

# Mobilní platby Airtoy

## Všeobecné obchodní podmínky

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou určeny pro zákazníky využívající mobilní platby a Premium SMS provozované Airtoy a.s., Hyberská 32, 110 00 Praha 1, IČ: 26144085. Dokument slouží k srozumitelnému pochopení fungování našich služeb a povinností našich partnerů, kteří jsou poskytovateli služeb, které jste si objednali nebo zaplatili prostřednictvím Premium SMS.

### Co jsou Premium SMS?

Na rozdíl od běžné SMS se cena prémiové SMS neřídí vašim tarifem, ale je vám účtována cenou v rozpětí 3 až 990 Kč. Jednu službu je možné zpoplatnit i větším počtem Premium SMS. Naše firma obvykle neprovozuje vlastní služby nabízené prostřednictvím Premium SMS, ale pouze technicky zajišťuje toto zpoplatnění skutečným poskytovatelům na základě smlouvy. Cenu Premium SMS stanovuje poskytovatel služby a musí být vždy srozumitelně uvedena přímo v návodu k odeslání SMS.

Premium SMS jsou vám účtovány přímo mobilním operátorem. V případě, že jste zákazníkem se smlouvou, je vám naúčtována částka za prémiové SMS zobrazena na faktuře a je u ní uveden provozovatel. O naše služby se jedná pouze v případě, že je na vyúčtování uvedeno „Airtoy a.s.“. V případě, že máte předplacenou kartu, je vám cena Premium SMS ihned stržena z vašeho kreditu. Mobilní operátor prémiové SMS pouze vyúčtovává a daňový doklad vám vystaví pouze Airtoy nebo poskytovatel služby.

**Platba prostřednictvím odchozí SMS** je našimi partnery využívána především pro jednorázové platby, u kterých je požadováno rychlé zpracování, např. SMS soutěže, platby za přístupy na internetu, IQ testy, apod. Odesílaná Premium SMS musí obsahovat klíčové slovo na začátku a musí být zaslána na sedmimístné telefonní číslo v podobě 903 33 XX, 909 44 XX nebo 902 10 XX. Znak XX na konci čísla mohou nabývat hodnot 01 až 99 a prezentují cenu služby v Kč včetně DPH. Maximální cena jedné takové Premium SMS tedy může být 99 Kč.

*Upozornění: Bude vám naúčtována každá odchozí Premium SMS i v případě, že uvedete nesprávné klíčové slovo nebo uděláte chybu kdekoli v textu SMS.*

**Platba prostřednictvím příchozí SMS** je používána v případě, kdy poskytovatel služby vyžaduje přesný tvar objednávkové SMS a prověřuje, zda se jedná o platnou objednávku nebo v případě předplatného s opakovaným zasíláním zpoplatněných SMS. Objednávky takových služeb se odesílají na pětimístné telefonní číslo Airtoy v podobě 903 33, 909 44 nebo 902 10. Tato objednávková SMS vás stojí jako běžná SMS dle vašeho tarifu. Zákazníkům je zpět odesílána zpoplatněná SMS v hodnotě stanovené poskytovatelem a to buď jednorázově, nebo pravidelně podle typu služby. Odpovědní zpoplatněné prémiové SMS obdržíte z telefonního čísla v podobě 903 33 XXX, 909 44 XXX nebo 902 10 XXX, kde XXX je cena služby v Kč (maximálně 990 Kč). Pokud vám přijde SMS z pětimístného telefonního čísla, je vždy zdarma.

### Povinnosti poskytovatelů služeb

Poskyvatelé služeb, kteří spolupracují s Airtoy, mají povinnost zajistit, aby zákazníci byli odpovídajícím způsobem a pravdivě informováni o službě, kterou mají uhradit prostřednictvím Premium SMS. Poskytovatel je povinen uvádět své kontaktní údaje. Je zejména nepřijatelné klamat zákazníky nepřesností, dvojsmyslností, zveličováním nebo opomenutím informací.

Služby poskytované našimi partnery, musí být v souladu s českým právním řádem (např. v souladu s regulací v oblasti loterií). Tyto služby musí také splňovat pravidla poskytování služeb stanovená Asociací provozovatelů mobilních sítí (APMS). Více informací najdete na [www.platmobilem.cz](http://www.platmobilem.cz)

### Postup reklamačního řízení

Pro reklamace mobilních plateb provozovaných Airtoy a.s. slouží reklamační e-mail na adrese [reklamace@airtoy.cz](mailto:reklamace@airtoy.cz). V případě, že máte důvod k reklamaci (neobdržíte odpovědní SMS nebo je vyřízena chybně), přečtěte si nejprve přehled často kladených otázek na našem webu. Pokud nenajdete řešení vašeho problému, kontaktujte nás uvedené e-mailové adrese nebo je vám k dispozici infolinka na telefonním čísle 602 777 555 a to v pracovní dny mezi 9 - 17 hodinou. Popřípadě můžete využít bezplatný on-line chat na našem webu.

Důležitou podmínkou pro vyřešení vaší reklamace je sdělení telefonního čísla, ze kterého byla Premium SMS odeslána nebo na který byla doručena. Cena volání na naši infolinku je dle vašeho tarifu do sítě O2. Infolinka je určena jen pro telefonické dotazy, nikoliv pro SMS. Na zasláné reklamace formou SMS nereagujeme.

Naši operátoři na infolince po obdržení reklamace dohledají příslušnou SMS. Pokud bude chyba v klíčovém slově nebo textu SMS (přijde vám SMS s textem „Neznámé první klíčové slovo.“), operátor infolinky text vaší Premium SMS v našem systému opraví a znovu zpracuje.

Pokud bude důvod vaší reklamace jiný, bude reklamace předána poskytovateli služby, který je povinen ji vyřídit. Naši partneři mají smluvní povinnost vyřídit takové reklamace do 1 pracovního dne.

V případě, že operátor infolinky není schopen úspěšně vyřídit vaši objednávku (služba poskytovaná partnerem je nedostupná), máte nárok na vrácení části naúčtované částky. Airtoy v tomto případě vrací pouze 50 % z ceny Premium SMS, neboť zbytek částky si strhnul váš mobilní operátor.

V případě, že operátor infolinky nemůže dohledat vaši Premium SMS, je možné, že nebyla zpracována mobilním operátorem a nebude vám ani na faktuře vyúčtována. Pokud se na vaší faktuře tato Premium SMS přesto objeví, kontaktujte naši infolinku a zašlete nám e-mailem sken této faktury. Vaše faktura nám bude sloužit jako podklad v reklamačním řízení s mobilním operátorem. V tomto případě si vyhradíme lhůtu na vyřízení reklamace v délce 30 dní.

## **Ochrana zákazníků**

Airtoy dbá pečlivě o to, aby všichni naši partneři zajistili, že jejich služby vyhovují všem zákonným podmínkám stanoveným českým právem a právem EU vztahujícím se k ochraně osobních údajů. Data získaná komunikací se zákazníky zásadně neposkytujeme žádné třetí straně (reklamním agenturám, apod.).

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou platné od 1.1.2011.

Airtoy a.s.