



Všeobecné obchodní podmínky pro ty, kteří nemilují dlouhé vyprávění

Všeobecné podmínky vydáváme proto, aby nám i Vám byla jasná pravidla, která mezi sebou máme, a abychom splnili náležitosti, které nám ukládají zákony. Vše podstatné jsme shrnuli do 15 srozumitelných bodů. Pro příznivce dlouhých textů a právníky máme samozřejmě k dispozici i plné znění zde.

- Jak čemu říkáme** - SAZKA mobil funguje na síti provozované Vodafone. SAZKA mobil tedy poskytuje služby, Vodafone provozuje síť a zajišťuje pokrytí. Mezi zákazníkem a SAZKA mobil je smluvní vztah, ať už má zákazník předplacenou kartu nebo tarif. Smlouvu uzavírá fyzická osoba, která je Účastníkem. Ten, kdo číslo používá, je pak Uživatelem. Smluvní vztah kromě těchto Všeobecných podmínek tvoří ještě Ceník a Herní plán. Pokud máte předplacenou kartu, tak služby hradíte z kreditu, pokud si vyberete tarif, vytvoříme Vám každý měsíc Vyúčtování.
- Jaká máte práva a povinnosti jako zákazník** - využívat služby, které jste si vybrali, případně je měnit. Za tyto služby se zavazujete platit a to řádně a včas. A také se zavazujete tyto služby využívat podle domluvených pravidel. Pokud s něčím nesouhlasíte, máte samozřejmě právo služby reklamovat.
- Jaká práva a povinnosti máme my jako SAZKA mobil** - poskytovat Vám vybrané služby v požadované kvalitě, ve spolupráci s Vodafone udržovat a rozvíjet síť a řešit případné závady. Na druhou stranu můžeme službám nastavit různé limity, které ale budete vědět dopředu.
- Na jak dlouho jsme se dohodli** - předplacená karta funguje tak dlouho, dokud na ní máte platný kredit, který můžete prodlužovat dobítkou nebo převedením od jiného zákazníka. Tarif jsme si dohodli na dobu neurčitou.
- Jaké jsou ceny** - ceny vždycky upravujeme v Ceníku, jehož případné změny Vám dáme včas vědět dopředu. Na předplacené kartě se platí stržením kreditu, tarif hradíte vždycky po vystavení Vyúčtování. Pokud Vám kredit dojde nebo není uhrazeno Vyúčtování, tak můžeme služby omezit, při opakovaném neplacení můžeme sáhnout až ke zrušení telefonního čísla. I tak ale budeme chtít, aby všechny závazky byly zaplacené, a v krajním případě můžeme o vymáhání požádat i někoho dalšího.
- Jak služby začít využívat a jak je měnit** - čerpání služeb začne prvním hovorem a změny je možné dělat kdykoli, ať už s pomocí naší bezplatné Zákaznické linky *11 nebo prostřednictvím samoobsluhy - internetové, hlasové nebo mobilní. Vždy Vás ale budeme identifikovat, nejlépe pomocí hesla.
- Kdy můžeme služby omezit** - udělali bychom to jen ve výjimečných případech krizových stavů, když nás o to požádá stát anebo když pro to jsou závažné technické důvody nebo když zjistíme, že služby jsou zneužívány, a že to ohrožuje ostatní zákazníky.
- Kdy můžeme náš vztah ukončit** - pokud máte předplacenou kartu, tak to je hlavně tehdy, když na ní vyprší kredit a není obnoven. U tarifu k tomu může dojít, jestliže za služby není opakovaně zaplacené, přestože jsme Vás k tomu vyzývali. Jako zákazník můžete požádat o ukončení, když se rozhodnete přejít k jinému operátorovi i se svým telefonním číslem - takovou žádost musíme vyřídit v čase, který nám ukládá zákon. Nicméně i tak musíte vypořádat všechny platby za služby, které jste využívali. Od smlouvy můžete také odstoupit do 14 dní, pokud jste si naše služby koupili přes eshop.
- Jak reklamovat služby** - věříme, že děláme maximum pro to, aby vše fungovalo, tak, jak má. Kdybyste přeci jen chtěli služby reklamovat, budeme se tím zabývat, ať už nám zavoláte nebo napíšete. Na vyřízení máme až 30 dní, ale Vašemu podnětu se budeme věnovat okamžitě, jakmile se k nám dostane. Případné vrácení peněz pak provedeme přidáním kreditu, navrácením na bankovní účet nebo započtením s dalším Vyúčtováním.
- Za co zodpovídáme** - za to, co můžeme ovlivnit, takže třeba platnost kreditu Vám připomeneme, ale nezodpovídáme za to, když pak propadne. Vaše hesla a přístupové kódy si, prosím, chraňte. Platební údaje zadávejte pečlivě, aby nám peníze opravdu v pořádku došly.
- Jaké údaje zpracováváme a jak je chráníme** - provozní údaje potřebujeme proto, aby služby fungovaly tak, jak mají. Lokalizační údaje zpracováváme jen tak, jak nám povoluje a nařizuje zákon. Osobní údaje pak zpracováváme automaticky i manuálně, ale vždy jen tak, aby byly chráněny a aby sloužily jen k tomu, co jsme si dohodli a jen po takovou dobu, jakou jsme si dohodli. Pokud souhlasíte, tak i proto, abychom vám mohli nabídnout další služby. Údaje o platební morálce si ověřujeme i s registrem SOLUS, a to hlavně proto, aby celý proces registrace u nás mohl být co nejjednodušší a s minimem nutných dokladů. Své jednou udělené souhlasy můžete podle vašeho uvážení kdykoli odvolat.
- Čemu říkáme platební transakce** - se SAZKA mobil můžete využívat i služby třetích stran. V takovém případě jsme my pouze zprostředkovatelem služby, kterou poskytuje někdo jiný a cena za tuto službu je podle zákona platební transakcí. I když jsme jen zprostředkovatelem, tak můžeme tyto služby omezit, případně jim stanovit limity pro čerpání. Reklamace obsahu se řeší s poskytovatelem služby, reklamace účtování pak s námi.
- Jak spolu komunikujeme** - můžeme využít všechny formy komunikace, tedy SMS, MMS, email, případně Vám můžeme zavolat. Veškerou tuto komunikaci zaznamenáváme, včetně potvrzení o jejím doručení.
- Jak bychom řešili spory** - věříme, že k tomu nedojde, nicméně v případě nutnosti bychom se řídili zejména zákonem o elektronické komunikaci a občanským zákoníkem a náš spor by podle povahy věci řešil Český telekomunikační úřad, případně soud. Pokud by šlo o platební transakce, mohla by se zapojit i Česká národní banka, případně finanční arbitř.
- Co říci na závěr** - smluvní podmínky nejsou neměnné navždy. Pokud bychom je ale chtěli změnit, dáme Vám to vědět nejméně 1 měsíc dopředu nebo 2 měsíce v případě platebních transakcí. A pokud by změny byly podstatné, máte právo náš smluvní vztah v uvedené době ukončit. Pevně věříme, že toto se nestane. Tyto Všeobecné podmínky platí od 1. 4. 2017.