

Všeobecné obchodní podmínky

pro poskytování mobilních služeb elektronických komunikací ve virtuální síti TTQ

vydané společností TT Quality s.r.o., IČO: 03744965, se sídlem Havlíčkova 55, 41155 Terezín

vydané s platností od 1. 4. 2015

Obsah:

1. Základní ustanovení
2. Uzavření smlouvy
3. Objednávání a poskytování služeb
4. Poskytování služeb
5. Vyúčtování služeb a platby – tarifní služby s měsíčním vyúčtováním
6. Vyúčtování služeb a platby – předplacené služby
7. Práva a povinnosti poskytovatele
8. Plnění zákonných povinností poskytovatele
9. Odpovědnost
10. Reklamace
11. Závěrečná ustanovení

1. Základní ustanovení

a) TT Quality s.r.o., IČO 037 44 965, se se sídlem Havlíčkova 55, 41155 Terezín, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 35185 (dále jen poskytovatel) je společností registrovanou Českým telekomunikačním úřadem (dále jen ČTÚ) pro podnikání v odvětví elektronických komunikací pro poskytování 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) TT Quality s.r.o. je poskytovatelem virtuální mobilní sítě TTQ realizované na fyzické síti hostujícího mobilního operátora Vodafone ČR (dále jen HMNO), prostřednictvím platformy Q-CZ, jejímž prostřednictvím poskytuje svým uživatelům 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
- hlasový provoz na negeografická čísla
- prémiové služby
- služební SMS

Součástí dodávek služeb jsou rovněž

- dodávky neaktivních karet SIM/nano-SIM
- aktivace dodaných SIM/nano-SIM karet
- provádění změn nastavení dodaných SIM/nano-SIM karet
- poskytování mobilních telekomunikačních služeb
- zajištění přenositelnosti mobilních telefonních čísel ve spolupráci s HMNO
- přístup k administračnímu nástroji pro nastavení parametrů služeb a výúčtování

c) Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování mobilních služeb elektronických komunikací prostřednictvím virtuální sítě TTQ (dále jen smlouva), kterou poskytovatel uzavírá s jednotlivými zákazníky (dále jen uživateli).

2. Uzavření smlouvy

a) Smlouva mezi poskytovatelem a uživatelem je platná dnem podpisu smlouvy oběma smluvními stranami. Účinnost smlouva nabývá dnem přenosu SIM karty do sítě TTQ nebo její aktivací.

b) Smlouva mezi poskytovatelem a uživatelem může být uzavřena způsobem, který určí poskytovatel. Toto uzavření smlouvy se však nesmí přičítat podmínkám uzavření smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem.

c) Smlouva mezi poskytovatelem a uživatelem, jakož i její všechny doplňky a změny musí být uzavírány písemně.

3. Objednávka služeb

a) Uživatel provádí objednávku služeb následujícím způsobem

- v případě dodávek karet SIM/nano-SIM osobně, písemnou objednávkou, kterou je možné doručit poštou, emailem nebo prostřednictvím objednávkového formuláře na stránce www.ttq.cz
- v případech požadavků na aktivace karet SIM/nano-SIM nebo změny jejich nastavení (včetně deaktivace karty) prostřednictvím TTQ samoobsluhy na stránce www.ttq.cz, osobně, písemnou objednávkou, kterou je možné doručit poštou, emailem nebo prostřednictvím objednávkového formuláře na stránce www.ttq.cz
- požadavky na portace čísel z jiné mobilní sítě prostřednictvím TTQ samoobsluhy na stránce www.ttq.cz, osobně, písemnou objednávkou, kterou je možné doručit poštou, emailem nebo

prostřednictvím objednávkového formuláře na stránce www.ttg.cz

- vlastní poskytování mobilních služeb vždy zajišťuje poskytovatel po celou dobu, kdy je příslušná karta SIM/nano-SIM aktivní

b) Poskytovatel je oprávněn nabízet služby uživatelům buď samostatně, nebo ve zvýhodněných balíčcích.

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 karty SIM/nano-SIM je uživateli přiřazeno telefonní číslo z rozsahu čísel, který poskytovatel uživateli přidělí.

c) Poskytovatel je povinen zajistit aktivaci SIM karty u HMNO 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

nejsou 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. Poskytovatel je oprávněn nastavit omezení počtu akcí (typu hovor nebo SMS) uživatele za dané časové období.

e) Poskytovatel zajistí na žádost uživatele u HMNO změnu nastavení SIM. Zúčtovací období činí jeden měsíc.

f) Změnu nastavení SIM karty je možné provést kontaktováním zákaznické linky nebo prostřednictvím TTQ samoobsluhy, kde se uživatel identifikuje vlastnictvím SIM karty.

g) Poskytovatel zajistí u HMNO deaktivaci SIM karty uživatele na jeho žádost nebo při nedodržení smlouvy či všeobecných podmínek poskytovatele.

h) Služby budou poskytovány v oblastech pokrytých radiovým signálem sítě hostujícího mobilního operátora MVNO

i) S využitím mobilních sítí zahraničních poskytovatelů bude umožněno využívání služeb uživateli i mimo území České republiky

j) Poskytovatel je oprávněn a omezit či zastavit poskytování služeb, jejichž poskytování bylo omezeno či zastaveno hostující mobilním operátorem MVNO.

k) Poskytovatel je dále oprávněn a omezit či zastavit poskytování služeb uživateli zejména v těchto případech:

- V případě důvodného podezření na jednání, které jeví známky podvodného jednání
- V případě neplnění dohodnutých finančních ujednání z této smlouvy.

l) 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

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 – tarifní služby s měsíčním vyúčtováním

a) Vyúčtování dodaných služeb provádí poskytovatel v maloobchodních cenách podle aktuálně platného ceníku služeb, který je součástí smlouvy o poskytování služeb.

b) Délka zúčtovacího období je jeden kalendářní měsíc a začíná vždy 1. dne v měsíci

c) Poskytovatel zajistí prostřednictvím zřízeného datového rozhraní přístup k přehledům využívaných služeb.

d) Poskytovatel může požadovat, aby uživatel při uplatňování požadavku na aktivaci karty SIM složil předem na účet poskytovatele zálohu ve výši 1000 Kč / SIM. Tato záloha může být navýšena v případě, že měsíční spotřeba služeb u SIM karty v maloobchodních cenách přesáhne částku 500 Kč včetně DPH.

e) Vyúčtované služby musí být uhrazeny do dne splatnosti, tj. do 15. dne následujícího kalendářního měsíce za volání v měsíci předešlém. Služby jsou uhrazeny připsáním celé částky na účet poskytovatele. Zaslání upomínky může být zpoplatněno.

f) Poskytovatel zpřístupní s prodlevou maximálně 30 minut okamžitý stav čerpání služeb na jednotlivých účtech zákazníků v maloobchodních cenách s tím, že tyto údaje budou uživatelem využívány při komunikaci s uživatelem.

6. Vyúčtování služeb a platby – předplacené služby

Služby jsou hrazeny snížením dobitého kreditu. TT Quality nevrací částky za zakoupený a nevyčerpaný kredit. Zákazník musí spotřebovat kredit během doby jeho platnosti, protože po jejím uplynutí se zbývající kredit považuje za spotřebovaný. Po vyčerpání kreditu nejsou služby poskytovány.

Minimální částka dobití kreditu je 200 Kč. Platnost kreditu je 90 dní od posledního dobití kreditu nebo přihlášení SIM karty do sítě. V případě dobití kreditu částkou minimálně 200Kč se platnost kreditu prodlužuje na dalších 90 dní.

Pokud nedojde nejpozději do 90 dní od posledního dobití kreditu k navýšení kreditu minimálně o částku 200Kč, má TT Quality právo na zrušení a deaktivaci SIM karty.

7. Práva a povinnosti poskytovatele

- 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 své telefonní číslo při přejití k jinému poskytovateli služeb.
- c) V případě, že uživatel nahlásí ztrátu, zcizení či zničení SIM karty, zajistí poskytovatel bezodkladnou blokaci této SIM karty.
- d) Aby se zabránilo zneužívání nabídky služeb ze strany uživatelů, má poskytovatel právo nastavit pravidla čerpání služeb (tzv. FUP – Fair Users Policy). U datových služeb je při překročení objednaného objemu dat snížena rychlost datového přenosu na 20 kbps (závisí na hostitelské síti MVNO). 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 20.dni kalendářního měsíce.
- e) Poskytovatel je povinen nakládat s osobními údaji o uživateli v souladu s právními předpisy.

8. Plnění zákonných povinností poskytovatele

- a) Poskytovatel zajistí ve spolupráci s HMNO plnění povinností provozovatele podle Zákona .
- b) Poskytovatel je povinen při poskytování služeb dodržovat povinnosti podle Zákona, mezi něž patří mimo jiné:
- vést databázi všech svých uživatelů podle §61
 - 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 uživatelé svůj souhlas
 - poskytovat informace Českému telekomunikačnímu úřadu (ČTÚ) podle §71 Zákona a s přihlédnutím k §115 Zákona
 - spolupracovat s MVNE a HMNO zajišťovat identifikaci uživatelů podle §66 a §67 Zákona
 - umožnit uživatelům hlášení poruch podle §69 Zákona
 - zajišťovat bezpečnost služby a ochranu dat podle §88 Zákona
 - vyřizovat reklamace podle §71 Zákona

9. Odpovědnost

- a) Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou
- porušením smluvních povinností uživatelem

- důsledkem přerušeni dodávky služeb či vadného poskytnutí služeb
- uvedení nesprávných údajů ze strany uživatele
- viry (tzv. mobile malware), prozrazením hesel nebo PIN kodů 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.

10. Reklamacce

a) Reklamacce kvality služeb může uživatel podat osobně, písemně na adresu sídla společnosti, emailem nebo prostřednictvím objednávkového formuláře na stránce www.ttq.cz. Před předáním reklamacce na HMNO má právo poskytovatel prověřit, že například snížená kvalita služby není důsledkem nesprávného postupu uživatele.

b) Reklamacce vyúčtování

- Vyúčtování je prováděno dle podmínek a způsobem dle čl. 5 těchto všeobecných podmínek
- V případě, že uživatel shledá jakékoliv vyúčtování sporným, je povinen tuto skutečnost oznámit poskytovateli dříve, než se sporná částka stane splatnou
- Bez ohledu na případný spor ohledně uvedené částky je uživatel povinen zaplatit spornou výši účtované částky (bez jakéhokoliv ponížení a zápočtu). V případě úspěchu ve sporu mu bude neoprávněně účtovaná a zaplacená částka vrácena zpětně.

11. Závěrečná ustanovení

a) Tyto všeobecné podmínky jsou součástí smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem.

b) Uzavřením smlouvy vyjadřují strany svůj souhlas s těmito všeobecnými podmínkami a všemi dalšími součástmi smlouvy

c) Tyto všeobecné podmínky mohou být jednostranně měněny poskytovatelem v rozsahu daném právními předpisy. O jejich změně musí být uživatel informován minimálně 30 dní předem.