo výpovědi opouštěného operátora** („ČVOP“) nebo **ověřovací kód účastníka** („OKU“). Obdobně může požadovat převod připojení k internetu, pokud od opouštěného operátora zajistí potřebné servisní údaje.

2.4.14 Zákazník má právo požadovat součinnost Poskytovatele v případě převedení svého telefonního čísla k jinému operátorovi.

2.4.15 Zákazník má právo rozhodnout se, zda u smlouvy na dobu určitou bude požadovat automatické prodlužování doby trvání 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).

2.4.16 Zákazník má právo uplatňovat reklamace v souladu s částí 5 těchto VOP a v případě nesouhlasu s vyřízením podané reklamace se odvolat k Českému telekomunikačnímu úřadu.

2.5 Přenos služeb mezi operátory

2.5.1 Účastník má právo přejít jednoduše se svými mobilními službami, případně se službou přístupu k internetu v pevném bodě k jinému Poskytovateli.

2.5.2 Zákonem stanovené podmínky přenosu jsou zakotveny v § 34 a § 34a zákona 127/2005 o elektronických komunikací v platném znění, včetně lhůt pro přenos služby a minimální přípustnou dobu přerušení poskytování služby Účastníkovi.

2.5.3 Podmínky přenosu služeb a nárok Účastníka na tzv. paušální náhrady a jejich výši, dojde-li při přenosu ke zpoždění, zneužití nebo nedodržení termínu instalace nebo opravy jsou stanoveny Vyhláškou 529/2021 Sb.

2.5.4 Právo na paušální náhrady může Účastník uplatnit jako reklamaci podle Reklamačního řádu Poskytovatele.

2.5.5 Maximální doba přerušení poskytované služby je 1 kalendářní den. Podrobně je postup přenosu služeb mezi operátory popsán v přílohách, které jsou nedílnou součástí těchto VOP.

- Přenos čísel mezi operátory
- Přenos služby internet v pevném bodě mezi operátory

2.6 Změny smluvních podmínek

2.6.1 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.

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

2.6.3 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.

2.7 Ukončení smlouvy

2.7.1 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 prodlužování doby platnosti vždy o jeden rok. Na termín ukončení smlouvy Poskytovatel zákazníka vyrozumí s předstihem minimálně 1 měsíc na jeho kontaktní adresu.

2.7.2 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.

2.7.3 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.

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

2.7.5 Vypoví-li Zákazník, který je fyzickou osobou, v průběhu prvních třech měsíců trvání závazku Smlouvu uzavřenou na dobu určitou, je povinen zaplatit Poskytovateli úhradu, jejíž výše nesmí být vyšší než jedna dvacetina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, nebo jedna dvacetina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývající do konce sjednané doby trvání Smlouvy a plné výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením (telefonem/modemem), pokud bylo Zákazníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Výši této úhrady uvede Poskytovatel buď ve vyúčtování poskytnutých Služeb za poslední zúčtovací období, případně v samostatné faktuře se splatností 15 dnů od jejího vystavení. Povinnost uhradit smluvní pokutu či paušální odškodnění může Zákazníkovi, který je fyzickou osobou, vzniknout pouze do uplynutí prvních tří (3) měsíců sjednané doby trvání Smlouvy na dobu určitou.

2.7.6 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,
- u služeb vyžadujících koncové zařízení cena za měsíční pronájem zařízení, pokud si zákazník při zřízení služby zařízení nekoupí, případně nepoužije vlastní zařízení,
- 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 a jednorázové ceny za zřízení služby, případně za prodej nebo pronájem koncového zařízení obsahuje Ceník služeb Quadruple. Ceník může být poskytovatelem aktualizován. Poskytovatel rovněž může vytvářet dočasné akční nabídky se sníženými cenami.

Pro výběr plateb Poskytovatel využívá

- inkaso z autorizované platební karty zákazníka.

- bankovním převodem na určený bankovní účet Poskytovatele, jako variabilní symbol použije mobilní číslo telefonu, jehož předplacený účet dobíjí
- automatickým dobitím kreditu (Autoplatba) prostřednictvím služby „Mobilní tankování“ dle instrukcí uvedených v zákaznické samoobsluze na webu Poskytovatele.

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 prvého 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 účastnické smlouvy.

4. Specifikace služby přístupu k internetu

4.1. Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě

4.1.1. Zákazník má možnost využívat službu pevného připojení k internetu samostatně, nebo jako dílčí službu v kombinaci s dalšími službami. Pro využití služby musí být zákazník vybaven vhodným koncovým zařízením (modem). Koncové zařízení není součástí aktivačního poplatku a je účtováno zvlášť dle Ceníku. Alternativně může zákazník použít vlastní koncové zařízení, Poskytovatel pak ale nemůže garantovat bezproblémové poskytování služby.

4.1.2. Koncové zařízení bude zákazníkovi předáno při zřizování nebo zprovoznění služby, případně zasláno dohodnutým způsobem. Při prodeji zařízení obdrží zákazník Dodací list, při pronájmu zařízení Předávací protokol.

4.1.3. Nastavený rychlostní profil závisí na technické realizovatelnosti dané koncové přípojky a je vždy volen jako maximální možný v požadovaném zákaznickém profilu.

Inzerovaná rychlost (Mbps)		Maximální rychlost (Mbps)		Běžně dostupná rychlost (Mbps)		Minimální rychlost (Mbps)	
Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
20	2	20	2	12	1,2	6	0,6
30	3	30	3	18	1,8	9	0,9
30	10	30	10	18	6	9	3
50	5	50	5	30	3	15	1,5
100	10	100	10	60	6	30	3
250	25	250	25	150	15	75	7,5
500	50	500	50	300	30	150	15
1 000	100	1 000	100	600	60	300	30

4.1.4. **Maximální rychlost** je rychlost odpovídající stahování (Download) a odesílání (Upload) dat. Je stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní limitující podmínky nasazení. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. **Inzerovaná** rychlost je rychlost odpovídající stahování a odesílání dat, jakou Poskytovatel uvádí ve své komunikaci (nabídky, ceník, marketing, propagace apod.) a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. **Běžně dostupná** rychlost je rychlost odpovídající stahování a odesílání dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. **Minimální** rychlostí se rozumí nejnižší rychlost

stahování nebo odesílání dat, kterou se Poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout.

4.1.5. Uvedených rychlostních parametrů připojení je možné na elektronickém zařízení dosáhnout pouze v případě, že je toto elektronické zařízení připojeno k modemu přímo (ne prostřednictvím technologie Wi-Fi) a tento modem není v případě služby poskytované prostřednictvím mobilní sítě od základnové stanice, prostřednictvím které je služba čerpána, zastíněn vnějším pláštěm budovy. Běžně dostupná rychlost je k dispozici alespoň v 95 % času během jednoho kalendářního dne (tedy 95 % měření během dne). Jednotlivé měření běžně dostupné rychlosti odpovídá podílu celkového reálného objemu přenesených dat k účastníkovi nebo od účastníka za měřený čas ku maximálnímu možnému objemu přenesených dat za měřený čas.

4.2. Specifikace mobilní služby přístupu k internetu

4.2.1. Služba zahrnuje přístup k internetu a možnost uskutečňovat datové přenosy (mobilní datové služby). Nezahrnuje služby poskytované prostřednictvím sítí zahraničních operátorů (roaming), pokud není stanoveno jinak. Služba je poskytována prostřednictvím SIM karty a telefonního čísla. Je poskytována prostřednictvím technologií níže uvedených, včetně příslušných rychlostí.

Síť (typ využívané technologie)	Inzerovaná rychlost (Mbps)		**Odhadovaná maximální rychlost** (Mbps)	
	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
2G (Edge)	až 0,16	až 0,08	až 0,20	až 0,10
4G LTE	až 45	až 10	až 150	až 50
5G	až 66	až 15	až 330	až 75

4.2.2. Odhadovaná maximální rychlost stahování (Download) a odesílání (Upload) dat je realisticky dosažitelná maximální rychlost pro konkrétní službu v dané lokalitě v reálných provozních podmínkách, v místě s dostatečnou úrovní signálu vně budov.

4.2.3. Nedílnou součástí VOP je také podrobná Technická specifikace Služby.

5. Reklamace

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

Reklamaci 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 adrese Poskytovatele, ve zvláště složitých případech do 3 měsíců od obdržení reklamace. Odvolacím místem pro vyřizování reklamací je Český telekomunikační úřad.

Podrobnosti k vyřizování reklamací stanoví reklamační řád Poskytovatele.

6. Ochrana osobních údajů

Osobními údaji zájemce o konvergované služby Poskytovatele jsou

- jméno a příjmení zákazníka, resp. název právnické osoby a pověřená osoba,
- adresa bydliště nebo sídla firmy,
- datum narození zákazníka, 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.

7. Platnost dokumentu

Tyto VOP vstupují v platnost dnem 1. 11. 2022.

8. Navazující dokumenty

Součástí těchto VOP jsou:

- Seznam zahraničních partnerů pro služby roamingu
- Ceník služeb Quadruple
- Reklamační řád Quadruple
- Technická specifikace Služby
- Přenos čísel mezi operátory
- Přenos služby internet v pevném bodě mezi operátory