

Všeobecné podmínky

pro poskytování mobilních služeb elektronických komunikací virtuální sítě Q-CZ
velkoobchodním partnerům **Quadruple a.s.**

vydané společností Quadruple a.s., IČO 24813745, se sídlem Praha 3, Vinohradská 2396/18410, PSČ 130 00,
s platností od **10. 6. 2019**

Obsah:

1. Základní ustanovení
2. Uzavření smlouvy
3. Objednávání a poskytování služeb
4. Poskytování služeb
5. Vyúčtování služeb a platby
6. Práva a povinnosti Poskytovatele
7. Plnění zákonných povinností Poskytovatele
8. Odpovědnost
9. Reklamace
10. Závěrečná ustanovení

1. Základní ustanovení

- a) Quadruple a.s., IČO 248 13 745, se sídlem Vinohradská 2396/184, Praha 3, PSČ 130 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16969 (dále jen Quadruple a.s.) je společností registrovanou Českým telekomunikačním úřadem (dále jen ČTÚ) pro podnikání v odvětví elektronických komunikací pod číslem 3055 k provozování následujících komunikačních činností:

- Veřejně dostupná telefonní služba
- Služby přenosu dat
- Služby přístupu k síti Internet

Služby jsou poskytovány podle Zákona 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění (dále jen Zákon)

- b) Quadruple a.s. je provozovatelem virtuální mobilní sítě Q-CZ realizované na fyzické síti hostujícího mobilního operátora Vodafone ČR (dále jen HMNO) jejímž prostřednictvím poskytuje svým smluvním partnerům následující služby (dále jen služby)

- vnitrostátní a mezinárodní hlasové služby
- vnitrostátní a mezinárodní služby SMS
- vnitrostátní a mezinárodní služby MMS
- vnitrostátní datové služby
- mezinárodního roamingu hlasových, SMS/MMS/Datových služeb (seznam roamingových partnerů je uveden na http://old.quadruple.cz/wp-content/uploads/2019/04/CEN_Camel_201904.pdf)
- hlasový provoz na negeografická čísla
- prémiové služby
- služební SMS

Součástí dodávek služeb jsou rovněž

- dodávky neaktivních SIM karet
 - aktivace dodaných SIM karet
 - provádění změn nastavení dodaných SIM karet
 - poskytování mobilních telekomunikačních služeb
 - zajištění přenositelnosti mobilních telefonních čísel ve spolupráci s HMNO
 - přístup k administračnímu nástroji pro nastavení parametrů služeb a vyúčtování
- c) Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smluv o poskytování mobilních služeb elektronických komunikací prostřednictvím virtuální sítě Q – CZ (dále jen smlouva), kterou Quadruple a.s. uzavírá se svými obchodními partnery – obchodními společnostmi - podnikateli (dále jen Poskytovatel), kteří splňují legislativní body potřebné pro poskytování mobilních služeb elektronických komunikací a kteří služby dále zprostředkovávají svým zákazníkům (dále jen uživatelům).
- d) Tyto všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při poskytování a zprostředkování služeb.

2. Uzavření smlouvy

- a) Smlouva mezi Quadruple a.s. a Poskytovatelem je platná a účinná dnem podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.
- b) Smlouva mezi Poskytovatelem a uživatelem může být uzavřena způsobem, který určí Poskytovatel. Toto uzavření smlouvy se však nesmí přičítat podmínkám uzavření smlouvy mezi Quadruple a.s. a Poskytovatelem.
- c) Smlouva mezi Quadruple a.s. a Poskytovatelem, jakož i její všechny doplňky a změny musí být uzavírány písemně.

3. Objednávka služeb

- a) Poskytovatel provádí objednávku služeb následujícím způsobem:
- V případě dodávek SIM karet písemnou objednávkou, kterou je možné doručit elektronicky s potvrzením příjmu, doporučenou poštou nebo osobně.
 - V případech požadavků na aktivace SIM karet nebo změny jejich nastavení (včetně deaktivace karty) prostřednictvím datového rozhraní, které bylo specifikováno ve smlouvě a řádně otestováno, případně prostřednictvím webového rozhraní k systémům Quadruple a.s., na které byl Poskytovatel vyškolen.
 - Požadavky na portace čísel z jiné mobilní sítě se uplatňují při aktivaci prostřednictvím funkcionalit poskytnutého rozhraní.
 - Vlastní poskytování mobilních služeb vždy zajišťuje Quadruple a.s. po celou dobu, kdy je příslušná SIM karta aktivní.
- b) Poskytovatel je oprávněn nabízet služby uživatelům buď samostatně, nebo ve zvýhodněných balíčcích.
- c) Poskytovatel sdělí Quadruple a.s. heslo, které si zvolil uživatel pro komunikaci s operátorem tak, aby mohlo být zajištěno poskytování potřebných informací uživateli, provádění změn nastavení SIM uživatele a poskytování dalších služeb. Toto heslo sdělí Poskytovatel v případě, že Quadruple a.s. po samostatné dohodě zajišťuje i část podpory 1. úrovně pro zákazníky Poskytovatele.

4. Poskytování služeb

- a) Ke každé dodávané SIM kartě náleží PIN kód a PUK kód, který je dodáván v balení spolu se SIM kartou. Poskytovatel není oprávněn odhalovat tyto PIN a PUK kódy před jejich distribucí uživatelům.
- b) Nejpozději při uplatnění požadavku na aktivaci SIM karty je uživateli přiřazeno telefonní číslo z rozsahu čísel, který Quadruple a.s. provozovateli přidělí. Poskytovatel má právo požádat Quadruple a.s. o další telefonní čísla, pokud se stávající rozsah blíží vyčerpání.
- c) Poskytovatel je povinen zajistit aktivaci SIM karty u Quadruple a.s. nejpozději při předání SIM karty uživateli.
- d) V základním nastavení SIM karty po aktivaci jsou tyto služby:
 - Je nastaven maximální limit celkového čerpání a maximální limit čerpání spotřebovaného na datové služby v roamingu v zemích EU.
 - Je blokován přístup na audiotexové služby.
 - Je blokován provoz mezinárodního roamingu.
 - Jsou umožněny mezinárodní hovory.

Při uzavírání smlouvy či kdykoliv v pozdější době může objednatel požádat o změnu tohoto nastavení. Poskytovatel může změnu nastavení provést a případně ji podmínit složením zálohy.

- e) Změnu nastavení SIM karty je možné provést rovněž prostřednictvím datového rozhraní, kde se účastník identifikuje vlastnictvím SIM karty. Změny učiněné vlastní činností účastníka nebo pracovníků Poskytovatele nejsou Quadruple a.s. zpoplatněny.
- f) Poskytovatel zajistí u Quadruple a.s. deaktivaci SIM karty uživatele na jeho žádost nebo při nedodržení smlouvy či všeobecných podmínek Poskytovatele.
- g) Služby budou poskytovány v oblastech pokrytých radiovým signálem sítě hostujícího mobilního operátora.
- h) S využitím mobilních sítí zahraničních Poskytovatelů bude umožněno využívání služeb uživateli i mimo území České republiky
- i) Quadruple a.s. je oprávněna omezit či zastavit poskytování služeb, jejichž poskytování bylo omezeno či zastaveno hostující mobilním operátorem.
- j) Quadruple a.s. je dále oprávněna omezit či zastavit poskytování služeb Poskytovateli zejména v těchto případech:
 - V případě důvodného podezření na jednání, které jeví známky podvodného jednání.
 - V případě neplnění dohodnutých finančních ujednání z této smlouvy.
- k) Poskytování služeb může být dočasně omezeno či přerušeno i z důvodu závažných technických komplikací nebo na základě rozhodnutí státních orgánů či v období krizových stavů nebo z důvodu jiného obecného zájmu.
- l) Ve výjimečných případech je Quadruple a.s. z technických nebo provozních důvodů změnit telefonní čísla dodaných SIM karet i bez souhlasu Poskytovatele a uživatele. O této změně bude Poskytovatel minimálně 5 dní předem informován.
- m) Služby tísňového volání jsou poskytovány zdarma. Při využívání tísňového volání je v souladu s právními předpisy prováděna lokalizace volajícího.

5. Vyúčtování služeb a platby

- a) Vyúčtování dodaných služeb provádí Quadruple a.s. ve velkoobchodních cenách podle ceníku uvedeného ve smlouvě mezi Poskytovatelem a Quadruple a.s.

- b) Délka zúčtovacího období je jeden měsíc.
- c) Quadruple a.s. zajistí prostřednictvím zřízeného datového rozhraní přístup k přehledům vyúčtovaných služeb. Quadruple a.s. současně zašle vyúčtování elektronickou poštou na kontaktní adresu dohodnutou při podpisu této smlouvy.
- d) Vyúčtované služby musí být uhrazeny do dne splatnosti, tj. do 15 kalendářních dnů od vystavení faktury za služby. Služby jsou uhrazeny připsáním celé částky na účet Quadruple a.s. Zaslání upomínky může být zpoplatněno.
- e) Quadruple a.s. zpřístupní s prodlevou maximálně 30 minut okamžitý stav čerpání služeb na jednotlivých účtech zákazníků v maloobchodních cenách s tím, že tyto údaje budou Poskytovatelem využívány při komunikaci se zákazníky.

6. Práva a povinnosti Poskytovatele a Quadruple a.s.

- a) Poskytovatel je oprávněn nabízet všechny dodávané služby uživatelům na území České republiky samostatně nebo v balíčcích s dalšími službami.
- b) Poskytovatel umožní uživateli ponechat si telefonní číslo při přejití k jinému Poskytovateli služeb.
- c) Poskytovatel neprodleně nahlásí ztrátu, zcizení či zničení SIM karty uživatele, jakmile se o této skutečnosti dozví. Poskytovatel zajistí blokadu této SIM karty.
- d) Aby se zbránilo zneužívání nabídky služeb ze strany uživatelů, má Quadruple a.s. právo nastavit pravidla čerpání služeb (tzv. FUP – Fair Users Policy). Pro „neomezené volání do sítě Q-CZ“ je nastaven maximální měsíční objem čerpání 3000 minut, další minuty jsou zpoplatněny jako minuty nad limit. Pro „neomezené volání mimo síť Q-CZ“ je nastaven maximální měsíční objem čerpání 3000 minut, další minuty jsou zpoplatněny jako minuty nad limit. U datových služeb je při překročení objednaného objemu dat snížena rychlost datového přenosu na 48 kbps (závisí na hostitelské síti). Tato omezení se vztahují pouze na zúčtovací období, ve kterém k překročení došlo, a poté je služba obnovena v původním rozsahu. Obnova FUP u datových balíčků probíhá vždy k obnovení datového balíčku (perioda datového balíčku je uvedena v ceníku)
- e) Quadruple a.s. je povinna nakládat s osobními údaji o Poskytovateli, jakož i s údaji o uživatelích jako jeho zákaznících v souladu s právními předpisy.
- f) Quadruple a.s. zajistí ve spolupráci s HMNO plnění povinností provozovatele podle Zákona. K tomu si může vyžádat nezbytnou spoluúčast Poskytovatele.
- g) Poskytovatel je povinen při poskytování služeb dodržovat povinnosti podle Zákona, mezi něž patří mimo jiné:
 - vést databázi všech svých účastníků podle §61 Zákona
 - používat schválené normy a specifikace podle §62 a §73 Zákona
 - při uzavírání smlouvy o poskytování služeb zajistit náležitosti podle §63 Zákona
 - zveřejňovat informace včetně cenových podle §54 a §63 Zákona, a to s předstihem nejméně jeden měsíc
 - provádět vyúčtování služeb podle §64 Zákona
 - předávat informace pro vydávání telefonních seznamů podle §66 Zákona v rozsahu, v jakém dali účastníci svůj souhlas
 - poskytovat informace Českému telekomunikačnímu úřadu (ČTÚ) podle §71 Zákona a s přihlédnutím k §115 Zákona
 - spolupracovat s MVNE a HMNO zajišťovat identifikaci účastníků podle §66 a §67 Zákona

- umožnit účastníkům hlášení poruch podle §69 Zákona
- zajišťovat bezpečnost služby a ochranu dat podle §88 Zákona
- vyřizovat reklamace podle §71 Zákona

7. Odpovědnost

- a) Quadruple a.s. neodpovídá za škodu způsobenou
 - porušením smluvních povinností Poskytovatele ani uživatele
 - důsledkem přerušení dodávky služeb či vadného poskytnutí služeb
 - uvedení nesprávných údajů ze strany Poskytovatele
 - viry (tzv. mobile malware), prozrazením hesel nebo PIN kódů k dodaným SIM kartám
- b) Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení či selhání v plnění jakýchkoliv povinností dle smlouvy, které jsou zapříčiněny vyšší mocí

8. Reklamace

- a) Reklamace kvality služeb poskytnutých na velkoobchodní úrovni se provádí v rámci 2. úrovně zákaznické podpory na kontaktním místě Quadruple a.s. Při podání reklamace Poskytovatel doloží, že reklamaci nelze vyřešit na 1. úrovni podpory, například, že snížená kvalita není důsledkem nesprávného postupu uživatele.
- b) Reklamace vyúčtování
 - Vyúčtování je prováděno dle podmínek a způsobem dle čl. 5 těchto všeobecných podmínek
 - V případě, že Poskytovatel shledá jakékoliv vyúčtování sporným, je povinen tuto skutečnost oznámit Quadruple a.s. dříve, než se sporná částka stane splatnou
 - Bez ohledu na případný spor je Poskytovatel povinen zaplatit i spornou výši účtované částky (bez jakéhokoliv ponížení a zápočtu). V případě úspěchu ve sporu mu bude neoprávněně účtovaná a zaplacená částka vrácena zpětně.

9. Závěrečná ustanovení

- a) Tyto všeobecné podmínky jsou součástí smlouvy mezi Quadruple a.s. a Poskytovatelem.
- b) Poskytovatel je povinen zajistit, aby ustanovení těchto velkoobchodních všeobecných podmínek nebyla v rozporu s maloobchodními všeobecnými podmínkami Poskytovatele vůči svým uživatelům
- c) Uzavřením smlouvy vyjadřují strany svůj souhlas s těmito všeobecnými podmínkami a všemi dalšími součástmi smlouvy
- d) Tyto všeobecné podmínky mohou být jednostranně měněny Quadruple a.s. v rozsahu daném právními předpisy. O jejich změně musí být Poskytovatel informován minimálně 30 dní předem.