

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

## PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Tyto všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „VOP“), jež jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) uzavřené mezi společností SAZKA a.s., se sídlem K Žižkovu 851/4, 190 93 Praha 9, IČO: 26493993, DIČ: CZ699003312, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 7424, pod obchodní značkou „SAZKA mobil“ (dále jen „SAZKA mobil“) jako poskytovatelem, a Vámi jako Účastníkem (jak je tento pojem definován níže), upravují podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a s ní souvisejících doplňkových služeb (dále jen „Služby“) a provádění platebních transakcí.

### Článek 1

#### Definice pojmů a Úvodní ustanovení

##### 1.1. Definice pojmů

Veškeré termíny uvedené v těchto VOP s velkými počátečními písmeny, které nejsou definovány výše, mají význam definovaný v tomto článku.

**AML** – znamená zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů.

**Ceník** – znamená ceník Služeb poskytovaných SAZKA mobilem na základě Smlouvy, dostupný na Internetových stránkách v sekci „ke stažení“.

**ČTÚ** – znamená Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, 190 00 Praha 9.

**FUP** – znamená „Fair Use Policy“, tj. maximální objem dat, který je možný v souhrnu odeslat a přijmout v určitém časovém období.

**Herní plán** – znamená herní plán číselné loterie SAZKA mobil šance dostupný na Internetových stránkách v sekci „ke stažení“.

**Heslo** – znamená jednorázové heslo pro nastavení a změnu Služeb a ověření na Zákaznické lince, které Účastník obdrží v souladu s odst. 1.6. těchto VOP.

**Internetová samoobsluha** – znamená internetovou samoobsluhu SAZKA mobilu dostupnou na Internetových stránkách v sekci „samoobsluha“.

**Internetové stránky** – znamenají internetové stránky SAZKA mobilu dostupné na adrese <https://www.sazkamobil.cz>.

**Kredit** – znamená hodnota peněžních prostředků předplacených a evidovaných na účtu Účastníka využívajícího Předplacené Služby.

**Kódy** – znamená přístupové kódy, identifikační klíče, Heslo, kódy PIN, PUK a/nebo jakékoli další kódy, které má Účastník povinnost chránit před ztrátou, odcizením, vyzrazením a zneužitím.

**Mobilní síť** – znamená veřejnou mobilní síť elektronických komunikací provozovanou na území České republiky společností Vodafone.

**Občanský zákoník** – znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

**Operátor** – znamená osobu provozující mobilní síť elektronických komunikací na území České republiky.

**Paušální Služby** – znamenají Služby hrazené formou Vyúčtování.

**PEP** – znamená politicky exponovanou osobu ve smyslu § 4 odst. 5 AML.

**Platební transakce** – znamená službu provedení platby za Plnění třetích stran v souladu s čl. 12 těchto VOP.

**Plnění třetích stran** – znamená zboží a služby, které jsou Účastníkovi poskytovány třetími stranami a SAZKA mobil je pouze zprostředkovává v souladu s čl. 12 těchto VOP.

**Předplacené Služby** – znamenají Služby hrazené formou srážek Kreditu.

**Reklamační formulář** – znamená formulář s názvem „Reklamační list“, který je k dispozici ke stažení a vytištění na Internetových stránkách v sekci „ke stažení“.

**SIM karta** – znamená účastnickou identifikační kartu sloužící k identifikaci Účastníka v Sítích; Účastník není vlastníkem SIM karty.

**Sítě** – znamenají společně Mobilní síť a další veřejné mobilní sítě elektronických komunikací provozované mimo území České republiky smluvními partnery společnosti Vodafone. Pokud je v těchto VOP uveden termín „Síť“ v jednotném čísle, má se jím na mysli kterákoli ze Sítí.

**Smluvní podmínky** – má význam uvedený v odst. 1.5. těchto VOP.

**Účastník** – znamená fyzickou nebo právnickou osobu, která uzavřela Smlouvu se SAZKA mobilem.

**Uživatel** – znamená každý, kdo Službu využívá.

**Vodafone** – znamená společnost Vodafone Czech Republic, a.s., se sídlem náměstí Junkových 2808/2, Stodůlky, 155 00 Praha 5, IČO: 25788001, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6064.

**Vyúčtování** – znamená vyúčtování ceny, které SAZKA mobil vystavuje Účastníkovi za Paušální Služby (včetně Služeb poskytnutých nad rámec předmětného tarifu) a za Plnění třetích stran, poskytnuté v příslušném Zúčtovacím období, a které je Účastník povinen řádně a včas uhradit; SAZKA mobil je oprávněn ve Vyúčtování vyúčtovat i ceny za Služby a/nebo Plnění třetích stran poskytnuté v předchozích Zúčtovacích obdobích.

**Zákaznická linka** – znamená zákaznickou linku SAZKA mobil na čísle \*11 nebo 800 77 11 11 v případě volání v rámci území České republiky, nebo na čísle +420 313 03 03 11 v případě volání ze zahraničí.

**ZoEK** – znamená zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

**ZoPS** – znamená zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

**Zprávy** – má význam uvedený v odst. 13.1. těchto VOP.

**Zúčtovací období** – znamená období, za které SAZKA mobil pravidelně provádí zúčtování poskytnutých Paušálních Služeb a vystavuje Vyúčtování, které trvá jeden měsíc; první Zúčtovací období počíná běžet (i) dnem účinnosti Smlouvy v případě, že Účastník od počátku využívá Paušální Služby nebo (ii) dnem účinnosti přechodu na Paušální Služby (takový den bude uveden v SMS a e-mailu zaslaném SAZKA mobilem Účastníkovi potvrzující přechod na Paušální Služby), pokud Účastník v rámci již účinné Smlouvy přechází z Předplacených Služeb na Paušální Služby; každé další Zúčtovací období počíná běžet dnem následujícího měsíce, který se číslem shoduje s prvním dnem předchozího Zúčtovacího období (např. pokud Účastník přešel na Paušální Služby dne 12. 1., pak první Zúčtovací období trvá od 12. 1. do 11. 2., a každé další Zúčtovací období počíná běžet 12. dnem kalendářního měsíce a končí 11. dnem následujícího kalendářního měsíce).

## 1.2. Služby

Základní Službou je poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací umožňující prostřednictvím SIM karty, které je přiděleno telefonní číslo, uskutečnit příchozí i odchozí telefonické hovory vzniklé v Mobilní síti, a dále realizovat bezplatná volání na čísla tísňového volání, včetně lokalizace volajícího, službu přenosu dat a připojení k internetu, službu krátkých textových zpráv (SMS) a službu multimediálních zpráv (MMS). Doplnkové Služby tvoří:

- datové služby - mobilní datová služba spočívající ve zprostředkování přístupu Účastníka, resp. Uživatele, k širokopásmovým službám sítě internet na základě přiděleného telefonního čísla; Služba je určena k využití v mobilním telefonu;
- služby v zahraničí - služba umožňující využívání hlasových a datových služeb SAZKA mobil i v Sítích smluvních operátorů v zahraničí;
- další služby sjednané mezi SAZKA mobilem a Účastníkem.

Služby mohou být poskytovány a využívány formou Předplacených Služeb nebo Paušálních Služeb.

### 1.3. Dostupnost Služeb

Služby jsou poskytovány prostřednictvím Sítí, zejména Mobilní sítě. Dostupnost Služeb je podmíněna pokrytím území Sítěmi, technickými možnostmi Sítí a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mohou kvalitu poskytování Služeb ovlivnit. Oblasti pokryté Mobilní sítí jsou vyznačeny na mapě pokrytí příslušným radiovým signálem, dostupné k nahlédnutí na Internetových stránkách. SAZKAmobil nezaručuje, že v oblastech vyznačených jako pokryté příslušným radiovým signálem Účastník, resp. Uživatel, vždy dosáhne připojení k Mobilní síti (např. v případě dočasného lokálního přetížení Sítě).

### 1.4. Postup uzavření Smlouvy

Účastník a SAZKAmobil spolu uzavírají Smlouvu jedním z následujících způsobů:

- Zakoupením startovacího balíčku SAZKAmobil se SIM kartou na některém z prodejních míst SAZKAmobilu (včetně zakoupení na prodejních místech smluvních partnerů SAZKAmobilu) a roztržením startovacího balíčku Účastník akceptuje návrh Smlouvy dostupný na Internetových stránkách, potvrzuje, že se seznámil se Smluvními podmínkami a zavazuje se je dodržovat. Tímto okamžikem je rovněž Smlouva uzavřena.
- Objednáním startovacího balíčku SAZKAmobil se SIM kartou prostřednictvím e-shopu dostupného na Internetových stránkách Účastník akceptuje návrh Smlouvy dostupný na Internetových stránkách, potvrzuje, že se seznámil se Smluvními podmínkami a zavazuje se je dodržovat. V takovém případě je Smlouva uzavřena okamžikem potvrzení objednávky Účastníka ze strany SAZKAmobilu prostřednictvím e-mailu.
- Objednáním startovacího balíčku SAZKAmobil se SIM kartou telefonicky na Zákaznické lince Účastník akceptuje návrh Smlouvy dostupný na Internetových stránkách, potvrzuje, že se seznámil se Smluvními podmínkami a zavazuje se je dodržovat. V takovém případě je Smlouva uzavřena okamžikem potvrzení objednávky Účastníka ze strany SAZKAmobilu prostřednictvím e-mailu.

Při objednání startovacího balíčku SAZKAmobil se SIM kartou prostřednictvím e-shopu nebo Zákaznické linky bude startovací balíček doručen SAZKAmobilem na adresu Účastníka uvedenou v objednávce prostřednictvím poskytovatele doručovacích služeb. Smlouva vždy nabývá účinnosti aktivací SIM karty, jak je uvedeno v odst. 1.6. těchto VOP.

### 1.5. Obsah Smlouvy a Smluvní podmínky

Obsah Smlouvy tvoří ustanovení uvedená v:

- návrhu Smlouvy dostupném na Internetových stránkách;
- těchto VOP;
- Ceníku;
- Podmínkách poskytování mobilních datových služeb;
- Podmínkách čerpání kreditu;
- Herním plánu;
- podmínkách mimořádných marketingových akcí SAZKAmobilu vyhlášených na Internetových stránkách, pokud se jich Účastník či Uživatel účastní; a
- dalších dokumentech, na které odkazují výše uvedené dokumenty, či na něž bude Účastník či Uživatel upozorněn

(společně dále jen „Smluvní podmínky“).

Smluvní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy. Smluvní podmínky a jejich případné změny jsou k dispozici na vyžádání na Zákaznické lince, na Internetových stránkách a jsou dostupné také u obchodních partnerů (prodejců) SAZKAmobilu, u nichž si je možné zakoupit startovací balíček se SIM kartou SAZKAmobilu. Smluvní podmínky mohou být Účastníkovi na vyžádání bezplatně předány. Akceptací návrhu Smlouvy Účastník prohlašuje, že byl řádně seznámen se Smluvními podmínkami i všemi podmínkami stanovenými příslušnými právními předpisy, zejména ZoEK.

### 1.6. Aktivace SIM karty a zahájení poskytování Služeb

K aktivaci SIM karty dojde uskutečněním prvního hovoru nebo prvním čerpáním jiné Služby, po němž Účastník obdrží Heslo, a to formou SMS. Heslo může Účastník na svou žádost a po jeho zadání kdykoliv změnit. Aktivací SIM karty Účastník výslovně žádá SAZKAmobil o okamžité zahájení poskytování Služeb, a to i před uplynutím případné lhůty pro odstoupení od smlouvy uvedené v odst. 8.4. těchto VOP.

### 1.7. Přenesení čísla k SAZKAmobilu

Účastník může při uzavírání Smlouvy (nebo kdykoli poté) prostřednictvím Zákaznické linky požádat o přenesení svého telefonního čísla od jiného, opouštěného poskytovatele. V žádosti Účastník uvede zejména platný ověřovací kód účastníka („OKU“) k přenášenému číslu, uvedený ve smlouvě s opouštěným poskytovatelem, telefonní číslo, které požaduje přenést a dohodne se na

termínu přenesení. Pro vyřízení žádosti je SAZKA mobil oprávněn požadovat ověření totožnosti Účastníka. Do následujícího pracovního dne předá SAZKA mobil žádost opouštěnému poskytovateli. K přenesení telefonního čísla dojde počátkem 3. pracovního dne po předání žádosti se všemi potřebnými údaji nebo v pracovní den vzájemně sjednaný jako termín přenesení, jestliže došlo k aktivaci SIM karty SAZKA mobilu.

Namísto OKU kódu je možné v objednávce přenesení telefonního čísla použít ČVOP kód (Číslo Výpovědi Opouštěného Poskytovatele), který Účastník získal při výpovědi smlouvy o poskytování služeb s opouštěným poskytovatelem.

## Článek 2 Práva a povinnosti Účastníka

### 2.1. Účastník je oprávněn zejména:

- a) řádně užívat Služby, které mu byly zřízeny, a to způsobem, který je v souladu se Smluvními podmínkami;
- b) požadovat za podmínek stanovených Smluvními podmínkami zřízení, změny nastavení a zrušení konkrétních Služeb;
- c) obracet se na SAZKA mobil s reklamacemi poskytnutých Služeb a/nebo Vyúčtování a/nebo srážek Kreditu a hlásit poruchy Služeb;
- d) požádat SAZKA mobil o sdělení informací o Službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, Vyúčtování, srážkách Kreditu, výši dlužné částky Účastníka či informace o údajích, týkajících se konkrétních uskutečněných spojení apod.; SAZKA mobil sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené ze strany SAZKA mobilu pro poskytování takových informací;
- e) využívat v rámci poskytovaných Služeb Sítí smluvních operátorů, s výjimkami stanovenými v těchto VOP;
- f) požádat SAZKA mobil o blokadu Služeb v případě ztráty nebo krádeže SIM karty, která bude vyřízena nejpozději do 60 minut po nahlášení žádosti prostřednictvím Zákaznické linky; na základě žádosti Účastníka může být vystavena náhradní SIM karta v souladu s platným a účinným Ceníkem a VOP; pro žádost o vydání náhradní SIM karty může být SAZKA mobilem vyžadován originální doklad o pořízení SIM karty (tj. potvrzení o prodeji startovacího balíčku z terminálu SAZKA mobilu v případě zakoupení startovacího balíčku SAZKA mobil se SIM kartou na některém z prodejních míst SAZKA mobilu) a identifikace Účastníka Heslem.

### 2.2. Účastník se zavazuje zejména:

- a) uhradit za poskytnuté Služby řádně a včas cenu v souladu se Smluvními podmínkami a ve výši stanovené v Ceníku platném a účinném v době poskytnutí Služby, a to včetně cen za Plnění třetích stran a účelně vynaložené náklady spojené s vymáháním pohledávek SAZKA mobilu;
- b) chránit SIM kartu trvalým zapojením ochrany PIN kódem a zabezpečit kódy PIN a PUK před jejich zneužitím třetí osobou; Účastník bere na vědomí, že je-li PIN kód zadán 3x za sebou chybně, je SIM karta zablokována a odblokovat ji lze PUK kódem; je-li kód PUK zadán 10x za sebou chybně, dojde k trvalému zablokování SIM karty;
- c) užívat Služeb pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v Mobilní síti; podrobné informace o podmínkách provozu koncových zařízení v Mobilní síti jsou uvedeny na Internetových stránkách; SAZKA mobil si vyhrazuje právo určit, že k užívání Služeb prostřednictvím určitých komunikačních zařízení je Účastník oprávněn pouze s předchozím písemným souhlasem SAZKA mobilu;
- d) užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítí a Služeb, pokud je to ve prospěch Účastníka nebo Sítí;
- e) chránit osobní a identifikační údaje Účastníků a Uživatelů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se při používání Služby dozvěděl, informovat bez zbytečného odkladu SAZKA mobil o změně osobních a identifikačních údajů, které Účastník SAZKA mobilu sdělil;
- f) neprovádět změny na zařízení Sítí, včetně SIM karty, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem nezasahovat;
- g) užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu se Smluvními podmínkami, příslušnými písemnými návody a pokyny, a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítí či jakékoliv jejich části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám; Účastník bere na vědomí, že porušením Smluvních podmínek může být zejména užití SIM karet SAZKA mobilu v zařízeních, které umožňují propojování hovorů směřujících z Mobilní sítě do mobilní sítě elektronických komunikací provozované jiným Operátorem než Vodafone, nebo naopak (např. GSM brány), a dále umožnění komunikace uživatelům jednoho Operátora s uživateli jiného Operátora, tj. zejména propojování hovorů, které původně nevznikly v Mobilní síti, do Mobilní sítě či do mobilní sítě elektronických komunikací provozované jiným Operátorem, aniž by předmětný jiný Operátor měl se SAZKA mobilem uzavřenou platnou a účinnou smlouvu o propojení;

- h) v případě umožnění užití Služeb třetí osobě jako Uživateli seznámit tuto třetí osobu se Smlouvou, včetně všech Smluvních podmínek, a jinými důležitými informacemi vydanými SAZKAmobilem, přičemž Účastník odpovídá za úkony této osoby při používání Služeb ve stejném rozsahu, jako kdyby jednal sám;
- i) nepožadovat od třetí osoby jako Uživatele úplatu za užití Služeb nebo neužít ani neumožnit užití Služeb jako předmět podnikatelské činnosti bez předchozího písemného souhlasu SAZKAmobilu, k jehož udělení je oprávněno výhradně představenstvo; neposkytnutí reakce na žádost Účastníka ze strany SAZKAmobilu nelze považovat za vydání souhlasu; Účastník v této souvislosti bere na vědomí, že oprávněným držitelem číselných přídělů telefonních čísel, jejichž prostřednictvím jsou Služby podle těchto VOP poskytovány, zůstává vždy SAZKAmobil, přičemž jiným subjektům je využívání uvedených čísel pro poskytování vlastních služeb elektronických komunikací zakázáno; stejně tak je zakázáno vydávání Služeb za služby jiného subjektu a poskytování služeb elektronických komunikací v Sítích jinými subjekty bez uzavřené smlouvy podle § 78 a násl. ZoEK; v případě porušení povinnosti získat souhlas SAZKAmobilu je Účastník povinen nahradit SAZKAmobilu v plném rozsahu případné škody, které porušením uvedené povinnosti vznikly;
- j) nezneužívat výhody poskytované v rámci tarifu nebo marketingové akce; zneužitím se mimo jiné rozumí (i) umělé nebo automatické generování hovorů nebo zpráv či jinak systematicky nastavený provoz (např. stále se opakující odesílání SMS v pravidelných intervalech, odesílání hromadných SMS apod.), (ii) užívání výhody primárně za účelem získání jakéhokoliv finančního či jiného prospěchu Účastníka, popř. třetí osoby, přesahujícího poskytnutou výhodu, a to na úkor SAZKAmobilu, nebo (iii) využívání výhody v rozsahu přesahujícím maximální předpokládatelné běžné potřeby Účastníka, ledaže Účastník prokáže, že se jednalo o standardní využití Služby; pokud by počet odesílaných SMS či volání vykazoval znaky zneužití výhody, bude SAZKAmobil postupovat dle příslušných ustanovení těchto VOP o zneužití výhod;
- k) poskytnout SAZKAmobilu nezbytnou součinnost za účelem splnění požadavků příslušných právních předpisů nebo orgánů veřejné správy, např. dostavit se na písemnou výzvu SAZKAmobilu ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci nebo poskytnout pravdivé údaje a platné doklady potřebné k provedení identifikace; je-li Účastník PEP, je povinen sdělit tuto skutečnost SAZKAmobilu nejpozději při uzavření Smlouvy a dostavit se do sídla SAZKAmobilu za účelem provedení identifikace a kontroly v rozsahu požadovaném AML; pokud se Účastník stane PEP v průběhu doby trvání Smlouvy, oznámí tuto skutečnost SAZKAmobilu bez zbytečného odkladu; povinnost identifikace a kontroly Účastníka vzniká i v případě překročení limitů platebních transakcí stanovených pro výjimku z povinnosti identifikace podle § 13a odst. 1 písm. c) AML;
- l) informovat bez zbytečného odkladu SAZKAmobil o ztrátě, odcizení a/nebo zneužití SIM karty, jakož i ochranných prvků (zejména PIN, PUK, či jiných identifikačních a autorizačních údajů Účastníka) a popř. požadovat zablokování dané SIM karty a/nebo využívání Služeb; v opačném případě nese Účastník odpovědnost za zneužití dané SIM karty a/nebo Služeb v plném rozsahu tak, jako by je byl řádně využíval sám.

### Článek 3

#### Práva a povinnosti SAZKAmobilu

##### 3.1. SAZKAmobil se zavazuje zejména:

- a) zřídit a poskytovat Uživatelem požadované Služby v oblastech pokrytých rádiovým signálem v obvyklé kvalitě a v souladu se Smluvními podmínkami;
- b) umožnit Účastníkovi volat bezplatně na čísla tísňového volání, při volání na tato čísla v souladu s právními předpisy poskytnout příslušnému pracovišti údaje o lokalizaci volajícího;
- c) zajistit odstranění závady vzniklé v Sítích či na zařízeních SAZKAmobilu co nejdříve, to znamená nejpozději do pěti kalendářních dnů v případech, kdy to bude technicky možné, a to pokud možno i v případech, kdy je závada způsobena důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu občanského zákoníku (vyšší moc), a za podmínek stanovených v odst. 10.2. těchto VOP rovněž přiměřeně snížit cenu příslušné Služby, nebo po dohodě s Účastníkem, je-li zároveň koncovým Uživatelem, zajistit poskytnutí předmětné Služby náhradním způsobem;
- d) ve spolupráci s vlastníkem a provozovatelem Sítě či její součástí udržovat Sít' a její součásti v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosaženo obvyklé kvality Služeb stanovené právními předpisy a normami;
- e) umožnit Účastníkovi podávání reklamací poskytovaných Služeb a/nebo Vyúčtování a hlášení poruch; SAZKAmobil má v takových případech právo ověřit, zda závada není na telekomunikačním koncovém zařízení Účastníka;
- f) zveřejňovat v souladu s opatřením obecné povahy vydaným ČTÚ parametry kvality poskytovaných Služeb.

### 3.2. SAZKA mobil je dále oprávněn zejména:

- a) přerušit hovor po uplynutí 60 minut od jeho zahájení;
- b) stanovit pro poskytování Služeb finanční a případně i jiné limity, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období;
- c) poskytovat doplňkovou Službu SAZKA mobilu mobilní datové služby s uplatněním pravidel FUP, přičemž objemové limity FUP jsou uvedeny v Ceníku; u denní sazby je FUP limit počítán pro každý kalendářní den připojení a o půlnoci se počítání FUP limitu nuluje; u datových balíčků se FUP limit počítá po stanovenou dobu platnosti balíčku počínaje okamžikem aktivace a při obnovení balíčku se počítání FUP limitu nuluje; při dosažení FUP limitu dochází ke zpomalení rychlosti mobilní datové služby na 32 kb/s; Služba neumožňuje připojení typu P2P;
- d) měnit tyto VOP, Ceník a další součásti Smluvních podmínek v souladu s pravidly uvedenými v těchto VOP;
- e) změnit telefonní číslo přidělené Účastníkovi i bez souhlasu Účastníka, přičemž o takové změně bude SAZKA mobil Účastníka informovat v co možná nejkratším termínu, a bude-li to technicky možné, nejpozději pět kalendářních dnů před provedením takové změny.

## Článek 4

### Doba trvání Smlouvy

#### 4.1. Doba trvání Smlouvy na Předplacené Služby

Smlouva na Předplacené Služby se uzavírá na dobu určitou v délce trvání 7 měsíců ode dne účinnosti Smlouvy. Dobitím Kreditu v minimální výši 200 Kč do 7 měsíců od uzavření Smlouvy se Smlouva prodlouží na dobu dalších 7 měsíců ode dne dobítí Kreditu. Každým následujícím dobítím Kreditu za doby trvání Smlouvy se Smlouva prodloužuje vždy na dobu 7 měsíců od posledního dobítí Kreditu. Minimální aktuální výši pro takové dobítí stanoví Podmínky čerpání kreditu dostupné na Internetových stránkách v sekci „ke stažení“. Ukončením Smlouvy zbývající (nevyčerpaný) Kredit propadá a SAZKA mobil nevyplácí za nevyčerpaný Kredit žádnou náhradu ani nepřevádí jeho hodnotu na jinou SIM kartu.

#### 4.2. Doba trvání Smlouvy na Paušální Služby

Smlouva na Paušální Služby se uzavírá na dobu neurčitou.

## Článek 5

### Ceny a podmínky úhrady

#### 5.1. Ceny jsou upraveny v Ceníku

Aktuální Ceník obsahuje platné a účinné cenové podmínky a ceny za Služby. Je dostupný na Internetových stránkách. Ceník upravuje zpoplatnění Služeb v rámci tarifů. Tarif představuje soubor cen za jednotlivé Služby a určuje podmínky, za nichž se tyto ceny, případně i slevy a tzv. volné jednotky, balíčky volání a SMS a datové balíčky uplatní. Jednotlivé balíčky volání a SMS v rámci různých tarifů jsou vzájemně neslučitelné, není-li v podmínkách konkrétního balíčku (obsažených v Ceníku či v podmínkách konkrétní marketingové akce) uvedeno jinak. Toto pravidlo platí i pro datové balíčky. Součástí tarifu mohou být i Služby samostatně nezpoplatněné, popř. podmínky pro minimální dobítí Kreditu.

#### 5.2. Uhrazení ceny za Předplacené Služby

**5.2.1. Hrazení ceny prostřednictvím Kreditu:** Předplacené Služby jsou poskytovány jen do vyčerpání aktuálního Kreditu. Cena za poskytnuté Předplacené Služby se hradí snížením Kreditu, a to ve výši odpovídající ceně za poskytnutou Předplacenou Službu podle Ceníku. Kredit představuje předplacenou hodnotu Služeb a Plnění třetích stran, které je Účastník po dobu platnosti Kreditu oprávněn čerpat.

Vedle standardního typu Kreditu jsou poskytovány dva následující typy Kreditu, přičemž SAZKA mobil je oprávněn pro každý typ Kreditu stanovit v Podmínkách čerpání kreditu dostupných na Internetových stránkách v sekci „ke stažení“ odlišné podmínky (např. dobu platnosti, účelové omezení využití, pořadí čerpání):

**Úvodní Kredit** – je Kredit obsažený na SIM kartě při prvním přihlášení SIM karty do Sítě;

**Bonusový Kredit** – může být Účastníkovi připsán v rámci marketingové akce, jejíž podmínky rovněž stanoví podmínky Bonusového Kreditu a jeho případná omezení.

**5.2.2. Doba platnosti Kreditu:** Doba platnosti **Úvodního Kreditu** činí 6 měsíců od prvního přihlášení SIM karty do Sítě. Doba platnosti Úvodního Kreditu se navýšením Kreditu neprodlužuje.

Doba platnosti **Kreditu** (tj. **nikoli Úvodního a Bonusového Kreditu**) je 6 měsíců ode dne jeho dobítí. Doba platnosti Kreditu (s výjimkou Úvodního a Bonusového Kreditu) se prodlouží, pokud v průběhu jeho platnosti Účastník dále navýší svůj Kredit o minimální částku podle Podmínek čerpání kreditu, a to vždy na dobu 6 měsíců od posledního dobítí Kreditu.

Doba platnosti **Bonusového Kreditu** je stanovena v podmínkách konkrétní marketingové akce. Připsání Bonusového Kreditu neprodlužuje platnost Kreditu, a nelze žádat o jeho vrácení v případě propadnutí.

Účastník je povinen vyčerpat Kredit během stanovené doby platnosti. Nebude-li Kredit v příslušné době platnosti vyčerpán, nevyčerpaný Kredit propadá. Nevyčerpaný Kredit (s výjimkou Úvodního a Bonusového Kreditu) bude Účastníkovi vrácen na základě jeho písemné žádosti doručené SAZKAmobilu nejpozději do 30 dní ode dne ukončení doby platnosti Kreditu, a to po splnění podmínky identifikace Účastníka a uvedení bankovního účtu, na který má být nevyčerpaný Kredit do 60 dní od doručení žádosti převeden.

**5.2.3. Dobítí Kreditu:** Kredit lze dobít na terminálech SAZKAmobilu u jeho obchodních partnerů (prodejců), označených logem SAZKAmobil, převodem Kreditu z účtu jiného Účastníka nebo prostřednictvím Internetové samoobsluhy, na niž může Účastník požádat rovněž o zaslání daňového dokladu. Při nákupu Kreditu přes terminál SAZKAmobilu vystaví Účastníkovi či Uživateli daňový doklad prodejce.

**Maximální výše Kreditu** na jednom telefonním čísle Účastníka je omezena na 15.000 Kč.

**5.2.4. Nastavení automatického dobíjení Kreditu:** Na základě pokynu Účastníka mohou být Účastníkovi zřízeny automatické opakované platby pro dobíjení Kreditu prostřednictvím platební či kreditní karty Účastníka. Zadat pokyn k provedení opakované platby mohou jen registrovaní Účastníci, kteří sdělili SAZKAmobilu své jméno a adresu a nastavili si na Internetových stránkách případně prostřednictvím Zákaznické linky své individuální Heslo pro nastavení a změnu Služeb. V pokynu Účastník uvede jméno, popřípadě jména, a příjmení oprávněného držitele platební nebo kreditní karty, název vydavatelské banky platební nebo kreditní karty a potvrdí svou skutečnou adresu, která nemůže být definována pouze P.O. Boxem dodací pošty. Dále si Účastník zvolí četnost dobíjení Kreditu pomocí opakovaných plateb, období, ve kterém budou platby probíhat, maximální výši Kreditu případně částku Kreditu, při níž má dojít na základě předchozího pokynu Účastníka k automatickému dobíjení Kreditu pomocí platební či kreditní karty Účastníka a výši částky, o kterou má být Kredit navýšen. Pokyn k provádění opakovaných plateb pro dobíjení Kreditu učiní Účastník prostřednictvím Internetových stránek a za využití zabezpečeného systému pro provádění platebních transakcí (tzv. systém 3-D Secure) provozovaného vydavatelem platební či kreditní karty Účastníka či ve spolupráci s ním. Pro nastavení služeb opakovaného dobíjení Kreditu je potřeba, aby měl Účastník k dispozici platební či kreditní kartu umožňující online platby. Úspěšné nastavení opakované platby pro dobíjení Kreditu SAZKAmobilu Účastníkovi prostřednictvím aplikace na Internetových stránkách potvrdí. SAZKAmobil si vyhrazuje právo v případě neurčitosti, nesrozumitelnosti či pochybností o správnosti pokynu Účastníka k provádění opakovaných plateb pro dobíjení Kreditu odmítnout. SAZKAmobil nemá přístup k datům týkajícím se platební či kreditní karty Účastníka, a tudíž neodpovídá za jejich případné zneužití v rámci provádění online plateb. Účastník tato data SAZKAmobilu za žádných okolností nesděljuje. Za řádné provedení platební transakce odpovídá vydavatel platební či kreditní karty či případně provozovatel zabezpečeného systému pro provádění online platebních transakcí.

**5.2.5. Přerušení Služeb při nedostatku Kreditu:** SAZKAmobil je oprávněn bez předcházejícího upozornění přerušit poskytování Služeb v případě vyčerpání Kreditu, resp. v případě, že aktuální Kredit nepostačuje k uhrazení ceny za využívanou Službu, a to případně i během hovoru, odesílání zprávy, datového spojení či využívání jiné Služby. Údaj o aktuální výši Kreditu zobrazený zařízením Účastníka je jen orientační. V případě pochybností o výši Kreditu je rozhodující údaj v účtovacím systému SAZKAmobilu.

**5.2.6. Rozpis Služeb a Vyúčtování:** SAZKAmobil nevystavuje Účastníkovi pravidelné ani jednorázové vyúčtování na Předplacené Služby. Pokud aktuální výše Kreditu nestačí k úhradě již poskytnutých Služeb a Účastník bez zbytečného odkladu Kredit na potřebnou hodnotu nedobije, má SAZKAmobil právo na úhradu ceny za již poskytnuté Služby dodatečně, na základě vystavené faktury Účastníkovi. Podrobný rozpis čerpaných Služeb vystaví SAZKAmobil na žádost Účastníka za úplaty dle Ceníku.

### 5.3. Uhrazení ceny za Paušální Služby

**5.3.1. Vyúčtování:** SAZKAmobil poskytne Účastníkovi Vyúčtování za poskytnuté Služby v elektronické podobě do Internetové samoobsluhy a/nebo emailem, a to po skončení každého Zúčtovacího období. Účastník je povinen uhradit Vyúčtování do data splatnosti uvedeného ve Vyúčtování pro příslušné Zúčtovací období, které je zpravidla stanoveno na 10. den po vystavení Vyúčtování. Vyúčtování je uhrazeno připsáním vyúčtované částky na bankovní účet SAZKAmobilu. Vyúčtování lze uhradit online, prostřednictvím Internetové samoobsluhy, na terminálech u obchodních partnerů (prodejců) SAZKAmobilu označených logem SAZKAmobil, nastavením inkasa nebo platbou z bankovního účtu. Účastníkovi bude formou SMS zasláno potvrzení o platbě. Při úhradě Vyúčtování přes terminál SAZKAmobilu vystaví prodejce Účastníkovi či Uživateli potvrzení o přijaté platbě.

**5.3.2. Nastavení automatické platby Vyúčtování:** Na základě pokynu Účastníka mohou být Účastníkovi zřízeny automatické opakované platby Vyúčtování prostřednictvím platební či kreditní karty Účastníka. Zadat pokyn k provedení opakované automatické platby mohou jen registrovaní Účastníci, kteří sdělili SAZKAmobilu své jméno a adresu a nastavili si na Internetových stránkách případně prostřednictvím Zákaznické linky své individuální Heslo pro nastavení a změnu Služeb. V pokynu Účastník uvede jméno, popřípadě jména, a příjmení oprávněného držitele platební nebo kreditní karty, název vydavatelské banky platební nebo kreditní karty a potvrdí svou skutečnou adresu, která nemůže být definována pouze P.O. Boxem dodací pošty. Dále si Účastník zvolí četnost platby Vyúčtování, období, ve kterém budou platby probíhat a výši částky k úhradě. Pokyn k provádění automatických plateb Vyúčtování učiní Účastník prostřednictvím Internetových stránek a za využití zabezpečeného systému pro provádění platebních transakcí (tzv. systém 3-D Secure) provozovaného vydavatelem platební či kreditní karty Účastníka či ve spolupráci s ním. Pro nastavení služeb automatických plateb Vyúčtování je potřeba, aby měl Účastník k dispozici platební či kreditní kartu umožňující online platby. Úspěšné nastavení automatické platby Vyúčtování SAZKAmobil Účastníkovi prostřednictvím aplikace na Internetových stránkách potvrdí. SAZKAmobil si vyhrazuje právo v případě neurčitosti, nesrozumitelnosti či pochybností o správnosti pokynu Účastníka k provádění automatických plateb Vyúčtování odmítnout. SAZKAmobil nemá přístup k datům týkajícím se platební či kreditní karty Účastníka, a tudíž neodpovídá za jejich případné zneužití v rámci provádění online plateb. Účastník tato data SAZKAmobilu za žádných okolností nesděljuje. Za řádné provedení platební transakce odpovídá vydavatel platební či kreditní karty či případně provozovatel zabezpečeného systému pro provádění online platebních transakcí.

**5.3.3. Nastavení úhrady Vyúčtování inkasem:** Na základě pokynu Účastníka mohou být Účastníkovi zřízeny automatické opakované platby Vyúčtování nastavením inkasa k bankovnímu účtu Účastníka, a to formou specifikovanou na Internetových stránkách. V případě platby inkasem z bankovního účtu Účastník souhlasí s tím, že SAZKAmobil je oprávněn vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení Vyúčtování. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na straně Účastníka či peněžního ústavu, není tím dotčena povinnost Účastníka uhradit Vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Pokud inkasní platba z důvodu na straně Účastníka nebo peněžního ústavu neproběhne opakovaně, je SAZKAmobil oprávněn inkasní způsob úhrady zrušit. Zrušení nebo změnu inkasního způsobu úhrady je Účastník povinen prokazatelně oznámit SAZKAmobilu současně s oznámením náhradního způsobu úhrady, a to okamžitě po zrušení/změně inkasního způsobu úhrady, vždy nejpozději do nejbližší následujícího dne splatnosti Vyúčtování. SAZKAmobil si vyhrazuje právo v případě neurčitosti, nesrozumitelnosti či pochybností o správnosti pokynu Účastníka k provádění inkasa pro úhradu Vyúčtování odmítnout.

**5.3.4. Přerušení Služeb při neuhrazení Vyúčtování:** SAZKAmobil je oprávněn po předcházejícím upozornění přerušit poskytování Služeb v případě neuhrazení Vyúčtování řádně a včas, a to případně i během hovoru, odeslání zprávy, datového spojení či využívání jiné Služby. Údaj o výši Vyúčtování zobrazený v Internetové samoobsluze Účastníka je jen orientační. V případě pochybností o výši Vyúčtování je rozhodující údaj v účtovacím systému SAZKAmobilu.

**5.3.5. Důsledky neplacení nebo opožděného placení Vyúčtování:** Pokud není Vyúčtování řádně a včas uhrazeno, upozorní SAZKAmobil formou SMS a v Internetové samoobsluze a/nebo emailem Účastníka na to, že neuhradil Vyúčtování ve lhůtě splatnosti a poskytne mu veškeré údaje potřebné k úhradě Vyúčtování, a to zejména cenu poskytnutých Služeb, číslo bankovního účtu a variabilní symbol. Účastník potvrzuje, že zasílání upozornění formou SMS pokládá za prokazatelné upozornění podle § 65 ZoEK, a že s touto formou vyznění výslovně souhlasí. Po marném uplynutí náhradní lhůty plnění, která nebude kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění, může SAZKAmobil Účastníkovi omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. SAZKAmobil může ukončit Smlouvu nebo nezřídit Účastníkovi přístup ke Službě v případech, kdy Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve Vyúčtování řádně a včas, a to po prokazatelném upozornění Účastníka. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích Vyúčtování po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených Vyúčtování, přičemž za nezaplacené Vyúčtování se pro tyto účely považuje i Vyúčtování zaplacené pouze zčásti. Pokud Účastník řádně a včas Vyúčtování neuhradí, je SAZKAmobil oprávněn požadovat úhradu poplatků a nákladů spojených s vymáháním pohledávky, zákonných úroků z prodlení a Účastník je povinen tyto uhradit.

#### 5.4. Zápočet

SAZKAmobil je oprávněn započítat jakékoliv finanční plnění (zejména zálohy), které od Účastníka obdrží na úhradu jakékoliv pohledávky, kterou má vůči Účastníkovi z titulu poskytování Služeb a/nebo zprostředkování Plnění třetích stran, a to nejprve na úhradu nejstaršího splatného závazku v následujícím pořadí: (i) náklady spojené s vymáháním pohledávky (ii) náklady Plnění třetích stran, (iii) úroky z prodlení a (iv) cena za poskytnuté Služby.



## Článek 6

### Zřízení a změna nastavení Služeb

#### 6.1. Zahájení poskytování Služeb

Zahájení poskytování Služeb nastává okamžikem aktivace SIM karty, tj. uskutečněním prvního hovoru nebo prvním čerpáním jiné Služby. Na startovacím balíčku se SIM kartou může být stanovena lhůta, do kdy je nutné provést aktivaci SIM karty. Po uplynutí této lhůty není SAZKAmobil povinen Služby zřídit, tj. není povinen zahájit poskytování Služeb.

#### 6.2. Změna nastavení Služeb

Žádost o změnu nastavení Služeb podává Účastník způsobem a za podmínek stanovených v Ceníku nebo na Internetových stránkách. Při žádosti o změnu nastavení Služeb se Účastník identifikuje Heslem. Změna nastavení Služeb se provádí prostřednictvím Internetových stránek nebo Zákaznické linky. SAZKAmobil schválí žádost o změnu nastavení Služeb do pěti pracovních dnů od jejího doručení SAZKAmobilu, pokud Účastník splní podmínky, za nichž se změny provádějí, jinak v téže lhůtě žádost o změnu odmítne. Schválením se rozumí provedení požadované změny v nastavení Služeb.

## Článek 7

### Omezení nebo přerušení poskytování Služeb

#### 7.1. SAZKAmobil je oprávněn omezit nebo přerušit na dobu nezbytně nutnou poskytování Služeb z následujících důvodů:

- a) krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu nebo epidemií;
- b) provádění opravy nebo údržby Sítě;
- c) ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení;
- d) překročení finančního nebo i jiného limitu stanoveného ze strany SAZKAmobilu ve Smluvních podmínkách, zejména v Ceníku, nebo na Internetových stránkách;
- e) pokud SAZKAmobil k takovému omezení nebo přerušení bude povinen podle právního předpisu anebo rozhodnutí ČTÚ nebo jiného příslušného orgánu veřejné správy;
- f) důvodného podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužíval nebo zneužívá Služeb nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli jejich části nebo kvalitu Služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva SAZKAmobilu nebo dalších osob; za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným ve Smluvních podmínkách nebo podvodné jednání v souvislosti s prováděním Platebních transakcí (např. provádění tzv. strojového provozu, zasílání zpráv vykazující znaky matematické řady apod.); SAZKAmobil je oprávněn monitorovat provoz Sítě a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistil či prověřil zneužití Služeb;
- g) Účastník neposkytl SAZKAmobilu nezbytnou součinnost podle odst. 2.2. písm. k) těchto VOP, tj. zejména neposkytl pravdivé údaje a platné doklady potřebné k provedení identifikace.

#### 7.2. SAZKAmobil je oprávněn po upozornění (které lze zaslat formou SMS nebo e-mailem) omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb, s výjimkou uskutečňování bezplatného volání na čísla tísňového volání, pokud Účastník nebo Uživatel:

- a) užívá Sít a/nebo Služby pro účely, které nejsou v souladu se Smluvními podmínkami nebo právními předpisy;
- b) používá zařízení nespĺňující technické požadavky pro provoz v České republice;
- c) uskutečňuje zlomyslná či obtěžující volání;
- d) porušuje Smluvní podmínky jiným způsobem.

#### 7.3. Obnovení Služeb

Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení ve lhůtě, kterou SAZKAmobil stanoví, SAZKAmobil obnoví poskytování Služby v původním rozsahu.

#### 7.4. Přístroj poškozující Sítě

SAZKAmobil je na základě souhlasu ČTÚ oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození Sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost Sítě. Za mimořádných okolností je

SAZKAmobil po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněn přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu Sítě.

## Článek 8 Ukončení Smlouvy

### 8.1. Obecně k ukončení Smlouvy

Smlouva může být v souladu s podmínkami stanovenými těmito VOP ukončena dohodou, písemnou nebo ústní výpovědí nebo odstoupením od Smlouvy z důvodů stanovených Smluvními podmínkami nebo příslušnými právními předpisy. Ukončení Smlouvy se nedotýká vzájemných nároků vzniklých ještě před jejím ukončením. Ke dni účinnosti ukončení Smlouvy přestane SAZKAmobil poskytovat Služby a deaktivuje SIM kartu.

### 8.2. Ukončení Smlouvy ze strany SAZKAmobilu

**8.2.1. Ukončení Smlouvy pro Předplacené Služby:** Pokud Účastník neprovede dobítí Kreditu před uplynutím doby trvání Smlouvy uvedené v odst. 4.1. těchto VOP, tato Smlouva zaniká. Pokud Účastník poruší ustanovení Smluvních podmínek, může mu SAZKAmobil přerušit, omezit, případně ukončit poskytování Služeb. Ukončením poskytování Služeb je ukončena i Smlouva na Předplacené Služby.

**8.2.2. Ukončení Smlouvy pro Paušální Služby:** SAZKAmobil je oprávněn mimo jiné důvody uvedené v těchto VOP písemně vypovědět Smlouvu na Paušální Služby s výpovědní dobou 30 dní ode dne doručení výpovědi zejména z těchto důvodů:

- Účastník nezaplatí řádně a včas alespoň dvě po sobě jdoucí Vyúčtování vystavené SAZKAmobilem podle těchto VOP;
- Účastník je v prodlení s úhradou jakéhokoli svého peněžitého závazku vůči SAZKAmobil po dobu delší než 90 dnů;
- Účastník porušuje povinnost danou Smluvními podmínkami, Smlouvou nebo právními předpisy, např. z důvodů uvedených v odst. 7.1. písm. e) až g) nebo odst. 7.2. písm. a) až c) těchto VOP;
- Účastník vstoupí do likvidace, na Účastníka byl podán insolvenční návrh, byl nařízen výkon rozhodnutí či exekuce na majetek Účastníka nebo na něj byla uvalena nucená správa; nebo
- SAZKAmobil vstoupí do likvidace nebo bylo rozhodnuto o úpadku SAZKAmobilu.

### 8.3. Ukončení Smlouvy Účastníkem

**8.3.1. Ukončení pro Předplacené Služby:** Smlouvu na Předplacené Služby je Účastník oprávněn před uplynutím doby trvání Smlouvy podle odst. 4.1. těchto VOP vypovědět výlučně při přenesení čísla podle odst. 8.5. těchto VOP nebo ze zákonem stanovených důvodů.

### 8.3.2. Ukončení pro Paušální Služby:

Smlouvu na Paušální Služby je Účastník oprávněn vypovědět telefonicky prostřednictvím Zákaznické linky nebo písemnou formou, a to e-mailem zaslaným na [info@sazkamobil.cz](mailto:info@sazkamobil.cz) nebo dopisem zaslaným na adresu uvedenou v odst. 9.2. těchto VOP. K ukončení Smlouvy na Paušální služby na žádost Účastníka dojde také postupem přenesení čísla prostřednictvím přejímajícího operátora dle odst. 8.5. těchto VOP. V případě podezření na zneužití údajů Účastníka si SAZKAmobil vyhrazuje právo požadovat, aby Účastník kontaktoval SAZKAmobil z telefonního čísla, kterého se výpověď týká. Při podání výpovědi musí Účastník splnit podmínky identifikace stanovené ze strany SAZKAmobilu. Smlouva bude ukončena uplynutím výpovědní doby, která činí maximálně 30 dnů. Výpovědní doba počíná běžet dnem řádného doručení výpovědi SAZKAmobilu a končí posledním dnem Zúčtovacího období, ve kterém byla výpověď doručena SAZKAmobilu. V případě, že by výpovědní doba stanovená dle předchozí věty byla delší, než 30 dnů, činí výpovědní doba 30 dnů. Účastník je povinen uhradit SAZKAmobilu veškerá Vyúčtování jako celek za Služby poskytnuté až do okamžiku ukončení Smlouvy. Ukončením Smlouvy nezaniká povinnost Účastníka uhradit veškeré neuhrazené pohledávky vůči SAZKAmobilu, a to včetně Vyúčtování za poslední Zúčtovací období. V případě, že je záloha složená na čerpání budoucích Paušálních Služeb vyšší než souhrn nezaplacených pohledávek, bude rozdíl (tj. záloha nebo její část) vrácen na bankovní účet Účastníka, a to do 60 dní ode dne ukončení Smlouvy. SAZKAmobil má právo, pokud se nedohodne s Účastníkem jinak, nevrátit Účastníkovi zbývající minimální rozdíl, pokud by vrácení rozdílu nebylo s ohledem na minimální výši takového rozdílu hospodárné (pokud by rozdíl činil 3 Kč nebo méně).

### 8.4. Odstoupení od Smlouvy

**8.4.1. Obecně k odstoupení:** Smluvní strany jsou oprávněny od Smlouvy písemně odstoupit z důvodů uvedených v právních předpisech.

**8.4.2. Odstoupení od Smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory:** V případě, že Účastník je spotřebitelem ve smyslu Občanského zákoníku a Smlouva byla uzavřena distančním způsobem (tj. prostřednictvím Internetových stránek nebo telefonicky) nebo mimo obchodní prostory (tj. mimo prodejní místa některého z distributorů SAZKAmobil), má právo do 14 dnů od uzavření Smlouvy od Smlouvy odstoupit.

**8.4.3. Žádost o okamžité zahájení poskytování Služeb:** Rozbalením startovacího balíčku se SIM kartou a aktivací SIM karty Účastník výslovně žádá SAZKAmobil o okamžité zahájení poskytování Služeb ještě před uplynutím 14 denní lhůty pro odstoupení od Smlouvy, zmíněné v předchozím odstavci tohoto článku. Za takto poskytnuté Služby bude Účastníkovi účtována cena dle platného Ceníku i v případě, že by se Účastník později rozhodl od Smlouvy odstoupit.

**8.4.4. Oznámení o odstoupení od Smlouvy:** Pro odstoupení od Smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory může Účastník vyplnit a vytisknout „Formulář pro odstoupení spotřebitele od smlouvy do 14 dní“, dostupný na Internetových stránkách v sekci „ke stažení“, který zašle spolu se SIM kartou na adresu SAZKAmobilu uvedenou v odst. 9.2. těchto VOP. Účastník může zaslat také vlastní podepsané oznámení o odstoupení od Smlouvy spolu se SIM kartou a uvedením čísla bankovního účtu pro úhradu nevyčerpaného Kreditu nebo zbývající části zálohy složené na čerpání budoucích Paušálních Služeb na stejnou adresu. Oznámení o odstoupení od Smlouvy musí být učiněno (odesláno) ve lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy (viz odst. 1.4. těchto VOP).

**8.4.5. Vrácení peněz:** V případě odstoupení od Smlouvy SAZKAmobil vrátí Účastníkovi nevyčerpaný Kredit do 14 dnů ode dne doručení oznámení Účastníka o odstoupení od Smlouvy SAZKAmobilu, nikoli však dříve, než SAZKAmobil obdrží vrácenou SIM kartu. Při odstoupení od Smlouvy Účastník odpovídá pouze za snížení hodnoty SIM karty v důsledku nakládání s touto SIM kartou v rozporu s jejím účelem. Účastník je povinen uhradit cenu veškerých Služeb, pokud již poskytnutých Účastníkovi před doručením oznámení Účastníka o odstoupení od Smlouvy SAZKAmobilu, tj. SAZKAmobil má právo na částku úměrnou rozsahu poskytnutých Služeb do doby doručení oznámení Účastníka o odstoupení od Smlouvy SAZKAmobilu, a to v porovnání s celkovým rozsahem Služeb stanoveným ve Smlouvě. V této souvislosti SAZKAmobil výslovně upozorňuje, že není-li ve Smluvních podmínkách stanoveno jinak, jsou platby za Paušální Služby zaúčtovány okamžitě po jejich aktivaci/změně (aktivace probíhá vždy k prvnímu dni Zúčtovacího období), a dále, že při deaktivaci Služby v průběhu Zúčtovacího období, tj. i přenosu telefonního čísla k jinému poskytovateli, dochází k vyúčtování poměrné částky za Službu dle skutečného počtu dní, kdy byla Služba aktivní.

**8.4.6. Náklady odstoupení:** V případě odstoupení od Smlouvy ponese přímé náklady spojené s odesláním oznámení o odstoupení a SIM karty na adresu SAZKAmobilu Účastník. SAZKAmobil tyto náklady nehradí.

## 8.5. Přenesení čísla k jinému poskytovateli

**8.5.1. Obecně k postupu při přenesení čísla:** Účastník je oprávněn požádat jiného, přejímajícího poskytovatele, aby zajistil přenesení jeho telefonního čísla od SAZKAmobilu. Přejímající poskytovatel v takovém případě SAZKAmobil jako opouštěného poskytovatele služby o podání žádosti vyrozumí a společně se SAZKAmobilem zajistí požadované přenesení čísla k novému (přejímajícímu) poskytovateli. V žádosti je nutné uvést zejména přenášené telefonní číslo a ověřovací kód účastníka („OKU“) k přenášenému číslu, uvedený ve Smlouvě, nebo platný ČVOP kód (Číslo Výpovědi Opouštěného Poskytovatele). K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co SAZKAmobil obdrží žádost Účastníka prostřednictvím přejímajícího poskytovatele, nebo pozdější pracovní den, uvedený v této žádosti za podmínky, že v žádosti byl uveden platný OKU nebo ČVOP kód. Přenositelnost čísla je podrobně upravena opatřením obecné povahy ČTÚ.

**8.5.2. Ukončení Smlouvy a přenesení čísla:** Smlouva zaniká k tomu z následujících dnů, který nastane nejdříve:

- ke dni přenesení telefonního čísla Účastníka k jinému poskytovateli veřejně dostupné služby elektronických komunikací; telefonní číslo bude přeneseno do počátku 3. pracovního dne poté, co SAZKAmobil obdrží prostřednictvím přejímajícího poskytovatele žádost Účastníka o přenesení telefonního čísla s platným OKU nebo ČVOP kódem, případně k pozdějšímu pracovnímu dni, který přejímající poskytovatel SAZKAmobilu oznámí;
- ke dni uplynutí výpovědní doby specifikované v odst. 8.2.2. nebo 8.3.2. těchto VOP;
- ke dni doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně; nebo
- ke dni uplynutí doby trvání Smlouvy dle odst. 4.1. těchto VOP.

**8.5.3. Podmínky vrácení Kreditu:** Pokud Účastník SAZKAmobilu nejpozději do 30 dní ode dne ukončení Smlouvy nedoručí písemnou žádost o vrácení nevyčerpaného Kreditu, nevyčerpaný Kredit propadá. Nevyčerpaný Kredit (s výjimkou Úvodního a Bonusového Kreditu), platný ke dni ukončení Smlouvy, se vrací do 60 dní od doručení včasné žádosti, a to po splnění podmínky identifikace Účastníka a uvedení bankovního účtu, na který má být nevyčerpaný Kredit převeden.

**8.5.4. Podmínky přenesení čísla u Smlouvy na Paušální Služby:** U přenesení čísla u Smlouvy na Paušální Služby je Účastník povinen uhradit veškeré Služby dle příslušného tarifu za příslušné Zúčtovací období, ve kterém požádal o přenesení čísla, přičemž pro úhradu Vyúčtování se použijí pravidla uvedená v čl. 5. těchto VOP.

**8.5.5. Získání OKU nebo ČVOP kódu pro přenesení čísla:** Platný OKU kód, potřebný pro přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli veřejně dostupné služby elektronických komunikací, je uveden ve Smlouvě. O zaslání OKU kódu (nebo ČVOP kódu, vydávaného v souvislosti s výpovědí Smlouvy) může Účastník požádat také prostřednictvím Zákaznické linky. Příslušný kód bude Účastníkovi zaslán po uskutečnění telefonické žádosti prostřednictvím SMS zprávy a e-mailu (bude-li jej SAZKAmobil znát).

#### **8.6. Migrace v rámci SAZKAmobilu**

Migrací se rozumí ukončení Smlouvy o poskytování Předplacených Služeb spojené s kontinuálním uzavřením Smlouvy o poskytování Paušálních Služeb. V případě migrace z Předplacených Služeb na Paušální Služby se nevyčerpaný Kredit převede jako záloha na úhradu budoucího/budoucích Vyúčtování za poskytování Paušálních Služeb.

Migrací se rozumí rovněž ukončení Smlouvy o poskytování Paušálních Služeb spojené s kontinuálním uzavřením Smlouvy o poskytování Předplacených Služeb. Migrace z Paušálních Služeb na Předplacené Služby je možná pouze ke konci Zúčtovacího období a v případě, kdy má Zákazník uhrazená všechna vystavená a splatná Vyúčtování.

### **Článek 9 Reklamac**

#### **9.1. Reklamac Vyúčtování, srážky Kreditu nebo poskytovaných Služeb**

Reklamac Vyúčtování, srážky Kreditu nebo poskytovaných Služeb je Účastník oprávněn uplatnit u SAZKAmobilu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne doručení Vyúčtování, provedení srážky Kreditu nebo ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Podání reklamac nemá odkladný účinek na povinnost úhrady Vyúčtování.

#### **9.2. Způsoby uplatnění reklamac**

Reklamac Vyúčtování, srážky Kreditu nebo poskytovaných Služeb a případnou reklamac výrobních vad SIM karty může Účastník uplatnit na Zákaznické lince nebo v písemné formě prostřednictvím Reklamačního formuláře, a to e-mailem zasláným na [info@sazkamobil.cz](mailto:info@sazkamobil.cz) nebo dopisem zasláným na adresu SAZKAmobilu, oddělení péče o zákazníky, K Žižkovu 851, Praha 9, PSČ 190 93.

#### **9.3. Vyřízení reklamac**

SAZKAmobil je povinen vyřídit reklamac bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamac. Vyžaduje-li vyřízení reklamac projednání se zahraničním provozovatelem veřejně dostupné služby elektronických komunikací, je SAZKAmobil povinen vyřídit reklamac nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení. Vyřízení reklamac bude zasláno Účastníkovi ve stejné formě, jakou byl SAZKAmobil osloven Účastníkem. V případě nevyřízení reklamac v uvedené lhůtě nebo nesouhlasu s vyřízením reklamac je Účastník oprávněn podat námitku proti vyřízení reklamac k ČTÚ, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení výsledku vyřízení reklamac Účastníkovi. V případě, že se reklamac týká Platebních transakcí poskytovaných dle ZoPS, je SAZKAmobil povinen vyřídit reklamac do 15 dnů od jejího dodržení. Pokud vyřízení brání překážka nezávislá na vůli SAZKAmobilu, oznámí SAZKAmobil takovou skutečnost Účastníkovi a reklamac vyřídí do 35 dnů od obdržení reklamac. Pokud o to Účastník požádá, bude odpověď na reklamac týkající se Platební transakce poskytované dle ZoPS zaslána písemně.

#### **9.4. Vracení peněz**

V případě, že bude reklamac shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do jednoho měsíce od vyřízení reklamac vráceny zaplacené částky za reklamované Služby, zboží nebo částky chybně vyúčtované/sražené, a to formou slevy v dalším Vyúčtování u Paušálních Služeb nebo formou navýšení Kreditu u Předplacených Služeb, anebo po dohodě s Účastníkem poskytnutím volných jednotek Služeb nebo zasláním peněz na účet uvedený v Reklamačním formuláři, který byl písemně zaslán na adresu SAZKAmobilu v souladu s odst. 9.2. těchto VOP.

### **Článek 10 Odpovědnost za újmu**

#### **10.1. Výjimky z odpovědnosti**

SAZKAmobil není povinen hradit Účastníkovi, popř. Uživateli, náhradu škody, skutečné újmy ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:

a) omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby, s výjimkou uvedenou v odst. 10.2. těchto VOP;

- b) překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, popř. povahou použité technologie;
- c) ztráty, odcizení, vyzrazení nebo zneužití Kódů;
- d) nevyužití Kreditu, nesprávně zadaných údajů při dobíjení Kreditu (zejména telefonního čísla) nebo zneužití Kreditu v důsledku krádeže nebo ztráty SIM karty;
- e) chybně zadaných údajů potřebných k úhradě Vyúčtování (zejména č. účtu, variabilního symbolu apod.) ze strany Účastníka, popř. Uživatele.

## 10.2. Odpovědnost SAZKAmobilu

V ostatních případech neuvedených v odst. 10.1. těchto VOP za újmu SAZKAmobil odpovídá maximálně do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za Služby v každém jednotlivém případě. SAZKAmobil neodpovídá za obsah přenášených zpráv. Pokud však Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně SAZKAmobilu, je povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem, který je koncovým Uživatelem, zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem.

## 10.3. Odpovědnost Účastníka

Účastník odpovídá za újmu, která vznikne SAZKAmobilu v důsledku:

- a) porušení ustanovení Smluvních podmínek nebo porušení právního předpisu Účastníkem a také Uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li Účastník opak;
- b) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě;
- c) neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení;
- d) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v České republice, nebo které nesplňuje technické požadavky stanovené právním předpisem;
- e) poškození Sítě nebo zařízení včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám.

## 10.4. Zneužití Služby a Kódů

Účastník odpovídá za zneužití Služby, SIM karty, Kódů nebo telekomunikačního koncového zařízení, jakož i za přepsání kódu IMEI koncového zařízení a za újmu tím způsobenou SAZKAmobilu. Účastník je povinen v takovém případě zaplatit cenu poskytnutých Služeb až do doby, kdy bude SAZKAmobilu doručeno Účastníkovu písemné oznámení o zneužití nebo odcizení SIM karty, zneužití Kódu nebo zneužití či odcizení koncového nebo jiného zařízení.

## Článek 11

### Zpracování údajů Účastníka při poskytování Služeb SAZKAmobil

#### 11.1. Obecné

SAZKAmobil zpracovává v rámci poskytování Služeb dle Smlouvy Účastníkovy osobní údaje způsobem a v rozsahu uvedeném v dokumentu „Informace ke zpracování osobních údajů v rámci SAZKAmobilu“. Informace jsou Účastníkovi poskytnuty při aktivaci Služeb a dále jsou dostupné online na Internetových stránkách v sekci „ke stažení“. Obecné informace o právech Účastníka souvisejících s ochranou jeho osobních údajů a o zásadách práce s osobními údaji v SAZKAmobilu jsou k dispozici na webových stránkách [osobniudaje.sazka.cz](https://www.sazkamobil.cz/obobniudaje), kde je též možné práva Účastníka na ochranu osobních údajů kdykoli uplatnit, a to online pomocí webového formuláře.

Účastník a Uživatel mají také práva na ochranu osobních, provozních a lokalizačních údajů a důvěrnost komunikací v souladu se zákonnými požadavky, zejména pak podle § 87 až 97 ZoEK.

#### 11.2. Účastnický seznam

Uzavřením Smlouvy Účastník nedává souhlas s uveřejněním svých osobních nebo identifikačních údajů v účastnickém seznamu vedeném ve smyslu § 41 odst. 2 ZoEK. Účastník je ovšem oprávněn požádat SAZKAmobil, aby zveřejnil jeho osobní a identifikační údaje v účastnickém seznamu, přičemž v takovém případě se má za to, že se rozhodl, aby jeho osobní nebo identifikační údaje byly v účastnickém seznamu zveřejněny v rozsahu, v jakém byly tyto údaje SAZKAmobilu Účastníkem poskytnuty. Současně s žádostí o uveřejnění osobních nebo identifikačních údajů Účastníka v účastnickém seznamu má účastník právo požadovat, aby v takovém seznamu bylo uvedeno, že si nepřeje být kontaktován za účelem nabízení obchodu a služeb. SAZKAmobil je oprávněn ověřit správnost údajů a v případě důvodných pochybností údaje nezveřejnit. Účastník je oprávněn svůj souhlas se zveřejněním svých

osobních nebo identifikačních údajů v účastnickém seznamu kdykoli odvolat. V takovém případě SAZKAmobil zajistí odstranění údajů při jejich nejbližší úpravě, bude-li to technicky možné. Účastník bere na vědomí, že pokud požádá SAZKAmobil o uveřejnění Údajů, je povinností SAZKAmobil předat poskytnuté Údaje dalším poskytovatelům univerzální služby za účelem vedení aktuálních účastnických seznamů.

### 11.3. ISO

SAZKAmobil je držitelem certifikátu Systém řízení informační bezpečnosti (ISMS) podle mezinárodní normy IEC/ISO 27001. Ten prokazuje, že SAZKAmobil přijal všechna nezbytná opatření k zajištění bezpečnosti informací před neoprávněným přístupem, upravil interní postupy v souladu s požadavky této normy a plní rovněž legislativní požadavky.

## Článek 12

### Platební transakce

#### 12.1. Platební transakce ve prospěch třetích stran

Účastník je oprávněn zadávat prostřednictvím Sítě a technicky způsobilého koncového zařízení (mobilního telefonu se SIM kartou) příkazy k uhrazení ceny za Plnění třetích stran. SAZKAmobil vystupuje jako zprostředkovatel Plnění třetích stran, nikoliv jako jejich poskytovatel. SAZKAmobil je zapsán v registru poskytovatelů platebních služeb malého rozsahu vedeném Českou národní bankou podle ZoPS a je oprávněn provádět Platební transakce. Veškeré Plnění třetích stran poskytují tyto třetí strany svým jménem a na svou výlučnou odpovědnost. Obchodní podmínky týkající se Plnění třetích stran jsou stanoveny těmito třetími stranami. Pro účely těchto VOP se Platební transakce považují za součást Služeb, ledaže z kontextu použití pojmu Služba vyplývá něco jiného. Účastník, který uzavřel Smlouvu na Paušální Služby, je oprávněn provádět Platební transakce až po řádném a včasném uhrazení Služeb za první dvě Zúčtovací období. Účastník bere na vědomí, že pohledávky třetích stran za Účastníkem z titulu poskytnutí Plnění třetích stran budou postupovány na SAZKAmobil a SAZKAmobil je oprávněn takto postoupené pohledávky vůči Účastníkovi uplatnit společně s úhradou vlastních pohledávek za Služby. Při uhrazení ceny za Plnění třetích stran je identifikace Účastníka zajištěna tím, že Platební transakci lze provést jen se SIM kartou Účastníka. SAZKAmobil výslovně upozorňuje Účastníka na jeho povinnosti stanovené v odst. 2.2. písm. b) a l) těchto VOP a v odst. 12.6. těchto VOP vztahující se k zabezpečení SIM karty prostřednictvím PIN, aby nemohlo dojít k jejímu zneužití. Povinností SAZKAmobilu je provést identifikaci Účastníka, který je PEP nebo v případě překročení limitů Platebních transakcí stanovených pro výjimku z povinnosti identifikace podle AML (viz odst. 2.2. písm. k) těchto VOP).

#### 12.2. Zadání příkazu k provedení Platební transakce

Příkaz k provedení Platební transakce může být zadán následujícími způsoby:

- a) voláním po určitou dobu na telefonní číslo se zvláštním předčíslem (tzv. audiotex); nebo
- b) zasláním SMS či MMS s určeným řetězcem znaků na zvláštní číslo (tzv. DMS, Premium SMS či Premium MMS).

Zadáním příkazu souhlasí Účastník s provedením Platební transakce. To platí i tehdy, umožnil-li zadat příkaz k provedení Platební transakce jiné osobě. Zadáním příkazu vstupuje Účastník do smluvního vztahu s třetí stranou poskytující příslušné Plnění třetí strany. Příkaz je přijat ze strany SAZKAmobilu k okamžiku ukončení zadání příkazu, pokud není bez zbytečného odkladu odmítnut. Účastník nemůže již odvolat platební příkaz nebo svůj souhlas s Platební transakcí poté, co byl přijat ze strany SAZKAmobilu. SAZKAmobil na základě zadaného příkazu ze strany Účastníka sníží Kredit o částku za Plnění třetích stran u Předplacených Služeb nebo ji zahrne do Vyúčtování příslušného Zúčtovacího období u Paušálních Služeb. Částka za Plnění třetích stran, která má být na základě zadání příkazu převedena k tíži Účastníka ve prospěch třetí strany, se vypočítá podle délky volání na audiotexovou linku, délky datového spojení, případně podle počtu zaslanych Premium SMS či Premium MMS. Další informace a závazné parametry Platebních transakcí jsou uvedeny v Ceníku.

#### 12.3. Práva a povinnosti při provádění Platebních transakcí

Práva a povinnosti Účastníků a SAZKAmobilu při provádění Platebních transakcí se řídí Smluvními podmínkami, a jde-li o Platební transakce poskytované dle ZoPS, též ustanoveními právních předpisů upravujících smlouvu o platebních službách, tj. ZoPS. ZoPS se (při dodržení jím stanovených limitů) nevztahuje na Platební transakce sloužící k zaplacení za digitální obsah nebo hlasové služby, nebo platby prováděné za účelem zaplacení za vstupenky nebo jízdenky nebo za charitativním účelem (dále „Platební transakce poskytované mimo ZoPS“). Účastník je oprávněn požádat kdykoli během platnosti Smlouvy o ukončení poskytování služeb Platebních transakcí, a to prostřednictvím Internetové samoobsluhy. Účastník pozbude právo dávat příkazy k provedení Platebních transakcí nejpozději do 48 hodin od doručení žádosti. Od této chvíle již SAZKAmobil nebude přijímat žádosti Účastníka o provedení Platebních transakcí. SAZKAmobil je oprávněn neprovést Platební transakci pokud:

- a) existuje důvodné podezření o porušení bezpečnosti SIM karty nebo elektronického komunikačního zařízení používané pro poskytování Služeb, zejména při podezření na podvodné nebo neoprávněné použití SIM karty nebo elektronického komunikačního zařízení používané pro poskytování Služeb; a/nebo
- b) dojde k významnému zvýšení rizika, že Účastník nebude schopen uhradit částky za Plnění třetích stran.

#### 12.4. SAZKAmobil může stanovit limity

SAZKAmobil je oprávněn stanovit finanční a jiné limity pro den a pro Zúčtovací období. V případě překročení finančního nebo jiného limitu Účastníkem je SAZKAmobil oprávněn odmítnout provedení Platební transakce. SAZKAmobil je dále oprávněn stanovit limity na jednu Platební transakci nebo výdajový limit. Limity jsou uvedeny v Ceníku.

#### 12.5. Informace o provedených Platebních transakcích

Účastník se může informovat o provedených Platebních transakcích prostřednictvím Zákaznické linky nebo v Internetové samoobsluze. Žadající osoba musí doložit, že je oprávněným Účastníkem ve vztahu k příslušné SIM kartě, k níž informace žádá a prokázat se Heslem, případně jinými identifikačními údaji Účastníka. SAZKAmobil podává Účastníkovi informace o provedených Platebních transakcích rovněž ve Vyúčtování, a to v rozsahu částky za Plnění třetích stran, short code (premiové číslo) třetí strany, datum a čas poskytnutí Plnění třetích stran. Poskytovatele Plnění třetích stran můžete dohledat na Internetových stránkách v sekci „ptejte se“. Pro Platební transakce se nepoužije ustanovení § 146 ZoPS.

#### 12.6. Odcizení či ztráta komunikačního zařízení a zablokování Platebních transakcí

V případě důvodného podezření ze zneužití SIM karty nebo elektronického komunikačního zařízení používaného pro poskytování Služeb (zejména v případě jejího odcizení nebo ztráty) je Účastník a/nebo Uživatel povinen tuto skutečnost bezodkladně nahlásit SAZKAmobilu. Oznámení lze učinit na Zákaznickou linku či písemným oznámením, přičemž na jeho základě bude zablokováno uskutečňování Platebních transakcí i poskytování Služeb. Do okamžiku přijetí takového oznámení jsou všechny provedené Platební transakce považovány za řádně autorizované – Účastníkem schválené. Účastník je povinen přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu SIM karty a elektronického komunikačního zařízení. Porušení těchto povinností je považováno za hrubé porušení Smlouvy ze strany Účastníka.

#### 12.7. Reklamáce ve vztahu k Platebním transakcím

Účastník je povinen podat podle čl. 9 těchto VOP případnou reklamaci provedení Platební transakce (tj. že ve smyslu odst. 12.2. těchto VOP hovor nebyl uskutečněn, SMS nebyla odeslána, vyúčtovaná délka či počet hovorů/jednotek neodpovídá provozním údajům ústředny, Účastník nedal souhlas s Platební transakcí apod.) bez zbytečného odkladu poté, co se o reklamované Platební transakci dozvěděl, nejpozději však do 13 měsíců ode dne stržení Kreditu nebo dne doručení Vyúčtování, v němž došlo k vyúčtování reklamované Platební transakce. Jde-li o Platební transakce poskytované mimo ZoPS, lhůta 13 měsíců pro podání reklamáce dle předchozí věty tohoto odstavce se neuplatní a Účastník je povinen provést případnou reklamaci v obecné reklamační lhůtě dle odst. 9.1 těchto VOP (tj. nejpozději do 2 měsíců ode dne stržení Kreditu nebo dne doručení Vyúčtování, v němž došlo k vyúčtování reklamované Platební transakce). Ustanovení odst. 15.2. těchto VOP se na Platební transakce uplatní obdobně. Po uplynutí příslušné reklamační lhůty se má za to, že Platební transakce byla uskutečněna s parametry odpovídajícími strženému Kreditu nebo Vyúčtování. SAZKAmobil nenese důkazní břemeno týkající se podmínek Platební transakce. V případě reklamáce týkající se služeb dobíjení Kreditu prostřednictvím platební či kreditní karty Účastníka bude oprávněná reklamáce vyřízena formou refundace reklamované částky na účet Účastníka, ze kterého byla platba provedena.

#### 12.8. Odpovědnost Účastníka za úhradu cen Plnění třetích stran

Účastník nese ztrátu z neautorizovaných Platebních transakcí (realizovaných prostřednictvím ztracené nebo odcizené SIM karty/elektronického komunikačního zařízení nebo zneužitím takových prostředků), v rámci Služeb do částky odpovídající 50 EUR. Pokud však Účastník tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností k ochraně bezpečnostních prvků (zabezpečení SIM karty a elektronického komunikačního zařízení před zneužitím) či povinnost nahlásit ztrátu, odcizení, zneužití či neoprávněné použití SIM karty či elektronického komunikačního zařízení, nese takovou ztrátu v plném rozsahu. Účastník nenese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztracené nebo odcizené SIM karty/elektronického komunikačního zařízení, pokud ztráta vznikla poté, co Účastník oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití elektronického komunikačního zařízení podle odst. 12.6. těchto VOP a provádění Platebních transakcí nebylo v přiměřené lhůtě zablokováno.

#### 12.9. Odpovědnost SAZKAmobilu

SAZKAmobil nese odpovědnost za:

- a) neprovedení Platební transakce, na jejíž provedení má Účastník právo, nebo za chybné provedení Platební transakce, s výjimkou případů zapříčiněných technickým problémem, který je přímo nebo nepřímo mimo kontrolu SAZKAmobilu;

- b) Platební transakce, k jejichž provedení nedal Účastník příkaz, pokud k provedení Platebních transakcí došlo v důsledku porušení povinností SAZKAmobilu vyplývajících z právních předpisů nebo ze Smluvních podmínek;
- c) chyby nebo jiné nesrovnalosti, pokud původcem takové chyby nebo nesrovnalosti je SAZKAmobil.

V těchto případech poskytne SAZKAmobil Účastníkovi:

- a) částku odpovídající chybně provedené Platební transakci anebo přiměřenou náhradu za neprovedenou Platební transakci;
- b) zbývající částku potřebnou k navrácení do původního stavu.

Toto ustanovení se nepoužije, jestliže Účastník porušil některou z povinností vyplývajících mu ze Smluvních podmínek.

#### **12.10. Platby za provedení Platebních transakcí**

Účastník je povinen zaplatit SAZKAmobilu veškeré platby za provedení Platebních transakcí ve výši dle Ceníku. Platby jsou prováděny výhradně v české měně. Účastník, který zadal příkaz k provedení Platební transakce, souhlasí s tím, aby cena za Plnění třetích stran (včetně platby za provedení Platební transakce) byla uhrazena snížením Kreditu u Předplacených služeb nebo jejím vyúčtováním v rámci Vyúčtování příslušného Zúčtovacího období u Paušálních Služeb.

Podání reklamace dle odst. 12.7. těchto VOP nemá odkladný účinek.

#### **12.11. Odpovědnost za objednané Plnění třetích stran**

SAZKAmobil nenes odpovědnost za vady Plnění třetích stran. Účastník je oprávněn nároky z takových vad, z neposkytnutí služeb řádně a včas či z nedodání zboží uplatňovat pouze přímo u dotčené třetí strany. Daňový doklad k Plnění třetích stran je povinna Účastníkovi poskytnout příslušná třetí strana.

#### **12.12. Lhůta pro oznámení neautorizované nebo nesprávně provedené Platební transakce**

Účastník může právo na nápravu neautorizované nebo nesprávně provedené Platební transakce uplatnit u soudu nebo u jiného příslušného orgánu, oznámí-li neautorizovanou nebo nesprávně provedenou Platební transakci SAZKAmobilu bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděl, nejpozději však do 13 měsíců ode dne, kdy byla Platební transakce realizována.

### **Článek 13 Doručování zpráv**

#### **13.1. Způsoby komunikace**

Účastník bere na vědomí, že SAZKAmobil je oprávněn doručovat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další sdělení (dále jen „**Zprávy**“) formou SMS, MMS nebo volání na telefonní číslo Účastníka, e-mailem, popř. na kontaktní adresy poskytnuté Účastníkem.

#### **13.2. Potvrzení o doručení**

Potvrzení o hlasovém volání, zaslání zprávy SMS, MMS, odeslání faxové nebo elektronické zprávy či vyzvednutí zprávy Účastníkem prostřednictvím Internetových stránek je zaznamenáno v systému SAZKAmobilu. Pokud dochází k zaslání Zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost Účastníka, který tímto dává souhlas k zaslání e-mailu bez zabezpečení.

### **Článek 14 Rozhodné právo a řešení sporů**

#### **14.1. Rozhodné právo**

Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy, včetně Smluvních podmínek, se řídí právním řádem České republiky, zejména pak Občanským zákoníkem, ZoEK a ZoPS.

#### **14.2. Řešení sporů ze Smlouvy a pravomoc ČTÚ, Finančního arbitra, ČOI, soudů a ČNB**

V případě, že dojde mezi SAZKAmobilem a Účastníkem ke vzniku spotřebitelského sporu vyplývajícího ze závazkových vztahů upravených Smlouvou, včetně Smluvních podmínek, který se nepodaří vyřešit v rámci reklamačního procesu ani vzájemnou dohodou, může Účastník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:



- a) v oblasti elektronických komunikací **ČTÚ**

**Český telekomunikační úřad**

Odbor kontroly a ochrany spotřebitele

Sokolovská 219

190 00 Praha 9

Email: [spotrebitelskespory@ctu.cz](mailto:spotrebitelskespory@ctu.cz)

Web: [ctu.cz/resene-spory-ctu](http://ctu.cz/resene-spory-ctu)

- b) v oblasti platebních služeb poskytovaných dle ZoPS **Finanční arbitř** v rozsahu působnosti stanovené zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů

**Kancelář finančního arbitra**

Legerova 1581/69

110 00 Praha 1

Email: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)

Web: [finarbitr.cz/cs/](http://finarbitr.cz/cs/)

- c) v případech, kdy není dána působnost ČTÚ ani Finančního arbitra (či jiného určeného subjektu), je dána působnost **České obchodní inspekce** v rozsahu působnosti stanovené zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

**Česká obchodní inspekce**

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)

Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

Účastník může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem příslušným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud České republiky místně příslušný podle sídla SAZKAmobilu. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně.

Dozorovým orgánem pro platební služby dle čl. 12 těchto VOP a poskytovaných dle ZoPS je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1 ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)). Účastník má právo orgánu dohledu podat stížnost.

## Článek 15

### Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

#### 15.1. Smluvní podmínky a jejich změny

SAZKAmobil je oprávněn v přiměřeném rozsahu měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smluvní podmínky či jejich jednotlivá ustanovení. SAZKAmobil bude informovat Účastníka o takových změnách, jakož i o právu Účastníka vypovědět dotčenou Službu ke dni nabytí účinnosti změny bez sankce v případě, že příslušnou změnu nebude akceptovat, a to prostřednictvím zaslání SMS a zveřejněním příslušné informace v každé své provozovně a na Internetových stránkách, nebo jiným způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání Vyúčtování, nejméně 1 měsíc, resp. 2 měsíce v případě změny podmínek služeb Platebních transakcí poskytovaných dle ZoPS, před nabytím účinnosti takových změn. Účastník souhlasí s tím, že SAZKAmobil není povinen navrhnout změnu Smluvních podmínek na trvalém nosiči dat způsobem uvedeným v ZoPS. V případě, že Účastník po oznámení změny Službu do 1 měsíce v případě služeb elektronických komunikací, resp. do 2 měsíců v případě změny podmínek služeb Platebních transakcí poskytovaných dle ZoPS, nevypoví, platí, že příslušnou změnu akceptuje. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo postupu ČTÚ podle § 63 odstavce 5 ZoEK.

**15.2. Pochybnosti ohledně poskytnuté Služby**

Při pochybnostech rozhodují systémy SAZKAmobilu. Při pochybnostech o tom, zda byla Služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické, faxové zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému SAZKAmobilu, zpráva apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému SAZKAmobilu nebo příslušného zahraničního provozovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

**15.3. Účinnost**

Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1. 4. 2020.