Shrnutí smlouvy
Balíček Tesco Mobile – INTERNET EXTRA

Toto shrnutí smlouvy:
- uvádí hlavní prvky této nabídky služeb, tak jak to vyžadují právní předpisy EU[1], a
- pomáhá účastníkům porovnat různé nabídky služeb.

Úplné informace o dané službě jsou obsaženy v dalších smluvních dokumentech, zejména ve Všeobecných podmínkách pro poskytování veřejně dostupných služeb el. komunikací Tesco Mobile a Ceníku Tesco Mobile, které jsou dostupné na webových stránkách www.tescomobile.cz.

SLUŽBA

Služba mobilní volání a SMS:
- Základní tarif umožňuje uskutečňovat volání a odesílat SMS a MMS z České republiky („**ČR**“) na telefonní čísla účastníků poskytovatelů služeb el. komunikací v ČR a dále v roamingu v rámci Zóny 1 (země Evropské unie, státy Evropského hospodářského prostoru, Spojené království Velké Británie a Severního Irska a Gibraltar). Základní tarif neobsahuje volné jednotky.

Služba mobilní internetové připojení:
- Balíček Tesco Mobile Internet EXTRA umožňuje uskutečňovat datové přenosy (stahovat a odesílat dat) v rámci ČR a dále v roamingu v rámci Zóny 1, a to až do vyčerpání datového limitu 20480 MB dat („**základní objem dat**“). Po vyčerpání základního objemu dat nebo uplynutím stanovené doby (30 dnů) dochází dalším připojením k síti internet k automatické-mu obnovení Balíčku za stejnou cenu (viz část „Cena“), ledaže není k úhradě jeho ceny k dispozici dostatečný běžný kredit („**Kredit**“), popř. počáteční bonusový kredit, případně není dostatek finančních prostředků na spárované platební kartě. V takovém případě dojde k automatickému obnovení balíčku teprve po dobití kreditu, resp. po připsání potřebné částky na bankovní účet.
- Doba platnosti Balíčku činí 30 dnů od jeho aktivace nebo (posledního) obnovení a končí uplynutím 30. dne nebo vyčerpáním základního objemu dat, pokud bude vyčerpáno dříve („**Doba platnosti**“). Není-li Balíček v Době platnosti zrušen, dochází po skončení Doby platnosti k jeho automatickému obnovení. Není-li v okamžiku, kdy dochází k automatické ob-nově Balíčku, k dispozici dostatečný Kredit (popř. počáteční bonusový kredit), nebo nejsou-li na účtu, k němuž je vydána platební karta spárovaná s danou SIM kartou, dostatečné finanční prostředky, k obnově Balíčku dojde až po dobití Kreditu v dostatečné výši, nebo přiměřeném navýšení finančních prostředků na účtu, k němuž je vydána spárovaná platební kar-ta. K obnově Balíčku též nemůže dojít, pokud je poskytování služeb na SIM kartě přerušeno.
- Nárok na čerpání základního datového objemu v rámci Balíčku zaniká (a to bez náhrady) (a) uplynutím Doby platnosti Balíčku, (b) přerušením poskytování služeb na SIM kartě a/nebo (c) aktivací některého z balíčků se základním objemem dat (okamžikem aktivace takového jiného balíčku dochází k automatické deaktivaci Balíčku).

[1] Ustanovení čl. 102 odst. 3 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex proelektronické komunikace (Úř. věst. L 321, 17.12.2018, s. 36).

Čerpání služeb v zahraničí

- se účtuje dle cen platných v rámci dané roamingové zóny. Pokud při čerpání dat v roamingu v rámci Zóny 1 účastník překročí limit stanovený nařízením Komise EU č. 2016/2286, může společnost Tesco Mobile za data čerpaná nad tento limit účtovat příplatek v maximální výši dle uvedeného nařízení, tj. od 1. 1. 2024 0,0369 Kč bez DPH (0,0447 Kč s DPH) za 1 MB. Jednotka pro účtování příplatku je 1 kB.

Rychlost služby přístupu k internetu a prostředky nápravy

- V závislosti na technologii aktuálního připojení k síti internet je odhadovaná maximální a inzerovaná rychlost stahování/odesílání dat v Mb/s pro technologii **2G-EDGE**: 0,2/0,1 Mb/s, **3G-ESPA+**: 42/5,76 Mb/s, **4G-LTE**: 42/21 Mb/s, **4G-LTE Advanced**: 42/21 Mb/s a **5G**: 150/50 Mb/s.
- Rozdíl mezi uvedenými a reálně dosahovanými parametry kvality služby mohou způsobit vnější omezující faktory jako užívaná technologie a úroveň pokrytí signálem, zařízení použité k připojení a jeho poloha, výkon vysílače, frekvenční pásmo, cesta šíření signálu a jeho překážky, sdílení kapacity více uživateli či u roamingu opatření operátora zahraniční sítě.
- Pokles rychlosti stahování či odesílání dat pod 25 % inzerované rychlosti, a to po souvislou dobu delší než 40 minut (velká trvající odchylka) nebo aspoň pětkrát během 60 minut, a to pokaždé po souvislou dobu delší než 2 minuty (velká opakující se odchylka), může mít za následek zpomalení až zastavení přístupu k internetu. To se projeví např. zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delším načítáním nebo odesíláním dat aplikacemi a službami, nejhůře až jejich nefunkčností.
- V době trvání velké odchylky je třeba ji ohlásit jako poruchu na lince 841 11 22 55 (zpoplatněna 5 Kč/min.) a následně co nejdříve, nejpozději však do 2 měsíců od jejího výskytu, podat reklamaci na poskytovanou službu. Bylo-li službu kvůli její vadě možné využít jen částečně či vůbec, sníží společnost Tesco Mobile přiměřeně, v rozsahu vady, cenu Balíčku nebo cenu za dokoupení dalšího objemu dat nebo po dohodě s účastníkem a je-li to technicky možné vadu odstraní či zajistí náhradní poskytnutí služby přístupu k internetu. Je-li vada neodstranitelná, mají účastník i společnost Tesco Mobile právo odstoupit od účastnické smlouvy doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně do 30 dnů od doručení vyřízení reklamace účastníkovi.

CENA (všechny ceny jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty)

- Cena balíčku Tesco Mobile Internet EXTRA je 499 Kč /Doba platnosti (tato cena je stejná i pro každé automatické obnovení). Cenu Balíčku je možné uhradit z Kreditu, počátečního bonusového kreditu nebo přímo prostřednictvím platební karty. Automatické obnovení je pak vždy hrazeno stejným způsobem (s výjimkou počátečního bonusového kreditu).
- Ceny služeb dle Základního tarifu se účtují dle objemu čerpaných jednotek, a to z předplaceného Kreditu či bonusového kreditu (včetně počátečního bonusového kreditu). V rámci ČR a v roamingu v rámci zóny EU stojí volání 3,90 Kč/min. (účtuje se každá započatá minuta), odeslání SMS 2,90 Kč/1 SMS a odeslání MMS 5,00 Kč/ 1 MMS. Tyto ceny však neplatí pro volání / odesílání SMS na telefonní čísla se zvláštní sazbou (ceny volání / odesílání SMS na tato čísla jsou uvedeny v Ceníku Tesco Mobile).
- Poskytování dalších volitelných služeb se řídí aktuálním Ceníkem Tesco Mobile (např. volání v rámci roamingu nebo na za-hraniční či barevné linky, nákup produktů nebo platby za produkty třetích stran vč. prémiových SMS a volání na prémiové linky), pravidla krátkodobých marketingových akcí jsou pak uvedeny na webových stránkách www.tescomobile.cz.

FUNKCE PRO KONCOVÉ UŽIVATELE SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

Tesco Mobile umožňuje svým účastníkům využívat O2 linku pro neslyšící a nevidomé i nabídku přístrojů O2 pro handicapované:

- O2 linka pro neslyšící a nevidomé: registrovaný uživatel kontaktuje O2 některým z komunikačních kanálů: 800 142 142 (slyšící vůči neslyšícímu), 800 147 147 (fax), 720 002 282 (SMS), neslysici@o2.cz (email), ICQ 593 439 364, O2hovorproneslysici (Skype), www.o2linkaproneslysici.cz (O2 chat). Operátor telefonicky pro uživatele vyřídí jeho požadavky. Služba je v rámci ČR poskytována bezplatně, další informace na www.o2linkaproneslysici.cz.
- Přístroje pro handicapované: je možné využít nabídku O2 na koupi zvláštních přístrojů viz stránka https://www.o2.cz/telefony-a-zarizeni/.

Informace před uzavřením smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací dle § 63 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění

Datum vytvoření: 28. 2.2023

1. Poskytovatel

Tesco Mobile ČR s.r.o., IČO 29147506, se sídlem Vršovická 1527/68b, Vršovice, 100 00 Praha 10 („Tesco Mobile“)
Zákaznická linka: 841 11 22 55 Email: info@tescomobile.cz

2. Produkt a jeho hlavní vlastnosti

Tesco Mobile poskytuje služby elektronických komunikací – volání na telefonní čísla v pevné či mobilní síti a mobilní internetové připojení. Služby jsou poskytovány prostřednictvím veřejné mobilní sítě elektronických komunikací operátora O2 Czech Republic a.s., případně jeho smluvního operátora (např. v rámci roamingu). Popis produktů, tvořících aktuální nabídku Tesco Mobile pro účastníka, je obsažen v souvisejícím shrnutí smlouvy, poskytnutém spolu s tímto dokumentem („Shrnutí“), viz jeho kapitola „služba“. Shrnutí tvoří nedílnou součást tohoto dokumentu.

2.1. Parametry kvality služby

SLUŽBA MOBILNÍ VOLÁNÍ A SMS
Není nabízena žádná minimální úroveň kvality služby.

SLUŽBA MOBILNÍ INTERNETOVÉ PŘIPOJENÍ
Viz Shrnutí, zejm. kapitola „rychlost služby přístupu k internetu a prostředky nápravy“.

Rozdíl mezi uvedenými a reálně dosahovanými parametry kvality služby (např. odhadovanou maximální a aktuálně dosaženou rychlostí) mohou způsobit vnější omezující faktory jako užívaná technologie a úroveň pokrytí signálem, zařízení použité k připojení a jeho poloha, výkon vysílače, frekvenční pásmo, cesta šíření signálu a jeho překážky, sdílení kapacity více uživateli či u roamingu opatření operátora zahraniční sítě.

Dopad stanovených parametrů kvality služby internetového připojení na možnosti jejího využití
Služby s datovým limitem nejsou určeny pro přehrávání videí či streaming v HD kvalitě nebo vyšší, pro stahování ani zálohování velkých objemů dat, aktualizace software na pozadí, nepřetržité monitorování ani využívání dalších datově náročných služeb.

Rychlost služby		**Slouží obvykle pro tyto druhy obsahu, aplikací a služeb**
Stahování	**Vkládání**	
do 1Mb/s	do 256 kb/s	e-mail, chat, prohlížení zpráv, inzerátů a menších webových stránek, zabezpečený komunikační protokol SSH
1 – 2 Mb/s	256 - 512 kb/s	prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP, audio chat), streaming hudby, sociální sítě (Facebook, Twitter), hry s jednoduchou grafikou
2 – 4 Mb/s	512 kb/s – 1 Mb/s	videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, IPTV či video streaming v SD kvalitě (Youtube, Netflix), přenos souborů malé a střední velikosti
4 - 10 Mb/s	512 kb/s – 1 Mb/s	video streaming a IPTV v HD kvalitě, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše a účast na videokonferencích (práce na dálku)
10 – 20 Mb/s	1 – 2 Mb/s	hry ve vysokém rozlišení a reálném čase, distribuce software, znatelně vyšší uživatelský komfort při využití internetu k výše uvedeným účelům
20 – 50 Mb/s	2 – 5 Mb/s	ULTRA HD video streaming a IPTV v ultra HD kvalitě, přenos velkých souborů, zálohování v reálném čase, cloudová řešení, přenos z bezpečnostních kamer v HD kvalitě, webový server pro menší stránky, vysoký uživatelský komfort bez prodlev i při využití více zařízení (do dvaceti)
nad 50 Mb/s	nad 5 Mb/s	vysoce interaktivní aplikace a komunikace (organizování videokonferencí s více uživateli, sběr dat v reálném čase, multicast video streaming, webový server), určeno pro velké domácnosti a korporace

Dopady opatření řízení provozu v síti
Tesco Mobile řídí provoz sítí jen v nezbytném rozsahu pro plnění povinností z právních předpisů a dále za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě nebo zabránění jejímu přetížení či zneužití. Za tím účelem je Tesco Mobile oprávněna jednak monitorovat agregované datové toky na síťových uzlech a vytížení sítě, jednak uplatnit transparentní, nediskriminační a přiměřená opatření pro řízení provozu.
Pro výše uvedené účely může Tesco Mobile v potřebném rozsahu využít opatření prioritizace datových přenosů určité kategorie, zvýšení prodlevy či ztrátovosti datových paketů, omezení rychlosti připojení nebo blokování, omezení či přerušení přístupu ke službě. To může u účastníků způsobit omezení dostupnosti přístupu ke službě či snížení její kvality (zejm. prodloužení odezvy či snížení rychlosti stahování a odesílání dat).

Velké odchylky od inzerované rychlosti a jejich dopad
Vadou služby je změna výkonu služby spočívající v poklesu rychlosti stahování či odesílání dat pod 25 % inzerované rychlosti, a to po souvislou dobu delší než 40 minut (velká trvající odchylka) nebo během 60 minut aspoň pětkrát po souvislou dobu delší než 2 minuty (velká opakující se odchylka).
Pro zjišťování výkonu služby a jejích vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu.
Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování či odesílání dat mohou mít za následek zpomalení, a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delším načítáním nebo odesíláním dat aplikacemi a službami, nejhůře až jejich nefunkčností.

3. Cena

Cenu služeb v rámci aktuální nabídky jednotlivých tarifů/balíčků najdete v odpovídající kapitole Shrnutí, včetně politiky přiměřeného užívání mobilního internetu.

Není-li ve Shrnutí výslovně uvedeno jinak, zakoupené volné jednotky (např. objem dat, pokud jej obsahuje sjednaný tarif či balíček) se nepřevádějí, nýbrž uplynutím doby své platnosti zanikají bez náhrady.

Při aktivaci roamingu je pro čerpaná data automaticky nastavena funkcionalita Datový limit. Do Datového limitu se započítávají data čerpaná ve všech zónách (tj. v Zóně 1 až 3). Datový limit umožňuje vypnutí datového přenosu v okamžiku, kdy se vyčerpá v rámci datového roamingu objem dat v hodnotě 50 eur bez DPH. Po vypnutí datového přenosu dosažením Datového limitu je nutné pro další čerpání dat Datový limit zrušit. V rámci jednoho kalendářního měsíce je možné Datový limit aktivovat a deaktivovat opakovaně. Při každé nové aktivaci Datového limitu nebo na začátku kalendářního měsíce se objemový limit počítá od nuly. Tesco Mobile odešle zprávu v okamžiku, kdy je dosaženo 80 % a 100 % limitu. Nastavení opatření (aktivní či neaktivní) lze měnit formou SMS či v samoobslužném portálu samoobsluha Tesco Mobile či aplikaci Tesco Mobile. Změna přihlášení SIM karty do sítě v jiném státě nezpůsobí změnu aktuálního nastavení.

Ostatní služby
Poplatek za vrácení zůstatku Kreditu po přenesení telefonního čísla Tesco Mobile k jinému poskytovateli služeb elektronických komunikací 99 Kč vč. DPH

Volání ze sítě Tesco Mobile na zákaznickou linku 5 Kč za minutu vč. DPH
Při volání na zákaznickou linku se účtuje první započatá minuta a následně po vteřinách (60 + 60).
Na toto volání není možné uplatnit volné minuty.

Doručení SIM karty při platbě kartou 29 Kč vč. DPH
Doručení SIM karty při platbě na dobírku 99 Kč vč. DPH

Příplatky u mobilních služeb
Překročí-li při čerpání dat v EU (tj. na území Evropské unie či zemí Evropského hospodářského prostoru) účastník limit stanovený nařízením Komise EU č. 2016/2286, může Tesco Mobile naúčtovat za data čerpaná nad limit příplatek k ceně v maximální výši dle nařízení. Tato výše činí od 1. 1. 2024 0,0369 Kč bez DPH (0,0447 Kč s DPH) za 1 MB dat čerpaných v zóně EU. Zúčtovací jednotka pro účtování příplatku je 1 kB.

Transparentnost spotřeby a vyúčtování
Přehled využitých služeb a daňové doklady k využitým předplaceným službám máte k dispozici **po přihlášení ke svému účtu v mobilní aplikaci Tesco Mobile** či na samoobslužném portálu samoobsluha.tescomobile.cz. Vyúčtování se u předplacených služeb nevystavuje. Pokud je v tarifu/balíčku stanoven limit spotřeby nebo se služba účtuje podle jednotek, najdete aktuální úroveň spotřeby **v mobilní aplikaci Tesco Mobile Mobile** či v samoobslužném portálu samoobsluha.tescomobile.cz **a současně vám při dosažení 80 % a 100 % aktuálního objemu dat zašleme informační SMS.**

Aktuální informace o všech uplatňovaných sazbách a cenách za sjednané služby vč. poplatků za úkony spojené se službami naleznete v ceníku Tesco Mobile na www.tescomobile.cz.

4. Placení

Cena využité služby se **hradí snížením hodnoty dobité účastníkem** („Kredit"), resp. **v případech stanovených v ceníku** Tesco Mobile platného ke dni čerpání služby (dostupného na webových stránkách www.tescomobile.cz) také přímo **prostřednictvím platební karty spárované s daným telefonním číslem,** nebo **z bonusového kreditu,** tj. hodnoty poskytnuté účastníkovi při prvním přihlášení SIM karty do („počáteční bonusový kredit") nebo v následně rámci marketingových akcí**.** Pokud aktuální výše kreditu nestačí k úhradě využité služby (a cena není hrazena přímo prostřednictvím spárované platební karty) a účastník bez zbytečného odkladu kredit nenavýší na potřebnou hodnotu, má Tesco Mobile právo na přímou úhradu ceny za poskytnuté služby.

Není-li kredit vyčerpán, zanikne bez náhrady uplynutím doby své platnosti. Platnost Kreditu činí 180 dnů od jeho navýšení (dobití), v případě bonusového kreditu pak 30 dnů od své aktivace, resp. u počátečního bonusového kreditu 180 dnů od prvního přihlášení SIM karty do sítě. Doba platnosti bonusového kreditu se neprodlužuje. Bonusový kredit je vždy čerpán přednostně před Kreditem a nelze jej čerpat na Informační služby, Platební transakce, Služby obsahu ani na další služby, u nichž je tak v ceníku Tesco Mobile výslovně uvedeno. V rámci bonusového kreditu je pak přednostně čerpán počáteční bonusový kredit.

Kredit lze dobít pouze v hodnotách a způsoby určenými Tesco Mobile a řídí se hodnotou distribuovaných dobíjecích kupónů, případně ostatními způsoby dobíjení, které Tesco Mobile zveřejní na portálu www.tescomobile.cz.

Není-li sjednáno jinak, je Tesco Mobile oprávněna přerušit poskytování služeb, pokud účastník nemá Kredit.

V případě objednání balení SIM karty je jeho cena v souladu s vystaveným účetním dokladem splatná již při objednání, nejpozději však při jeho dodání, není-li v konkrétním případě sjednáno jinak. Včasné zaplacení je podmínkou předání zásilky při dodání.

5. Dodání

Pokud si účastník SIM kartu či jiné zboží nezakoupí v maloobchodní síti prodejen Tesco Stores ČR a.s., dojde za poplatek k doručení na uvedenou adresu v objednávce. Doručovací adresa bude sjednána při objednání v rámci území České republiky. Pokud bude doručení objednávky na uvedenou adresu neúspěšné, zásilka je uložena k vyzvednutí na poště.

Bylo-li objednané balení SIM karty zaplaceno před dodáním, může Tesco Mobile podmínit jeho předání tím, že přebírající prokáže svou identitu platným dokladem totožnosti, a liší-li se od účastníka, též plnou mocí udělenou pro tento účel s úředně ověřeným podpisem účastníka.

U smlouvy o poskytování služeb uzavřené se spotřebitelem na dálku či mimo obchodní prostory lze dle občanského zákoníku[1] začít s plněním během 14 dnů od jejího uzavření jen na výslovnou žádost účastníka. Totéž platí u služeb elektronických komunikací sjednaných na dálku podnikající fyzickou osobou dle zákona o elektronických komunikacích[2]. Zpřístupnění objednaných tarifů, balíčků nebo jiných produktů neprodleně po objednání je ovšem u předplacených služeb standardem, který účastníci očekávají. Proto uzavřením smlouvy Tesco Mobile (objednáním balení SIM karty či dobíjecího kupónu, pokud jsou nabízeny, či aktivací SIM karty nebo dokončením objednávky konkrétního tarifu, balíčku nebo jiného produktu na aktivované SIM kartě) **účastník výslovně žádá o zahájení plnění závazku poskytovat sjednané služby ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy.** Jakmile bude plnění poskytnuto (tj. splněn závazek poskytnout služby v rámci balení SIM karty či dobíjecího kupónu nebo sjednaného tarifu, balíčku nebo jiného produktu), zanikne právo účastníka odstoupit od smlouvy o takovém plnění.

6. Bezpečnostní incidenty a hrozby

Účastník je povinen:

- chránit zařízení a SIM kartu, které používá pro čerpání služby od Tesco Mobile, zejm. užívat zabezpečený přístup pomocí nastavených personalizovaných bezpečnostních prvků (např. uzamykání zařízení, užívání PIN u SIM karty) a tyto prvky chránit před vyzrazením a zneužitím.
- při odcizení, ztrátě, neoprávněném užití či zneužití služby Tesco Mobile, zařízení nebo SIM karty, jejichž prostřednictvím službu Tesco Mobile používá, nahlásit tuto skutečnost Tesco Mobile na zákaznické lince 841 112 255 či písemně.

Pokud účastník neplní některou z těchto povinností (např. neohlásí ztrátu bezpečnostních prvků), odpovídá za škody způsobené neoprávněným použitím služby Tesco Mobile sobě, Tesco Mobile i třetím osobám.

[1] zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
[2] zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Neprodleně po zjištění skutečností, které odůvodňují podezření na neoprávněné či podvodné použití služby Tesco Mobile v konkrétním případě (např. hlášení uživatele), Tesco Mobile přeruší poskytování služby či odmítne provedení transakce, dokud důvody podezření trvají; může též odložit poskytnutí služby či provedení transakce do doby, kdy účastník potvrdí, že si ji vyžádal. V tom případě Tesco Mobile informuje účastníka o podezření na neoprávněné nebo podvodné použití služby a přijaté opatření. Tesco Mobile odpovídá za škody způsobené účastníkovi využíváním služby od nahlášení jejího odcizení, ztráty, neoprávněného užití či zneužití do přerušení poskytování služby, ledaže škody způsobí sám účastník svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti poruší své povinnosti výše.

Ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, je Tesco Mobile oprávněna na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování služeb i plošně.

7. Práva z vadného plnění a odpovědnost za škodu

Účastník může reklamovat chybnou cenu nebo vadu poskytované služby

- Reklamaci na poskytovanou službu je třeba podat bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od výskytu vady (poskytnutí vadné služby), jinak toto právo zanikne. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které zná Tesco Mobile z vlastních provozních údajů, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na lince 841 11 22 55, aby Tesco Mobile mohla provést včasné měření aktuálního výkonu služby. Ohlášení poruchy nepředstavuje reklamaci služby.
- Reklamaci na chybnou cenu je třeba podat bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od poskytnutí služby, jinak toto právo zanikne.

Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady ceny. Kromě písemné formy lze reklamaci podat na zákaznické lince 841 11 22 55 nebo prostřednictvím chatu na webové stránce Tesco Mobile **či** e-mailem na zaslaným adresu zakaznici@tescomobile.cz.

Tesco Mobile vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne jejího doručení, a o výsledku informuje účastníka; vyžaduje-li její vyřízení projednání se zahraničním operátorem, činí lhůta 2 měsíce:

- Zjistí-li Tesco Mobile vadu služby na své straně: pokud bylo službu možné využít jen částečně či vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Tesco Mobile, sníží Tesco Mobile přiměřeně rozsahu vady účtovanou cenu nebo po dohodě s účastníkem vadu odstraní či zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Pokud je vada neodstranitelná, má účastník i Tesco Mobile právo odstoupit od smlouvy s okamžitým účinkem, pokud doručí oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace účastníkovi.
- Zjistí-li Tesco Mobile chybné zaúčtování ceny v neprospěch účastníka: Tesco Mobile mu vrátí nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace rozdíl zaplacené ceny zpět navýšením Kreditu, případně na účet vydaný k platební kartě, jejímž prostřednictvím byla provedena úhrada služeb.

- Dojde-li v důsledku porušení povinnosti Tesco Mobile při přenesení čísla („Portace“) ke zpoždění či zneužití takových postupů nebo k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, má účastník právo na paušální náhradu („Náhrada“) ve výši stanovené právním předpisem. Aktuální výše těchto náhrad je rovněž uvedena na webových stránkách Tesco Mobile (www.tescomobile.cz)
  Aby návrh na Náhradu vznikl, je třeba jednak (i) podat včas oprávněnou reklamaci služby Portace kvůli zpoždění či zneužití takových postupů nebo zpoždění opravy a instalace při Portaci, které způsobila Tesco Mobile, jednak (ii) požádat o Náhradu, a to v reklamaci či v pozdější samostatné žádosti doručené Tesco Mobile stejným způsobem jako reklamace (viz výše). V žádosti musí uvést číslo účtu, kam požaduje Náhradu vyplatit. Tesco Mobile je oprávněna požadovat ověření totožnosti účastníka na podané žádosti.
  Pokud jsou splněny uvedené předpoklady vzniku nároku na Náhradu, Tesco Mobile jej splní bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od pozdějšího z těchto okamžiků: (i) vyřízení oprávněné reklamace a (ii) obdržení žádosti o vyplacení Náhrady. Není-li dohodnuto s účastníkem jinak (zejména navýšení předplaceného kreditu o Náhradu), Tesco Mobile zaplatí Náhradu jednorázovým bezhotovostním převodem na účet uvedený v žádosti o Náhradu. Není-li splnění tímto způsobem možné (např. neuvedené či chybné číslo účtu), je Tesco Mobile oprávněna dle svého uvážení zaplatit Náhradu účastníkovi jiným možným způsobem po započtení nákladů prokazatelně vynaložených na zaplacení Náhrady, anebo výplatu pozdržet a provést až do 14 dnů po obdržení nové žádosti o Náhradu splňující zmíněné podmínky.

Za škodu, která vznikne v důsledku (a) omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí služby elektronických komunikací, (b) překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě či její části, popř. povahou použité technologie, nebo (c) ztráty, odcizení, vyzrazení nebo zneužití přístupových kódů, Identifikačních klíčů, PIN, PUK a dalších kódů, které má účastník povinnost chránit, Tesco Mobile neodpovídá. V ostatních případech Tesco Mobile odpovídá za škody vzniklé v důsledku porušení jakékoli její povinnosti do úhrnné výše předplaceného Kreditu v době vzniku škody. Dojde-li však v důsledku poru-

šení povinnosti Tesco Mobile při přenesení čísla či změně poskytovatele služby přístupu k internetu ke zpoždění či zneužití takových postupů nebo k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, má účastník právo na paušální náhradu škody v částce stanovené vyhláškou Ministerstva spravedlnosti (viz výše), proto limit odpovědnosti Tesco Mobile dle předchozí věty odpovídá alespoň takové částce.

8. Trvání smlouvy

Práva z balení SIM karty či dobíjecího kupónu trvají do uplynutí vyznačené doby platnosti či do splnění. (Tesco Mobile je oprávněna po uplynutí doby platnosti vyznačené v balení či kupónu bez náhrady odmítnout přihlášení SIM karty v jejím balení a zřízení služby nebo dobití Kreditu.)

Smlouva se uzavírá **prvním přihlášením SIM karty do sítě, a to na následujících 12 měsíců.** (Je-li se SIM kartou dodána informace o době její platnosti, např. na obalu, je Tesco Mobile po uplynutí takové doby oprávněna bez náhrady odmítnout přihlášení SIM karty a zřízení služby.) Pokud Účastník dobije Kredit nebo uhradí cenu služby přímo prostřednictvím spárované platební karty, doba trvání smlouvy se prodlouží na 12 měsíců ode dne posledního dobití, resp. ode dne poslední úhrady ceny přímo prostřednictvím spárované platební karty. Pokud od uzavření smlouvy, posledního dobití Kreditu nebo poslední úhrady ceny přímo prostřednictvím spárované platební karty uplynulo více než 12 měsíců, smlouva se mění na dobu neurčitou. V takovém případě má Tesco Mobile právo smlouvu vypovědět, nemá-li účastník žádný Kredit po souvislou dobu delší než 5 dnů. Tesco Mobile doručí výpověď formou SMS na telefonní číslo rušené služby a smlouva skončí uplynutím výpovědní doby v délce 2 týdnů od doručení výpovědi.

Smlouva skončí rovněž přenesením telefonního čísla od Tesco Mobile: pro přenesení čísla účastník předá přejímajícímu poskytovateli platný identifikátor pro přenesení čísla a sjedná s ním den přenesení. Jako identifikátor slouží ověřovací kód účastníka (OKU), sdělený účastníkovi v SMS při uzavření smlouvy. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co Tesco Mobile obdrží žádost o přenesení od přejímajícího poskytovatele, nebo pozdější pracovní den, který tento poskytovatel oznámí Tesco Mobile. Z technických důvodů nelze číslo přenést, je-li služba zrušena nebo její poskytování přerušeno.

Smlouva může skončit i dalšími způsoby stanovenými zákonem, zejm. na základě žádosti účastníka o zrušení služby doruče-né Tesco Mobile do 1 měsíce od oznámení změny smluvních podmínek ze strany Tesco Mobile v SMS zprávě (není-li změna pro účastníka výhradně přínosná, je-li čistě administrativní s neutrálními dopady nebo vyplývá-li ze změny právní úpravy či rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu) nebo odstoupením účastníka – fyzické osoby od smlouvy uzavřené na dálku do 14 dnů od poskytnutí souvisejících předsmluvních informací dle zákona, viz níže.

Účastník – spotřebitel má **právo na vrácení nespotřebovaného zůstatku zaplaceného Kreditu,** pokud o něj požádá Tesco Mobile do 30 dnů od přenesení čísla k jinému poskytovateli. Stejné právo má účastník – fyzická osoba, pokud odstoupí od smlouvy uzavřené na dálku do 14 dnů od jejího uzavření (obdobné platí pro nespotřebovaný zůstatek ceny tarifu či balíčku sjednaného na dálku, odstoupí-li takový účastník od jejich sjednání do 14 dnů od jejich aktivace. V ostatních případech zbý-vající nespotřebovaný Kredit propadá bez náhrady uplynutím doby své platnosti, nejpozději zánikem smlouvy.

Pokud jsou k hlasové službě Tesco Mobile sjednány další služby – jako související doplňkové či volitelné služby (tj. rozšiřující limity její spotřeby nebo na ní závislé a hrazené snížením téhož kreditu), tvoří dohromady **balíček služeb.** Pro ukončení balíčku či jeho složek platí následující:

(a) Není-li sjednáno jinak, účastník – spotřebitel je oprávněn ukončit samostatně kteroukoli součást balíčku, a to za stejných podmínek jako související službu elektronických komunikací. (Shodné právo má i mikropodnik, malý podnik či nezisková organizace, doloží-li toto postavení při ukončení služby a pokud se takového práva dříve nezřekly.) Pokud je spotřebitel oprávněn ukončit kteroukoli složku balíčku na základě právního předpisu pro neplnění smluvních závazků Tesco Mobile, vztahuje se toto právo ke všem složkám téhož balíčku.

(b) Dojde-li ke zrušení hlasové služby Tesco Mobile, zaniknou ve stejný okamžik všechny doplňkové či volitelné služby k ní sjednané. (Tím není dotčeno právo na úhradu ceny za balíčky aktivované a služby vyčerpané před takovým okamžikem.)

8.1. Odstoupení od smlouvy uzavřené spotřebitelem na dálku či mimo obchodní prostory

Vzorové poučení o právu na odstoupení od smlouvy

1. Právo odstoupit od smlouvy
   1.1. Do 14 dnů máte právo odstoupit od této smlouvy či dodatku bez udání důvodu.
   1.2. Máte právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření smlouvy. Je-li uzavírána kupní smlouva na současně objednané zboží (balení SIM karty), máte právo odstoupit od ní bez

udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni, kdy Vy nebo Vámi určená třetí osoba (jiná než dopravce) převezmete zboží. Lhůta pro odstoupení však nezačne běžet dříve než dnem následujícím po dni, ve kterém jste byl o svém právu odstoupit od smlouvy poučen.

1.3. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musíte o svém odstoupení od této smlouvy informovat společnost Tesco Mobile ČR s.r.o., Vršovická 1527/68b, Vršovice, 100 00 Praha 10 na této adrese jejího sídla formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, faxem nebo e mailem). Můžete použít přiložený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však Vaší povinností.

1.4. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

2. Důsledky odstoupení od smlouvy

2.1. Pokud odstoupíte od této smlouvy, vrátíme Vám bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy nám došlo Vaše oznámení o odstoupení od smlouvy, všechny platby, které jsme od Vás obdrželi, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Vámi zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání námi nabízený). Pro vrácení plateb použijeme stejný platební prostředek, který jste použil(a) pro provedení počáteční transakce, pokud jste výslovně neurčil(a) jinak. V žádném případě Vám tím nevzniknou další náklady. Odstupujete-li od kupní smlouvy na současně objednané zboží, platbu vrátíme až po obdržení vráceného zboží nebo prokážete-li, že jste zboží odeslal(a) zpět, podle toho, co nastane dříve.

2.2. Pokud jste obdržel na základě smlouvy zakoupené zboží (balení SIM karty), zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od této smlouvy, zašlete zpět. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud nám odešlete zboží zpět před uplynutím 14 dnů. Ponesete přímé náklady spojené s vrácením zboží. Odpovídáte pouze za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi zboží, včetně jeho funkčnosti.

2.3. Pokud jste požádal(a), aby poskytování služeb začalo během lhůty pro odstoupení od smlouvy, zaplatíte nám částku úměrnou rozsahu poskytnutých služeb do doby, kdy jste nás informoval(a) o odstoupení od smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem služeb stanoveným ve smlouvě.

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy
Vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy:

Oznámení o odstoupení od smlouvy
- Adresát: Tesco Mobile ČR s.r.o., Vršovická 1527/68b, Vršovice, 100 00 Praha 10
- Oznamuji/oznamujeme(*), že tímto odstupuji/odstupujeme(*) od smlouvy o nákupu tohoto zboží(*)/o poskytnutí těchto služeb(*): …
- Datum objednání(*)/datum obdržení(*): …
- Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů: …
- Adresa spotřebitele/spotřebitelů: …
- Podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě): …
- Datum: …

(*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.

8.2. Odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku podnikající fyzickou osobou

Právo odstoupit od smlouvy či její změny obdobným způsobem a s obdobnými důsledky jako spotřebitel dle části 8.1 má i podnikající fyzická osoba, pokud je smlouva či její změna uzavřena na dálku.

9. Osobní údaje

Tesco Mobile je pro účely poskytování předplacené služby oprávněna při jejím sjednání, popř. kdykoliv během trvání smlouvy, **vybírat od účastníka** následující osobní údaje, pokud jsou jí dostupné:
- základní identifikační a adresní údaje jako akademický titul, jméno a příjmení, obchodní firma, rodné číslo (a není-li v ČR přiděleno, datum narození), IČO, DIČ, adresa trvalého pobytu, adresa sídla nebo místa podnikání, fakturační adresa, čísla předložených identifikačních dokladů a jejich kopie, identifikační údaje zástupce účastníka či jím stanovené kontaktní osoby, identifikační údaje plátce služeb, bankovní spojení, smlouva a s ní související dokumenty či potvrzení a vlastnoruční podpis (v listinné nebo digitální podobě včetně metadat)
- kontaktní údaje jako e-mailová adresa, telefonní číslo a adresy na sociálních sítích

Kromě výše uvedených údajů Tesco Mobile zpracovává za účelem poskytování služby tyto další osobní údaje, které **vznikají při plnění smlouvy, obsluze a komunikaci s účastníkem:**
- údaje o využívané službě a platební morálce jako druh, specifikace a tarif služby, objem poskytnutých nebo čerpaných služeb, jejich cena, zákaznický segment a informace o míře plnění peněžitých závazků vůči Tesco Mobile

- provozní a lokalizační údaje, potřebné pro přenos zpráv sítí, jako volající a volané číslo, adresa datového spojení (např. IP či URL adresa), datum a čas uskutečnění spojení, IMEI koncového zařízení, počet poskytnutých jednotek, doba trvání spojení, číslo, název a umístění koncového bodu sítě nebo typ přístupu k internetu
- údaje z komunikace mezi Tesco Mobile a účastníkem či koncovým uživatelem jako zápisy osobní komunikace na prodejních místech nebo při jiném přímém kontaktu, písemná a elektronická pošta, záznamy telefonických hovorů a chatové komunikace

Další osobní údaje, umožňující zlepšovat služby a cílit vhodné nabídky, které Tesco Mobile zpracovává jen **na základě souhlasu subjektu údajů** a v souladu s ním, jako údaje získané marketingovými průzkumy, údaje o typovém chování při využívání služeb, aplikací či internetových stránek (např. získané z cookies v případě jejich povolení) nebo údaje získané pro účely poskytování služby Linka pro neslyšící a nevidomé při registraci na jejích webových stránkách či během jejího poskytování.

9.1 Telefonní seznam

Účastník služby, umožňující volání na telefonní čísla, má právo rozhodnout, zda jeho osobní nebo identifikační údaje mají být uvedeny ve veřejné informační službě o účastnických číslech nebo telefonním seznamu. Osobními údaji jsou jméno, příjmení, popř. pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo účastníka u poskytovatele a e-mailová adresa, u podnikající fyzické osoby dále adresa sídla podnikání. Identifikačními údaji jsou obchodní firma nebo název právnické osoby, adresa sídla (popř. sídla organizační složky), adresa a telefonní číslo provozovny účastníka u poskytovatele a e-mailová adresa.
Na žádost účastníka a v jejím rozsahu zveřejní Tesco Mobile uvedené osobní údaje ve vlastní informační službě (pokud ji provozuje) nebo umožní jejich zveřejnění v informační službě či telefonním seznamu jiných poskytovatelů, kteří Tesco Mobile požádají o jejich předání. Žádost může účastník podat na formuláři „Zveřejnění v telefonním seznamu a informačních službách“, dostupném na www.tescomobile.cz. Opravu údajů v informační službě či telefonním seznamu lze provést pouze při jejich nejbližší redakci. Za účelem marketingu Vás lze kontaktovat jen s vaším předchozím výslovným souhlasem. To, že si přejete být kontaktováni za účelem marketingu, uvedete na výše zmíněném formuláři.

Produkty pro zdravotně postižené

Tesco Mobile umožňuje svým zákazníkům využívat O2 linku pro neslyšící a nevidomé i nabídku přístrojů O2 pro handicapované:
Služba je určena pro osoby se zrakovým nebo sluchovým postižením. Pro její využití musí být uživatel předem registrován. Uživatel se sluchovým postižením kontaktuje operátora linky pomocí jednoho z komunikačních kanálů. Operátor následně za uživatele vyřídí jeho požadavky v mluvené formě (objednávka u lékaře, komunikace s úřady atd.) a odešle uživateli odpověď tímtéž kanálem. Klient se zrakovým postižením operátora kontaktuje prostřednictvím telefonu a operátor mu pomůže např. vyhledat spojení či popsat cestu.

Komunikační kanály pro registraci uživatele a využití služby:
800 142 142 – pro slyšící volající směrem ke sluchově postiženému
800 147 147 – pro fax
720 002 282 – pro SMS (SMS je zpoplatněna dle tarifu uživatele)
neslysici@o2.cz – pro e-mail
UIN: 593 439 364 – pro komunikaci pomocí ICQ
O2hovorproneslysici – pro komunikaci pomocí Skype
www.o2linkaproneslysici.cz – pro komunikaci pomocí O2 chatu
Služba je v rámci ČR poskytována bezplatně, přeshraničně za ceny dle aktuálního ceníku O2 pro předplacené služby na www.o2.cz. Další informace na stránkách www.o2linkaproneslysici.cz.

Přístroje pro handicapované: je možné využít nabídku O2 na koupi zvláštních přístrojů viz stránka https://www.o2.cz/telefony-a-zarizeni/.

10. Řešení účastnických sporů

Pro mimosoudní řešení sporů v oblasti elektronických komunikací je příslušný Český telekomunikační úřad **(ČTÚ)** v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektronické komunikace a poštovní služby. Podrobné informace najdete na www.ctu.cz.
- ČTÚ rozhoduje spory mezi Tesco Mobile a účastníkem či uživatelem na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, pokud se spor týká povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě.
- Nevyhoví-li Tesco Mobile reklamaci, je účastník či uživatel oprávněn podat ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Návrh je třeba podat u ČTÚ bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.

Pro mimosoudní řešení sporů vzniklých z kupní smlouvy mezi společností Tesco Mobile ČR s.r.o. a spotřebitelem je příslušná Česká obchodní inspekce – oddělení ADR. Bližší informace včetně formuláře pro podání návrhu najdete na https://adr.coi.cz/cs.

Jakýkoliv problém se službou nebo zbožím, které jste si od nás objednali přes internet, můžete řešit také pomocí on-line platformy pro nezávislé mimosoudní řešení sporu v rámci EU na https://ec.europa.eu/consumers/odr. Při vyplňování je potřeba uvést e-mail obchodníka – vyplňte prosím náš e-mail zakaznici@tescomobile.cz.

11. Další informace k uzavření smlouvy na dálku

Přístup k uzavřené smlouvě
Shrnutí smlouvy je účastníkovi neprodleně po jejím uzavření zpřístupněno spolu s tímto dokumentem odkazem v SMS zprávě. Současně jsou shrnutí smlouvy a tyto předsmluvní informace k předplaceným službám nabízeným Tesco Mobile zpřístupněny přehledně dle typu nabídky na stránkách www.tescomobile.cz.

Jazyk uzavření smlouvy
Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce. Pokud jsou některé smluvní dokumenty k dispozici v překladu do cizího jazyka (např. všeobecné podmínky poskytování služeb Tesco Mobile), má takový překlad jen informativní charakter.

Postup uzavření smlouvy a kontrola správnosti zadaných údajů
Uzavírání smlouvy na dálku lze zahájit pomocí elektronických prostředků:
Telefonicky:
- operátor provede zjištění identifikačních údajů účastníka v rozsahu potřebném pro dodání a poskytování nabízené služby
- operátor seznámí účastníka s hlavními vlastnostmi nabízených služeb a jejich tarifem
- operátor zjišťuje vhodnost nabídky a podle odpovědí účastníka ji případně upraví
- operátor odpoví na případné dotazy účastníka k nabídce
- operátor shrne nabídku, jak byla sjednána, a k ní zašle účastníkovi shrnutí smlouvy a tento dokument (předsmluvní informace), a to odkazem v SMS na jejich elektronickou podobu
- účastník získá po obdržení předsmluvní informace a shrnutí smlouvy prostor pro konečné seznámení se s nabídkou a opravu případných nesrovnalostí
- telefonickým potvrzením souhlasu účastníka s nabídkou, zachycenou v doručeném shrnutí smlouvy a předsmluvní informaci, je objednávka přijata, dokončena a začíná se s přípravou dodání SIM karty a příp. současně objednaného zboží

V portálu samoobsluhy Tesco Mobile či mobilní aplikaci Tesco Mobile:
- účastník zvolí obsah objednávky – buď sám vloží požadované produkty do košíku v e-shopu, nebo mu objednávku připraví na základě rozhovoru konzultant prodejny či operátor zákaznické linky
- tento dokument a shrnutí smlouvy ke všem produktům je k dispozici na webových stránkách Tesco Mobile
- účastník přejde do košíku e-shopu a identifikuje se: buď se přihlásí ke svému existujícímu účtu na e-shopu, nebo se zaregistruje a zadá své identifikační osobní údaje v rozsahu potřebném pro dodání a poskytování služby (viz výše)
- účastník potvrdí platební metodu pro úhradu ceny za objednanou SIM kartu, zařízení (jiné zboží) či související poplatky (jsou-li takové)
- objednávka je přijata a dokončena volbou „dokončit objednávku“, a pokud účastník zvolil platební metodu pro okamžitou úhradu (je-li nabídnuta), až po potvrzení úspěšné autorizace takové úhrady poskytovatelem platebních služeb; poté se začíná s přípravou dodání SIM karty a příp. současně objednaného zařízení či jiného zboží
- účastníkovi je zasláno shrnutí smlouvy a tento dokument (předsmluvní informace), a to odkazem v SMS na jejich elektronickou podobu

Nebo lze balení SIM karty pro uzavření smlouvy zakoupit v maloobchodních prodejnách Tesco Stores.

Smlouva o poskytování předplacené služby elektronických komunikací je ve všech zde uvedených případech uzavřena prvním přihlášením dodané SIM karty do sítě (viz výše).