VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro poskytování služeb elektronických komunikací koncovým účastníkům

V souvislosti s přechodem ze značky Q-CZ na značku Qtel se tyto Všeobecné obchodní podmínky použijí následovně:

a) od 1. 12. 2026 na smlouvy uzavřené od tohoto data,

b) od 1. 1. 2027 na smlouvy uzavřené před 1. 12. 2026.

Quadruple a.s., | značka Qtel

OBSAH:

1 Úvodní ustanovení 2
2 Výkladová ustanovení 2
3 Poskytované služby 2
4 Účastnická smlouva 3
5 Cena a vyúčtování 6
6 Reklamace 6
7 Ochrana osobních údajů 7
8 Navazující dokumenty a pravidlo přednosti 7
9 Závěrečná ustanovení 7
10 Zvláštní informace pro číslovanou interpersonální komunikační službu Q Pevná linka a Q Connect 7
11 Přenos telefonních čísel a změna poskytovatele služby přístupu k internetu 8
12 Roaming 8
13 Přístupnost a zvláštní skupiny Účastníků 8
14 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů 8

1 Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) vydává společnost Quadruple a.s., se sídlem Starokolínská 306, Újezd nad Lesy, 190 16 Praha 9, IČO 24813745, jako poskytovatel služeb elektronických komunikací (dále jen „Poskytovatel“), poskytující své služby pod značkou Qtel.

Poskytovatel je registrován u Českého telekomunikačního úřadu pod evidenčním číslem 3055. Tyto VOP jsou nedílnou součástí smluvní dokumentace uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem a upravují společná pravidla pro poskytování Služeb.

2 Výkladová ustanovení

2.1 **Poskytovatel** – Quadruple a.s., poskytující služby elektronických komunikací pod značkou Qtel.

2.2 **Účastník** – fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu nebo využívá Službu na jejím základě.

2.3 **Spotřebitel** – Účastník, který je fyzickou osobou a při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti ani v rámci samostatného výkonu povolání.

2.4 **Služba** – služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem podle Smlouvy a příslušného Popisu služby.

2.5 **Doplňková služba** – další služba nebo plnění poskytované společně se Službou nebo nad rámec jejího základního rozsahu.

2.6 **Smlouva** – smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací včetně dokumentů, které tvoří její obsah.

2.7 **Objednávka** – požadavek Účastníka na zřízení, změnu nebo doplnění Služby.

2.8 **Jistina** – částka poskytnutá Účastníkem Poskytovateli k zajištění nebo úhradě závazků podle Smlouvy, je-li její složení sjednáno.

2.9 **Zákaznická samoobsluha** – online rozhraní Poskytovatele určené ke správě Služeb, Objednávek, vyúčtování a dalších úkonů.

2.10 **Popis služby** – samostatný dokument obsahující zejména konkrétní technické, provozní a produktové parametry dané Služby.

2.11 **Ceník** – samostatný dokument obsahující ceny, poplatky a případné limity Služeb.

2.12 Je-li podle zákona určitá ochrana přiznána kromě Spotřebitele také mikropodniku, malému podniku nebo neziskové organizaci, použijí se příslušná ustanovení rovněž na takového Účastníka v rozsahu stanoveném právními předpisy, pokud se příslušného práva platně a výslovně nevzdal.

3 Poskytované služby

3.1 Poskytovatel nabízí zejména následující služby elektronických komunikací:

- mobilní služby, zejména hlasová volání, SMS, MMS a mobilní data,
- službu přístupu k internetu v pevném místě,
- interpersonální komunikační služby založené na číslech, zejména hlasovou službu poskytovanou prostřednictvím technologie VoIP,
- interpersonální komunikační služby na číslech nezávislé, pokud jsou součástí nabídky Poskytovatele,
- služby spočívající zcela nebo převážně v přenosu signálů, včetně služeb Q Data SIM IoT/M2M Managed Connectivity Portal, pokud jsou součástí nabídky Poskytovatele,
- přenosové služby související s rozhlasovým nebo televizním vysíláním a další související služby podle příslušného Popisu služby.

3.2 Konkrétní rozsah, technické parametry, omezení, kvalitativní ukazatele a další podmínky jednotlivých Služeb stanoví příslušný Popis služby. Pro mobilní služby může Popis služby upravit také eSIM a roaming, pro službu přístupu k internetu zejména parametry rychlosti a řízení provozu, pro interpersonální komunikační služby založené na číslech (dále jen VoIP) zejména podmínky tísňového volání, lokalizace a závislost na napájení a internetovém připojení.

3.3 Ustanovení smluvní dokumentace vztahující se k fyzické SIM kartě se přiměřeně použijí také na eSIM, je-li eSIM pro konkrétní Službu nabízena a nevyplývá-li z její povahy nebo příslušného Popisu služby jinak.

www.qtel.cz, mail: podpora@qtel.cz
IČO: 24813745, DIČ: CZ24813745
Zapsána v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 16969
Bankovní spojení: Raiffeisenbank, č. účtu 1122334556/5500

3.4 K používání některých Služeb může Poskytovatel Účastníkovi pronajmout nebo prodat koncové zařízení. Konkrétní zařízení, jeho cenu a podmínky poskytnutí stanoví Ceník, Smlouva, Objednávka, kupní smlouva nebo individuální cenová nabídka. Účastník může použít vlastní kompatibilní zařízení, avšak Poskytovatel neodpovídá za omezení způsobená tím, že vlastní zařízení nesplňuje technické požadavky příslušné Služby.

3.5 Zařízení poskytnuté Účastníkovi formou pronájmu nebo výpůjčky zůstává ve vlastnictví Poskytovatele. Vlastnické právo k prodanému zařízení přechází na Účastníka za podmínek sjednaných ve Smlouvě nebo kupní smlouvě.

4 Účastnická smlouva

Účastnická smlouva je právním základem pro poskytování Služeb Poskytovatelem Účastníkovi. Smluvní dokumentaci tvoří zejména Smlouva nebo Objednávka, Shrnutí smlouvy podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZoEK“), příslušný Popis služby, Ceník, tyto VOP a další dokumenty, na které smluvní dokumentace výslovně odkazuje.

V případě rozporu se použije pravidlo přednosti podle článku 8 těchto VOP.

4.1 Uzavření smlouvy

4.1.1 Smlouva je uzavřena akceptací smluvní dokumentace Účastníkem způsobem sjednaným pro příslušnou Službu. Akceptací může být zejména podpis Smlouvy, potvrzení Objednávky prostřednictvím Zákaznické samoobsluhy nebo jiný prokazatelný projev vůle Účastníka.

4.1.2 Smlouva nabývá účinnosti způsobem a okamžikem uvedeným ve Smlouvě nebo Objednávce, zejména úhradou Jistiny nebo aktivací Služby. Každá další akceptovaná Objednávka rozšiřuje předmět Smlouvy o Služby nebo Doplňkové služby v ní uvedené.

4.1.3 Poskytovatel zpřístupní Účastníkovi Shrnutí smlouvy podle § 63 ZoEK před uzavřením Smlouvy nebo před tím, než je Účastník nabídkou vázán. Smlouva nebo příslušný dodatek je Účastníkovi následně poskytnut v textové podobě.

4.1.4 Je-li to s ohledem na způsob sjednání potřebné, může být rámcová písemná Smlouva uzavřena před akceptací první Objednávky, konkrétní rozsah Služeb se v takovém případě určí první akceptovanou Objednávkou.

4.1.5 Byla-li Smlouva uzavřena se Spotřebitelem prostředky komunikace na dálku nebo mimo obchodní prostory, náleží Spotřebiteli právo odstoupit v zákonné lhůtě, zejména do 14 dnů, jsou-li splněny zákonné podmínky. Bylo-li na výslovnou žádost Spotřebitele s plněním zahájeno před uplynutím této lhůty, uhradí Spotřebitel poměrnou část ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení, stanoví-li tak právní předpisy. Vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy je dostupný na internetových stránkách Poskytovatele; jeho použití není podmínkou pro uplatnění práva na odstoupení.

4.1.6 Poskytovatel vyvine přiměřené úsilí k zahájení poskytování Služeb v dohodnutém nebo nejkratším technicky možném termínu. Vyžaduje-li zřízení Služby místní šetření nebo jiný technický úkon, může být termín aktivace odpovídajícím způsobem ovlivněn. Je-li z objednaného balíčku dočasně poskytována pouze část Služeb, účtuje se cena odpovídající skutečně poskytovaným Službám, nevyplývá-li ze Smlouvy nebo Ceníku jinak.

4.1.7 Zjistí-li Poskytovatel, že Službu nelze z technických důvodů zřídit, informuje o tom Účastníka bez zbytečného odkladu a podle dostupných možností mu může nabídnout náhradní řešení.

4.2 Doba trvání smlouvy

4.2.1 Smlouva může být uzavřena na dobu určitou nebo neurčitou. Je-li uzavřena na dobu určitou, činí sjednaná doba zpravidla 24 měsíců od aktivace první příslušné Služby, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak a dovolují-li to právní předpisy.

4.2.2 Automatické prodloužení závazku na dobu určitou za týchž podmínek o tutéž dobu může nastat pouze tehdy, bylo-li takové prodloužení sjednáno ve Smlouvě. Poskytovatel Účastníka prokazatelně informuje v textové podobě jasně a srozumitelně nejméně 1 měsíc před prodloužením o konci závazku, způsobech jeho výpovědi a o nejvýhodnějších cenách za poskytované Služby. Po automatickém prodloužení může Účastník závazek kdykoli bezplatně vypovědět s výpovědní dobou nejvýše 1 měsíc, stanoví-li tak ZoEK pro danou Službu. Novou dobu určitou lze sjednat rovněž výslovnou dohodou stran.

4.2.3 U Smlouvy na dobu neurčitou činí smluvní výpovědní doba 30 dní a běží ode dne doručení výpovědi Poskytovateli, není-li právním předpisem stanoveno pro konkrétní případ jinak.

4.3 Práva a povinnosti Poskytovatele

4.3.1 Poskytovatel poskytuje Služby v rozsahu a kvalitě sjednané Smlouvou a příslušným Popisem služby.

4.3.2 Mobilní roaming se poskytuje podle práva Evropské unie, včetně nařízení (EU) 2022/612, a podle samostatných Podmínek roamingu, jsou-li vydány.

4.3.3 Pokud nebylo možné Službu využívat nebo ji bylo možné využívat jen částečně pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, poskytne Poskytovatel zákonnou nápravu, zejména odstranění závady a přiměřené snížení ceny nebo po dohodě náhradní způsob poskytnutí Služby.

4.3.4 Poskytovatel provozuje Zákaznickou samoobsluhu, umožňuje-li ji povaha Služby, a na žádost Účastníka poskytne informaci o stavu zřizování objednané Služby.

4.3.5 Poskytovatel provádí vyúčtování Služeb podle článku 5 a vyřizuje reklamace podle článku 6 a Reklamačního řádu.

4.3.6 Poskytovatel zajišťuje přenositelnost telefonních čísel a změnu poskytovatele služby přístupu k internetu podle § 34 a § 34a ZoEK a postupů stanovených v dokumentech Přenos telefonních čísel mezi poskytovateli a Změna poskytovatele služby přístupu k internetu.

4.3.7 Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s GDPR, ZoEK a Zásadami zpracování osobních údajů.

4.3.8 Na základě plné moci Účastníka poskytne Poskytovatel součinnost při převodu Služeb od jiného poskytovatele v rozsahu, který byl s Účastníkem sjednán.

4.3.9 Telefonní čísla poskytovaná Účastníkovi v rámci českých číslovaných Služeb přiděluje Poskytovatel z číselných rozsahů, které je oprávněn užívat v souladu s Národním číslovacím plánem. Tím nejsou dotčeny technické síťové identifikátory používané v rámci jiných Služeb, zejména IoT/M2M Managed Connectivity Portal.

4.3.10 Poskytovatel může Účastníkovi poskytnout koncové zařízení za podmínek uvedených v článku 3 těchto VOP a příslušné smluvní dokumentaci.

4.3.11 Poskytovatel může dočasně omezit nebo přerušit Službu z důvodu závažných technických nebo provozních problémů, rozhodnutí orgánu veřejné moci, krizového stavu nebo naléhavého obecného zájmu. O plánovaném nebo déle trvajícím omezení informuje Účastníky vhodným způsobem, je-li to vzhledem k okolnostem možné.

4.3.12 Poskytovatel může v nezbytném rozsahu omezit, pozastavit nebo přerušit Službu při závažném porušení Smlouvy nebo VOP Účastníkem, zejména při ohrožení integrity nebo bezpečnosti sítě, při protiprávním užívání Služby nebo při prodlení s úhradou po splnění zákonných podmínek pro omezení Služby.

4.3.13 Důvodné podezření na zneužití Služby přístupu k internetu, zejména jednání ohrožující bezpečnost sítě nebo porušující právní předpisy, může být důvodem k přiměřenému omezení Služby nebo odebrání přidělené IP adresy, dovoluje-li to povaha Služby a příslušný Popis služby.

4.3.14 Přeplatky z běžného vyúčtování může Poskytovatel započíst do následujícího vyúčtování. Rozdíl přiznaný na základě oprávněné reklamace vyúčtování se započte do nejbližšího následujícího vyúčtování, bude-li vystaveno nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Nelze-li jej v této lhůtě započíst, poukáže jej Poskytovatel v téže lhůtě na autorizovaný účet Účastníka.

4.4 Práva a povinnosti Účastníka

4.4.1 Účastník poskytne údaje nezbytné pro uzavření a plnění Smlouvy a oznámí Poskytovateli jejich změnu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy změna nastala.

4.4.2 Účastník udržuje aktuální kontaktní údaje, zejména kontaktní e-mail, telefon a případně doručovací adresu.

4.4.3 Účastník hradí řádně a včas ceny za Služby podle Smlouvy, Ceníku a vyúčtování.

4.4.4 Účastník chrání přístupové, autentizační a bezpečnostní údaje a bezodkladně oznámí Poskytovateli jejich ztrátu nebo důvodné podezření na zneužití.

4.4.5 Účastník používá Služby v souladu s právními předpisy, Smlouvou, VOP a Popisem služby a bez souhlasu Poskytovatele je nesmí přeprodávat ani užívat způsobem ohrožujícím síť nebo ostatní uživatele.

4.4.6 Účastník může v průběhu trvání Smlouvy objednávat, měnit nebo rušit jednotlivé Služby v rozsahu umožněném Smlouvou, Ceníkem a technickými možnostmi Poskytovatele. Zrušení jednotlivé Služby nabývá účinnosti k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém Účastník zrušení objednal.

4.4.7 Účastník může používat vlastní kompatibilní koncové zařízení nebo zařízení zakoupit či pronajmout od Poskytovatele, pokud to příslušná Služba umožňuje.

4.4.8 Účastník má právo využívat Zákaznickou samoobsluhu, je-li pro danou Službu provozována, uplatnit reklamaci a ukončit Smlouvu způsoby stanovenými VOP a právními předpisy.

4.4.9 U číslované interpersonální komunikační služby má Účastník právo požadovat přenesení telefonního čísla. U služby přístupu k internetu má právo na změnu poskytovatele podle ZoEK a příslušných postupů.

4.5 Přenos čísel a změna poskytovatele internetu

4.5.1 Přenositelnost telefonního čísla se řídí § 34 ZoEK. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu se řídí § 34a ZoEK. Konkrétní postup, identifikátory, lhůty a součinnost stanoví samostatné dokumenty Přenos telefonních čísel mezi poskytovateli a Změna poskytovatele služby přístupu k internetu a aktuální právní předpisy.

4.5.2 Nároky Účastníka na paušální náhradu při porušení povinností souvisejících s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele internetu se řídí právními předpisy, včetně prováděcí úpravy. Nárok lze uplatnit způsobem uvedeným v Reklamačním řádu.

4.6 Změny smluvních podmínek

4.6.1 Účastník může navrhnout změnu Smlouvy nebo rozsahu Služeb prostřednictvím způsobů, které Poskytovatel pro danou Službu umožňuje, zejména prostřednictvím Zákaznické samoobsluhy nebo přímou dohodou s Poskytovatelem.

4.6.2 U Služeb, u nichž to připouští ZoEK, může Poskytovatel změnit smluvní podmínky, je-li takové oprávnění sjednáno. O veškerých změnách informuje Účastníka v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem nejpozději 1 měsíc před nabytím jejich účinnosti.

4.6.3 Poskytovatel v oznámení o změně smluvních podmínek současně informuje Účastníka o jeho právu vypovědět závazek ze Smlouvy bez dalších nákladů, pokud s novými podmínkami nesouhlasí. Toto právo může Účastník uplatnit do 1 měsíce ode dne doručení oznámení o změně, a to některým ze způsobů uvedených v článku 4.7.2. Závazek v takovém případě zaniká ke dni nabytí účinnosti změny nebo k pozdějšímu dni uvedenému ve výpovědi, nejpozději však uplynutím 1 měsíce ode dne doručení výpovědi Poskytovateli.

4.6.4 Právo podle článku 4.6.3 nevzniká v případech stanovených ZoEK, zejména jestliže je změna:

a) výhradně ve prospěch Účastníka,

b) čistě administrativní povahy s neutrálním dopadem na Účastníka, nebo

c) přímo vyvolána změnou právní úpravy nebo rozhodnutím příslušného orgánu veřejné moci.

4.7 Ukončení smlouvy

4.7.1 Smlouvu na dobu neurčitou může Účastník vypovědět s výpovědní dobou podle článku 4.2 těchto VOP. Závazek na dobu určitou zaniká nebo se prodlužuje způsobem sjednaným ve Smlouvě a dovoleným ZoEK. Tím nejsou dotčena zákonná práva Účastníka po automatickém prodloužení.

4.7.2 Výpověď lze doručit písemně na kontaktní adresu Poskytovatele, elektronicky na zveřejněný kontaktní e-mail z adresy evidované u Účastníka, nebo prostřednictvím Zákaznické samoobsluhy, pokud Poskytovatel tuto možnost zpřístupňuje. Výpověď musí obsahovat údaje umožňující jednoznačně identifikovat Účastníka a Službu nebo Smlouvu, které se výpověď týká, telefonní číslo se uvádí jen tehdy, týká-li se výpověď číslované Služby.

4.7.3 Při jednostranné změně smluvních podmínek má Účastník práva podle článku 4.6 a ZoEK.

4.7.4 Poskytovatel může ukončit Smlouvu pro závažné porušení smluvních povinností Účastníkem pouze při splnění podmínek stanovených Smlouvou a právními předpisy, včetně předchozí výzvy k nápravě, je-li vyžadována.

4.7.5 Účastník je povinen zařízení poskytnuté formou pronájmu nebo výpůjčky vrátit Poskytovateli nejpozději do 14 dnů od ukončení Služby, pro jejíž využívání bylo zařízení poskytnuto, není-li ve Smlouvě nebo Objednávce sjednáno jinak. Zařízení musí být vráceno s přihlédnutím k běžnému opotřebení odpovídajícímu době a způsobu jeho řádného užívání. V případě nevrácení, ztráty nebo poškození zařízení může Poskytovatel požadovat náhradu v rozsahu stanoveném právními předpisy, Smlouvou a Ceníkem.

4.7.6 Zanikne-li závazek ze Smlouvy na dobu určitou nebo ze Smlouvy na dobu neurčitou před uplynutím sjednané minimální doby trvání z jiných důvodů než z důvodů, při nichž ZoEK zakazuje účtovat úhradu, lze Spotřebiteli nebo podnikající fyzické osobě požadovat úhradu pouze tehdy, skončí-li závazek do 3 měsíců ode dne uzavření Smlouvy, a nejvýše v rozsahu dovoleném § 63b ZoEK. Případná úhrada související s dotovaným koncovým zařízením se řídí § 63b ZoEK.

4.7.7 Ukončením Smlouvy nejsou dotčeny splatné peněžité závazky, povinnost vrátit zařízení ani právo na náhradu prokazatelné škody.

4.7.8 Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, zaniká ukončením poslední aktivní Služby také rámcový smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem.

4.7.9 Smlouva uzavřená s Účastníkem, který je fyzickou osobou, zaniká jeho úmrtím. Po prokazatelném oznámení a přiměřeném doložení úmrtí Účastníka Poskytovatel bez zbytečného odkladu ukončí poskytování Služeb a provede konečné vyúčtování. Tím nejsou dotčeny peněžité závazky vzniklé do zániku Smlouvy ani práva a povinnosti související s vrácením pronajatého nebo zapůjčeného zařízení. Úmrtí lze doložit zejména úmrtním listem nebo jiným věrohodným dokladem.

4.7.10 Má-li oprávněná osoba zájem pokračovat v užívání Služby a umožňují-li to právní, technické a provozní podmínky, může se s Poskytovatelem dohodnout na uzavření nové Smlouvy nebo na jiném odpovídajícím způsobu pokračování Služby. Do uzavření takového ujednání nevzniká této osobě právo na pokračování v poskytování Služby.

5 Cena a vyúčtování

5.1 Ceny Služeb, jednorázové poplatky, ceny za zařízení, případné manipulační poplatky, limity a další cenové podmínky stanoví Ceník, Smlouva nebo příslušný Popis služby.

5.2 Pravidelné měsíční ceny se účtují za zúčtovací období způsobem uvedeným ve Smlouvě nebo Ceníku. Měsíční ceny dílčích Služeb se účtují na nadcházející měsíc a ceny za spotřební plnění podle skutečné spotřeby v ukončeném zúčtovacím období.

5.3 Vyúčtování obsahuje ceny za sjednané Služby a skutečně čerpaná plnění za příslušné zúčtovací období. Je-li 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.

5.4 Vyúčtování je zpřístupněno zejména v Zákaznické samoobsluze nebo jiným sjednaným způsobem. Zpoplatnění papírového nebo jiného zvláštního způsobu doručování se řídí Ceníkem a právními předpisy.

5.5 Platbu lze provést zejména platební kartou nebo bankovním převodem, jsou-li tyto způsoby pro danou Službu aktuálně podporovány; další podporované způsoby jsou uvedeny ve Smlouvě, Ceníku, vyúčtování nebo Zákaznické samoobsluze. Inkaso platby se realizuje po zpřístupnění měsíčního vyúčtování Účastníkovi. Pokud z důvodů na straně Účastníka nedojde k automatickému inkasu účtované částky, je splatnost této částky náhradním způsobem stanovena na 20 dnů od odeslání vyrozumění o neprovedené platbě Účastníkovi. Po této lhůtě může být Účastníkovi přístup ke Službám deaktivován při splnění podmínek podle čl. 4.3.12 VOP a právních předpisů. Za reaktivaci Služeb je účtován poplatek podle Ceníku. Dočasné omezení přístupu ke Službám z důvodů na straně Účastníka nemá vliv na účtování stálých měsíčních plateb za dobu platnosti účastnické smlouvy. Za zaslání písemné upomínky se účtuje poplatek podle Ceníku.

5.6 Složil-li Účastník Jistinu, může být použita na úhradu jeho závazků vůči Poskytovateli. Je-li ve Smlouvě nebo Objednávce sjednáno, že Jistina odpovídá jedné předpokládané měsíční platbě za Služby a je hrazena v souvislosti s autorizací platební karty pro automatické platby, použije se jako přeplatek v prvním nebo některém z následujících vyúčtování. V ostatních případech se způsob použití a vypořádání Jistiny řídí Smlouvou nebo Objednávkou. Nevyčerpaná část Jistiny se vypořádá podle Smlouvy a právních předpisů.

5.7 Reklamace vyúčtování sama o sobě nemá odkladný účinek, nestanoví-li ČTÚ v odůvodněném případě jinak.

6 Reklamace

6.1 Účastník může reklamovat vyúčtování ceny nebo vadné poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Podrobnosti stanoví Reklamační řád Poskytovatele.

6.2 Skutečně dosahovaná rychlost a případné odchylky výkonu služby přístupu k internetu se posuzují podle parametrů uvedených v Technické specifikaci služeb a podle aktuálních pravidel a metodických postupů Českého telekomunikačního úřadu. Podrobné podmínky měření a uplatnění reklamace stanoví Technická specifikace služeb a Reklamační řád.

6.3 Za velkou trvající nebo opakující se odchylku se pro účely práv Účastníka považuje odchylka vymezená aktuálním všeobecným oprávněním ČTÚ a Technickou specifikací služeb. Vznik takové odchylky může být důvodem k reklamaci Služby a uplatnění dalších práv podle příslušných právních předpisů.

6.4 Reklamaci vyúčtování ceny je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování, není-li vyúčtování poskytováno, do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Reklamaci poskytované Služby je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby.

6.5 Poskytovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od jejího doručení. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, činí zákonná lhůta nejvýše 2 měsíce.

6.6 Nesouhlasí-li Účastník s vyřízením reklamace nebo nebyla-li reklamace vyřízena v zákonné lhůtě, může se ve lhůtě 1 měsíce obrátit na Český telekomunikační úřad návrhem na zahájení správního řízení ve věci námitky proti vyřízení reklamace.

6.7 Tím nejsou dotčena další práva Spotřebitele na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů podle příslušných právních předpisů. Pro spory v působnosti Českého telekomunikačního úřadu se postupuje podle ZoEK.

7 Ochrana osobních údajů

7.1 Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR), ZoEK a dalšími použitelnými právními předpisy. Podrobnosti o účelech, právních titulech, době uchování, příjemcích a právech subjektů údajů stanoví samostatné Zásady zpracování osobních údajů dostupné na https://www.qtel.cz/ochrana-osobnich-udaju/

7.2 Provozní a lokalizační údaje se zpracovávají a uchovávají v rozsahu a po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy, včetně § 97 ZoEK.

7.3 Souhlas s marketingovým oslovováním není udělován přijetím těchto VOP a je získáván samostatně, je-li pro daný způsob marketingu souhlas právním titulem.

8 Navazující dokumenty a pravidlo přednosti

8.1 Smluvní dokumentace zahrnuje zejména:

- Smlouvu / Objednávku a Shrnutí smlouvy,
- Popis služeb nebo Specifické podmínky konkrétní Služby,
- Ceník,
- tyto VOP,
- Reklamační řád,
- Zásady zpracování osobních údajů,
- Přenos telefonních čísel mezi poskytovateli,
- Změna poskytovatele služby přístupu k internetu,
- Podmínky roamingu,
- další dokumenty, na které Smlouva nebo Popis služby výslovně odkazuje.

8.2 V případě rozporu mezi dokumenty se použije následující pořadí přednosti, není-li v konkrétním dokumentu výslovně a platně stanoveno jinak: Smlouva / Objednávka → Popis služby / Specifické podmínky → Ceník → VOP.

8.3 Samostatné procesní dokumenty, zejména Reklamační řád, Zásady zpracování osobních údajů, Přenos telefonních čísel mezi poskytovateli, Změna poskytovatele služby přístupu k internetu a Podmínky roamingu, upravují svou příslušnou oblast a použijí se společně s uvedenými dokumenty.

9 Závěrečná ustanovení

9.1 Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména ZoEK a občanským zákoníkem, jsou-li použitelné.

9.2 Oznámení Poskytovatele se doručují způsobem sjednaným ve Smlouvě, zejména elektronicky na evidovanou kontaktní adresu, prostřednictvím Zákaznické samoobsluhy nebo poštou. Účastník je povinen udržovat kontaktní údaje aktuální. Pravidla doručování nesmějí omezovat kogentní práva Účastníka.

9.3 Kontaktní údaje Poskytovatele, zákaznická linka a elektronické kontakty jsou zveřejněny na www.qtel.cz a mohou být uvedeny rovněž ve Smlouvě nebo vyúčtování.

10 Zvláštní informace pro číslovanou interpersonální komunikační službu Q Pevná linka a Q Connect

10.1 Služba Q Pevná linka a Q Connect je závislá na funkčním internetovém připojení, napájení a kompatibilním koncovém zařízení nebo softwarovém řešení. Při výpadku elektrického napájení, internetového připojení nebo zařízení nemusí být služby Q Pevná linka a Q Connect dostupné, a to ani pro tísňovou komunikaci.

10.2 Poskytovatel poskytuje přístup k tísňovým službám v případech a rozsahu stanoveném ZoEK. Účastník je povinen u geografického čísla udržovat u Poskytovatele aktuální údaje potřebné pro lokalizaci, vyžaduje-li to konkrétní technické řešení.

11 Přenos telefonních čísel a změna poskytovatele služby přístupu k internetu

11.1 Přenos telefonního čísla se řídí § 34 ZoEK. Smluvní dokumentace obsahuje ověřovací kód účastníka (OKU) v případech stanovených ZoEK.

11.2 Účastník může požádat přejímajícího poskytovatele o zajištění přenosu a poskytne mu požadované identifikační údaje, OKU a požadovaný den přenosu.

11.3 Změna poskytovatele služby přístupu k internetu se řídí § 34a ZoEK a využívá ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby (OKZPS), vyžaduje-li jej právní úprava.

12 Roaming

12.1 Regulovaný roaming v Evropské unii a Evropském hospodářském prostoru se řídí zejména nařízením (EU) 2022/612 a souvisejícími přímo použitelnými předpisy.

12.2 Poskytovatel uplatňuje režim roamingu za domácích podmínek v rozsahu stanoveném právní úpravou, včetně pravidel přiměřeného využívání (FUP), transparentnosti a ochranných limitů. Konkrétní FUP, případné příplatky a informace pro země mimo regulovaný roamingový prostor stanoví aktuální Podmínky roamingu a Ceník.

13 Přístupnost a zvláštní skupiny Účastníků

13.1 Poskytovatel zajišťuje přístupnost poskytovaných služeb elektronických komunikací a souvisejících informací v rozsahu stanoveném zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZoEK“), a zákonem č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb, v platném znění.

13.2 Předsmluvní informace poskytuje Poskytovatel na žádost ve formátu přístupném koncovým uživatelům se zdravotním postižením v souladu s § 63 odst. 3 ZoEK.

13.3 Informace o přístupnosti služeb, jejich charakteristikách a způsobu jejich využívání zveřejňuje Poskytovatel v rozsahu a způsobem stanoveným příslušnými právními předpisy.

13.4 Účastníkovi, který je mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, náleží práva stanovená ZoEK pro tyto kategorie účastníků, pokud splňuje zákonné podmínky a těchto práv se výslovně nevzdal. Postavení účastníka a případné vzdání se práv se prokazuje způsobem stanoveným ZoEK.

14 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

14.1 Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektronických komunikací je v rozsahu své zákonné působnosti Český telekomunikační úřad, Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa P. O. Box 02, 225 02 Praha 025, web www.ctu.gov.cz.

14.2 Tím není dotčeno právo podat podle ZoEK námitku proti vyřízení reklamace ve lhůtě stanovené právními předpisy.