



VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Tesco Mobile

Vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoEK“).

Článek 1

Předmět všeobecných podmínek

1.1 **Co obsahují:** Tyto všeobecné podmínky (dále jen „VP“) upravují podmínky pro poskytování veřejně dostupné předplacené mobilní hlasové služby elektronických komunikací podle příslušných mezinárodně uznávaných standardů na území České republiky a s ní souvisejících doplňkových služeb včetně služeb s přidanou hodnotou (dále též „Služba“ nebo „Služby“) a také provádění platebních transakcí způsobem podle čl. 11 těchto VP (dále jen „Platební transakce“) společností Tesco Mobile ČR s.r.o. se sídlem Vršovická 1527/68b, 100 00 Praha 10 – Vršovice, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 204139, IČO 291 47 506, DIČ CZ 291 47 506 (dále též jen „Tesco Mobile“), na základě účastnické smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Účastnická smlouva“, resp. „Smlouva“).

1.2 **Mobilní síť:** Služby jsou poskytovány prostřednictvím veřejné mobilní sítě elektronických komunikací operátora O2 Czech Republic a.s. (dále jen „Mobilní síť“), případně smluvního operátora (dále souhrnně jako „Síť“). Dostupnost Služeb je podmíněna pokrytím území Sítěmi, technickými možnostmi Sítě a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mohou kvalitu poskytování Služeb ovlivnit. Oblasti pokryté Mobilní sítí jsou vyznačeny na mapě pokrytí příslušným radiovým signálem. Mapy jsou k nahlédnutí na internetových stránkách společnosti O2 Czech Republic a.s. – www.o2.cz. Tesco Mobile nezaručuje, že v oblastech vyznačených jako pokryté příslušným radiovým signálem účastník vždy dosáhne připojení k Síti.

1.3 **Základní služba:** Předplacená mobilní hlasová služba umožňující prostřednictvím SIM karty, které je přiděleno telefonní číslo, vysílat telefonické hovory vzniklé v Mobilní síti a přijímat telefonické hovory a dále realizovat bezplatné tísňové volání včetně lokalizace volajícího.

1.4 Doplňkové služby:

a) **Tesco Mobile Internet** – předplacená mobilní datová služba spočívající ve zprostředkování přístupu účastníka k širokopásmovým službám sítě Internet

na základě přiděleného telefonního čísla; služba je určena k využití v mobilním telefonu.

b) **Tesco Mobile Roaming** – předplacená služba umožňující využívání hlasových a datových služeb Tesco Mobile i v sítích smluvních operátorů v zahraničí (roaming).

c) Další aktuálně nabízené doplňkové služby uvedené v nabídce Tesco Mobile na internetových stránkách.

1.5 **Účastníka Uživatel:** Účastníkem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Tesco Mobile Smlouvu (dále jen „Účastník“). Uživatelem se rozumí každý, kdo Službu využívá (dále jen „Uživatel“).

1.6 **Smluvní podmínky:** Tyto VP tvoří „Smluvní podmínky“ spolu s Ceníkem.

1.7 **Smlouva:** Účastník i Tesco Mobile berou na vědomí, že není-li pro konkrétní Službu stanoveno výslovně jinak (např. na balíčku se SIM kartou), je Smlouva uzavřena okamžikem prvního přihlášení SIM karty do Mobilní sítě. Účastník se od tohoto okamžiku zavazuje dodržovat Smluvní podmínky Tesco Mobile a návod na užívání SIM karty, mobilního telefonu či jiného zařízení umožňujícího předplacení Služeb. Smlouva je též uzavřena přenesením čísla k Tesco Mobile. k přenesení čísla od jiného poskytovatele k Tesco Mobile je nutné, aby si Účastník pořídil SIM kartu se Službou Tesco Mobile a z této SIM karty podal žádost o přenesení telefonního čísla k Tesco Mobile, tedy (a) odeslal SMS na číslo 999 346 ve tvaru „PRENOS XXXXXXXXXXXX YYYYYYYYYY“, kde XXXXXXXXXXXX je ověřovací kód Účastníka pro přenesení telefonního čísla („OKU“) nebo číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP“) získané od opouštěného poskytovatele a YYYYYYYYYY je přenášené číslo (údaje v SMS jsou odděleny mezerou; OKU lze použít počínaje 1. 4. 2020), a (b) v případě obdržení následné žádosti Tesco Mobile podle ní Účastník v SMS potvrdil den, k němuž má přenesení čísla proběhnout. Také na zákaznické lince Tesco Mobile může Účastník ze SIM karty Tesco Mobile podat žádost o přenesení a dohodnout den, kdy má proběhnout. Tesco Mobile je oprávněn požadovat ověření totožnosti Účastníka před zpracováním jeho žádosti. Jakmile Tesco Mobile obdrží úplnou žádost o přenesení, informuje v SMS Účastníka o datu, k němuž přenesení proběhne, a do následujícího pracovního dne předá žádost opouštěnému poskytovateli. k ukončení služby u opouštěného poskytovatele dojde nejpozději počátkem 3. pracovního dne po předání žádosti (nebo pozdější pracovní den, který Účastník s Tesco Mobile sjednal jako den přenesení čísla). Pokud Tesco Mobile obdrží úplnou

žádost o přenesení telefonního čísla (včetně OKU nebo ČVOP) později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy s opouštěným poskytovatelem, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na přenášeném čísle. Aby Tesco Mobile mohl garantovat alespoň přenesení čísla, musí obdržet úplnou žádost o přenesení (včetně OKU nebo ČVOP) nejpozději předposlední pracovní den před skončením smlouvy s opouštěným poskytovatelem.

Článek 2

Práva a povinnosti Tesco Mobile

- 2.1 Tesco Mobile se zavazuje zejména:
- (kvalita služeb)** poskytovat Službu v obvyklé kvalitě tak, aby odůvodněné požadavky Účastníka byly uspokojovány v souladu se Smluvními podmínkami,
 - (údržba Sítí)** udržovat své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosaženo obvyklé kvality stanovené příslušnými právními předpisy a normami,
 - (odstraňování závad)** odstraňovat závady vzniklé v Sítích či na zařízeních Tesco Mobile co nejdříve, to znamená nejpozději do pěti kalendářních dnů v případech, kdy to bude technicky možné; stejně bude Tesco Mobile postupovat i v případech, kdy je závada způsobena důsledky vyšší moci ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“),
 - (reklamace)** umožnit Účastníkovi podávání reklamací a hlášení poruch poskytovaných Služeb; Tesco Mobile má v takových případech právo ověřit, zda závada není na telekomunikačním koncovém zařízení Účastníka,
 - zveřejňovat v souladu s opatřením obecné povahy vydaným Českým telekomunikačním úřadem („ČTÚ“) parametry kvality poskytovaných Služeb.
- 2.2 Tesco Mobile je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení oprávněn zejména:
- (maximální délka hovoru)** přerušit hovor po uplynutí 70 minut,
 - (stanovení limitů)** stanovit pro poskytování Služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.),
 - (opatření řízení provozu, ochrana Sítí a Služeb)** za účelem (i) plnění povinností z právních předpisů či z rozhodnutí vydaných na jejich základě (např. blokování stránek nepovolených loterií), (ii) zachování integrity a bezpečnosti Sítí, poskytovaných Služeb či koncových zařízení (např. zamezení zneužití Služby, které ohrožuje možnost jejího čerpání v garantované kvalitě ostatními Účastníky) nebo (iii) zabránění hrozícímu přetížení Sítí a zmírnění jeho dopadů, bude-li s rovnocennými kategoriemi provozu nakládáno stejně, monitorovat provoz Sítí, analyzovat jej vhodnými technickými prostředky a v rozsahu nezbytném k dosažení zmíněných účelů uplatňovat opatření řízení provozu; ta spočívají v prioritizaci datových přenosů určité kategorie (např. pro službu vyžadující co nejmenší zpoždění a největší pravidelnost doručování dat jako multimediální přenosy), zvýšení prodlevy či ztrátovosti datových paketů, omezení rychlosti připojení nebo v blokování, omezení či přerušování přístupu ke Službě;

Tesco Mobile je též v budoucnu oprávněn zavést přiměřená opatření řízení provozu směřující k účinnému využívání zdrojů Sítí, optimalizaci celkové kvality Služeb nebo k další ochraně Účastníků, Sítí a Služeb, a to jen v nezbytném rozsahu a pouze za podmínek transparentnosti, nediskriminace, přiměřená opatření a nezávislosti na konkrétním obsahu i obchodních cílech;

opatření řízení provozu mohou u Účastníka způsobit důsledky v podobě omezení dostupnosti přístupu ke Službě či snížení její kvality (např. výrazné prodloužení odezvy či snížení rychlosti stahování i odesílání dat), takže některé služby mohou fungovat pomaleji nebo vůbec (zejm. aplikace vyžadující plynulý přenos velkého objemu dat, hraní online her či streaming videa);

uplatnění opatření řízení provozu ani jejich důsledky nejsou porušením Smlouvy ze strany Tesco Mobile; tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů Účastníka, ledaže je zásah do této sféry nezbytný k plnění povinností z právních předpisů či z rozhodnutí vydaných na jejich základě;

- (objem dat)** poskytovat doplňkovou službu Tesco Mobile Internet formou přidělení datového objemu na stanovenou dobu platnosti. Podmínky čerpání a navyšování datového objemu jsou uvedeny v Ceníku. Služba neumožňuje připojení typu P2P.

Článek 3

Práva a povinnosti Účastníka

- 3.1 Účastník je oprávněn zejména:
- (užívání Služeb)** řádně užívat Služeb, které mu byly zřízeny,
 - (zřízení, změna a rušení Služeb)** požadovat v rozsahu a způsobem odpovídajícím těmto VP zřízení, změny nastavení a zrušení konkrétních Služeb,
 - (reklamace)** obracet se na Tesco Mobile s hlášeními poruch a reklamacemi,
 - (užívání Služeb třetí osobou – zákaz „přeprdeje“)** umožnit užití Služeb třetí osobě jako Uživateli. Bude-li Účastník vyžadovat od Uživatele za užití Služeb úplatu nebo umožní-li užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, může tak činit pouze s předchozím písemným souhlasem Tesco Mobile, který musí být podepsán dvěma jednatelem Tesco Mobile. Oprávněným držitelem číselných přidělů telefonních čísel, jejichž prostřednictvím jsou Služby podle těchto VP poskytovány, zůstává i v takovém případě Tesco Mobile. Využívání uvedených čísel pro poskytování vlastních služeb elektronických komunikací Účastníkem, Uživatelem nebo třetí osobou je zakázáno. Vydávání Služeb za služby jiného subjektu je zakázáno. Poskytování služeb elektronických komunikací v Sítí jinými subjekty bez uzavřené smlouvy podle § 79 a násl. ZoEK je zakázáno. Nebude-li žádost Účastníka o souhlas ze strany Tesco Mobile vyřízena nejpozději do 6 měsíců ode dne jejího doručení, má se za to, že souhlas nebyl vydán. v případě porušení povinnosti získat souhlas Tesco Mobile je Účastník povinen nahradit společnosti Tesco Mobile v plném rozsahu případné škody, které porušením uvedené povinnosti vznikly,

- e) **(právo na informace)** požádat Tesco Mobile o sdělení informací o Službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka či o údajích týkajících se konkrétních uskutečněných spojení apod. Tesco Mobile sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo jeho zástupce splní podmínky identifikace stanovené společností Tesco Mobile pro poskytování takových informací,
- f) využívat v rámci poskytovaných Služeb Sítí smluvních operátorů s výjimkami stanovenými v těchto VP.
- g) **(oddělený roaming)** čerpat roamingové služby v rámci Evropské unie trvale od jiného poskytovatele, který má s Tesco Mobile uzavřenu příslušnou smlouvu. Tato změna poskytovatele není zpoplatněna a dojde k ní do 24 hodin od uplatnění žádosti o převod služby u přejímajícího poskytovatele. v případě mobilního připojení k internetu lze takto čerpat služby i na základě jednorázového požadavku u vybraného poskytovatele. Více informací o odděleném roamingu je k dispozici na internetových stránkách.

3.2 Účastník se zavazuje zejména:

- a) **(PIN a PUK)** chránit SIM kartu trvale PIN kódem; Účastník je povinen zabezpečit PIN a PUK před zneužitím třetí osobou; Je-li PIN zadán 3× za sebou chybně, je SIM karta zablokována a odblokovat ji lze PUK kódem; Je-li PUK zadán 10× za sebou chybně, dojde k trvalému zablokování SIM karty,
- b) neprovádět změny na zařízení Sítí včetně SIM karty ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem nezasaňovat,
- c) **(užívání Služeb pouze povolenými způsoby)** užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu s těmito VP, písemnými návody a pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítí či jakékoli její části ani kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám; Účastník bere na vědomí, že porušením závazku podle tohoto ustanovení může být zejména užití SIM karet Tesco Mobile v zařízeních, která umožňují propojování hovorů započatých na telefonních číslech účastníků jiného poskytovatele na telefonní čísla účastníků Tesco Mobile nebo naopak (např. GSM brány), a dále systematické umožnění komunikace účastníkům jednoho poskytovatele s účastníky jiného poskytovatele za účelem obcházení existujících smluv o propojení,
- d) **(užívání schválených zařízení)** užívat Služeb pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících standardizované technické požadavky pro provoz v Sítích v České republice; nestandardně upravená nebo přeprogramovaná zařízení (např. s přepsaným IMEI kódem) nemusejí v Sítích fungovat,
- e) **(ochrana Sítí a Služeb)** užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítí a Služeb, pokud je to ve prospěch Účastníka nebo Sítě,
- f) **(placení cen za Služby)** řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu s VP, zejména s jejich čl. 4, a to včetně cen za užití sítí smluvních operátorů a za Platební transakce,
- g) **(ochrana údajů)** 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,

- h) **(osobní projednání)** dostavit se na písemnou výzvu Tesco Mobile ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny Tesco Mobile,
- i) **(odpovědnost za případné Uživatele)** seznámit třetí osobu, které umožní využití Služby, se Smluvními podmínkami a jinými důležitými informacemi vydanými společností Tesco Mobile a týkajícími se Služeb; Účastník odpovídá za úkony této osoby při odběru Služeb ve stejném rozsahu, jako kdyby jednal sám,
- j) **(zneužití výhod)** nezneužívat výhody poskytované v rámci tarifu nebo marketingové akce; zneužitím se mimo jiné rozumí (a) umělé nebo automatické generování hovorů nebo zpráv, (b) užívání výhody primárně za účelem získání jakéhokoliv jiného finančního či jiného prospěchu účastníka, popř. třetí strany, přesahujícího poskytnutou výhodu, a to na úkor Tesco Mobile, a (c) využívání výhody v rozsahu přesahujícím maximální předpokladatelné chování účastníka, za které se považuje objem 10 000 minut volání nebo 10 000 SMS/MMS za měsíc (počet jednotek se poměrně krátí v případě kratšího účtování konkrétní výhody či ceny za konkrétní balíček, než je zúčtovací období), ledaže účastník podá uspokojivé vysvětlení, že se jednalo o standardní využití Služby.

Článek 4

Ceny a platební podmínky

- 4.1 **Ceny jsou upraveny v Ceníku:** Ceník obsahující platné 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, uplatní. Součástí tarifu mohou být i služby samostatně nezpoplatněné („zdarma“), popř. podmínky pro minimální dobití kreditu.
- 4.2 **Povinnost hradit cenu za Služby:** Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu za podmínek a ve výši stanovené v Ceníku platném v době poskytnutí Služby. Ceny Služeb mohou být hrazeny z Kreditu, resp. v případech a za podmínek uvedených v Ceníku rovněž přímo prostřednictvím platební karty spárované s daným telefonním číslem („spárovaná platební karta“).
- 4.3 **Kredit:** Služba je poskytována jen do vyčerpání hodnoty (dále jen „Kredit“) předplacené Účastníkem pro danou službu. Kredit představuje hodnotu služeb Tesco Mobile a Obchodníků (čl. 11.3), které je Účastník po dobu platnosti Kreditu oprávněn čerpat, pokud nevyužije možnost úhrady Ceny Služby přímo prostřednictvím spárované platební karty.
- 4.4 **Platnost Kreditu a podmínky čerpání:** Doba platnosti Kreditu činí 180 dnů od jeho navýšení (dobití) způsobem stanoveným společností Tesco Mobile, není-li v aktuálním Ceníku nebo v balení obsahujícím SIM kartu pro příslušnou hodnotu Kreditu stanovena doba delší. Pokud v průběhu platnosti Kreditu Účastník dále dobije svůj Kredit, nebo uhradí Cenu Služby přímo prostřednictvím platební karty spárované s daným telefonním číslem, prodlouží se platnost Kreditu na 180 dnů ode dne posledního dobití, nebo platby. Účastník je povinen vyčerpat Kredit během stanovené doby platnosti. Uplynutím této doby se zbývající Kredit považuje za vyčerpaný. Tesco Mobile nevyplácí v takovém případě žádnou náhradu.
- 4.5 **Vyčerpání Kreditu:** Tesco Mobile je oprávněn bez předcházejícího upozornění přerušit poskytování Služeb

v případě vyčerpání Kreditu, a to případně i během ho- voru, 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 Tesco Mobile.

- 4.6 **Využitím Služby, jejíž Cena není uhrazena přímo prostřednictvím spárované platební karty, se sníží Kredit. Vyúčtování se nevystavuje:** V takovém případě má Tesco Mobile právo na snížení Kreditu ve výši odpovídající ceně za poskytnutou Službu podle Ceníku platného v době, kdy Účastník Službu využil. Pokud aktuální výše Kreditu nestačí k úhradě poskytnutých Služeb (jejichž Cena není hrazena přímo prostřednictvím spárované platební karty) a Účastník bez zbytečného odkladu Kredit na potřebnou hodnotu nedobije, má Tesco Mobile právo na úhradu ceny za poskytnuté Služby. Tesco Mobile nevystavuje Účastníkovi pravidelné ani jednorázové vyúčtování.
- 4.7 **Bonusový kredit:** Může být poskytován nad rámec běžného Kreditu při prvním přihlášení SIM karty do Mobilní sítě či později v rámci marketingových akcí. Bonusový kredit lze čerpat na všechny Služby s výjimkou Informačních služeb, Platebních transakcí a Služeb obsahu, ledaže je v Ceníku stanoveno jinak. Bonusový kredit má vlastní dobu platnosti, nezávislou na běžném Kreditu. Bonusový kredit nelze čerpat, pokud je vyčerpán běžný Kredit, to však neplatí pro Bonusový kredit poskytnutý při prvním přihlášení SIM karty do Mobilní sítě. V případě poskytnutí dalšího Bonusového kreditu se neprodlužuje doba platnosti běžného Kreditu ani předchozího Bonusového kreditu ani se neobnovuje Bonusový kredit, jehož platnost již vypršela. Na úhradu Služeb je vždy přednostně čerpán Bonusový kredit, a to nejprve ten poskytnutý při prvním přihlášení SIM karty do Mobilní sítě.

Článek 5

Shromažďování a užití údajů o Účastnících

- 5.1 **Databáze účastníků:** Tesco Mobile vede databázi svých Účastníků a Uživatelů (dále též „Subjekt údajů“) obsahující osobní a identifikační údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb („údaje“). Zásady zpracování těchto údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“, který je k dispozici na internetových stránkách <https://tescomobile.cz/ochrana-udaju/>.
- 5.2 **Rozsah zpracování údajů:** Rozsah a podmínky zpracování jsou upraveny v Zásadách zpracování osobních údajů.
- 5.3 **Sdílení údajů s dalšími subjekty:** Sdílení údajů s dalšími správci je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.
- 5.4 **Účastnický seznam:** Subjekt údajů je oprávněn požádat Tesco Mobile, aby zveřejnil jeho kontaktní údaje ve vlastní informační službě a v informační službě či v telefonním seznamu jiných subjektů, pokud bude ze strany těchto subjektů požádán o předání kontaktních údajů. Žádost je možné uplatnit způsobem uvedeným v Zásadách zpracování osobních údajů. Opravu tištěného telefonního seznamu lze provést pouze při jeho nejbližší redakci. Je možné požádat, aby u kontaktních údajů v telefonním seznamu byl uveden zákaz kontaktování za účelem nabízení obchodu a služeb, a to způsoby určenými pro podání žádosti o zveřejnění v telefonním seznamu.
- 5.5 **Monitorování komunikace s Tesco Mobile:** Monitorování komunikace s Tesco Mobile je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

- 5.6 **Právo na informace:** Právo na informace je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

Článek 6 Reklamac

- 6.1 **Lhůta pro podání reklamac:** Reklamaci vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit u Tesco Mobile (zavoláním na zákaznickou linku Tesco Mobile) bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamac nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby.
- 6.2 Reklamaci poskytované Služby je Účastník oprávněn uplatnit u Tesco Mobile (zavoláním na zákaznickou linku Tesco Mobile) bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 6.3 Reklamaci výrobních vad (SIM karty, dobíjecího kuponu) může Účastník uplatnit prostřednictvím zákaznické linky Tesco Mobile.
- 6.4 **Vyřízení reklamac:** Tesco Mobile je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamac. Vyžaduje-li vyřízení reklamac projednání se zahraničním operátorem, je Tesco Mobile povinen vyřídit reklamaci nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.
- 6.5 **Vracení částek:** v případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do jednoho měsíce od jejího vyřízení vráceny zaplacené částky za reklamované Služby, zboží nebo částky chybně vyúčtované, a to formou navýšení (dobití) Kreditu, resp. v případě reklamac Služeb, jejichž cena byla uhrazena přímo prostřednictvím spárované platební karty, připsáním příslušné částky na bankovní účet, k němuž je tato platební karta vydána.

Článek 7

Omezení nebo přerušování poskytování Služeb

- 7.1 Tesco Mobile je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:
- (bezpečnost Sítě)** ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
 - (krizový stav)** v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,
 - (legislativní důvody)** pokud tím bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR,
 - (zneužívání Služeb)** je-li důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužívali nebo zneužívají Služeb nebo užívají Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli jejich části nebo kvalitu Služeb, popř. závažně porušuje práva dalších osob; za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným ve VP, resp. Ceníku,
 - (překročení limitu)** pokud Účastník překročil finanční limit stanovený podle odst. 2.2 písm. b).
- 7.2 Tesco Mobile je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb s výjimkou tísňového volání v případě, že Účastník i přes upozornění:
- (porušování povinností)** porušuje Smluvní podmínky,
 - (neschválené služby)** užívá Síť a Služby pro jiné účely, než jsou definovány v čl. 1,

c) **(neschválené zařízení)** používá zařízení nesplňující standardizované technické požadavky pro provoz v České republice.

Přístroj poškozující Sítě: Tesco Mobile 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 Tesco Mobile po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněn přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu Sítě.

7.3 **Obnovení Služeb:** Odstraní-li účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který Tesco Mobile stanoví, obnoví Tesco Mobile poskytování Služby v původním rozsahu.

Článek 8

Zřízení, změna a zrušení Služby

8.1 **Zřízení Služby:** Služba je zřízena okamžikem prvního přihlášení SIM karty do Sítě. Na balíčku se SIM kartou může být stanovena lhůta, dokdy je nutné provést první přihlášení SIM karty do Sítě. Po uplynutí této lhůty není Tesco Mobile povinen Službu zřídit.

8.2 **Podání žádosti o změnu nastavení Služeb:** Žádost o změnu nastavení Služeb se podává způsobem a za podmínek stanovených v Ceníku nebo uvedených na internetových stránkách. Žádost o změnu musí vždy obsahovat údaje vyžadované pro danou změnu a musí být dostatečně určitá.

8.3 **Schválení žádosti o změnu:** Tesco Mobile schválí nebo odmítne žádost o změnu do 5 pracovních dnů od jejího obdržení, pokud Účastník splní podmínky, za nichž se změny provádějí. Schválením se rozumí provedení požadované změny.

8.4 **Změna identifikačních údajů:** Účastník je povinen informovat Tesco Mobile vždy bez zbytečného odkladu o změně identifikačních údajů, které Účastník sdělil společnosti Tesco Mobile.

8.5 **Doba trvání Smlouvy:** Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 12 měsíců. Pokud Účastník dobije Kredit nebo uhradí Cenu Služby přímo prostřednictvím spárované platební karty, doba trvání Smlouvy se prodlouží na další dobu určitou v délce 12 měsíců ode dne posledního dobítí Kreditu, resp. ode dne poslední úhrady Ceny Služby přímo prostřednictvím spárované platební karty. Nedojde-li k tomu, Smlouva se po uplynutí doby určité na základě zákona a v souladu s ním změní na dobu neurčitou. v takovém případě má Tesco Mobile právo Smlouvu vypovědět, pokud od uzavření Smlouvy, posledního dobítí Kreditu nebo poslední úhrady Ceny Služby přímo prostřednictvím spárované platební karty, uplynulo více než 12 měsíců a současně Účastník nemá 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. Ukončením Smlouvy zbývající Kredit propadá a Tesco Mobile nevyplácí za nevyčerpaný Kredit jakoukoli náhradu ani nepřevádí jeho hodnotu na jinou SIM kartu. Tónepatí v případě přenesení telefonního čísla od Tesco Mobile, kdy do 30 dnů poté může Účastník – spotřebitel požádat Tesco Mobile o vrácení zůstatků zaplaceného Kreditu dle odst. 8.8.

8.6 **Ukončení, omezení, přerušení Služby ze strany Tesco Mobile:** v případě, že Účastník poruší ustanovení Smluvních podmínek nebo neprovede dobítí Kreditu před uplynutím výše uvedené doby, může mu Tesco Mobile přerušit,

omezit, případně ukončit poskytování Služeb. Ukončením poskytování Služeb je ukončena i Smlouva. Při chybném zadání kódu PUK platí, že Účastník od Smlouvy odstoupil s okamžitou účinností.

8.7 Zrušení Služby ze strany Účastníka:

8.7.1 **(na základě zákona při jednostranné změně smlouvy)** Podle § 63 odst. 1 písm. r) a odst. 6 ZoEK je poskytovatel povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, je poskytovatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže účastník nové podmínky neakceptuje. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 5 ZoEK. Tesco Mobile informuje Účastníka ve smyslu výše uvedených ustanovení ZoEK způsobem dle článku 12. Žádost o zrušení Služby se podává primárně telefonicky prostřednictvím zákaznické linky Tesco Mobile; den uskutečnění hovoru, při kterém Účastník jednoznačně projevil svoji vůli ukončit Smlouvu z výše uvedeného důvodu, se považuje za den doručení žádosti společnosti Tesco Mobile. Pokud Účastník hodlá přenést telefonní číslo k jinému poskytovateli, musí postupovat dle odst. 8.8. v tom případě bude Služba zrušena v termínu dle odst. 8.8 za podmínek tam uvedených.

8.7.2 **(výpověď s přenesením čísla)** Účastník je oprávněn před uplynutím lhůt podle odst. 5 tohoto článku zrušit Službu s přenesením čísla postupem podle odst. 8 tohoto článku.

8.7.3 **(výpověď bez přenesení čísla)** Účastník je oprávněn před uplynutím lhůt podle odst. 5 tohoto článku zrušit Službu rovněž bez přenesení čísla, a to vrácením SIM karty rušené Služby v zásilce doručené do zapsaného sídla Tesco Mobile. Vrácením SIM karty končí platnost Kreditu a dochází ke zrušení Služby. Odst. 4.4 tím není dotčen.

8.8 **Přenesení čísla od Tesco Mobile:** Pro přenesení čísla od Tesco Mobile je třeba, aby Účastník přejímajícímu poskytovateli v souladu s jeho smluvními podmínkami předal identifikátor pro přenesení telefonního čísla (viz dále), sjednal s přejímajícím poskytovatelem den přenesení a na jeho žádost prokázal svoji totožnost. Jako identifikátor slouží ověřovací kód účastníka („OKU“), který Tesco Mobile vytváří k souvisejícímu telefonnímu číslu na celou dobu trvání Smlouvy a sděluje jej Účastníkovi v SMS na takové číslo při uzavření Smlouvy nebo později na základě žádosti Účastníka podané ze souvisejícího telefonního čísla na zákaznickou linku Tesco Mobile a obsahující PUK. OKU lze použít počínaje 1. 4. 2020. Jako identifikátor pro přenesení telefonního čísla lze stejným způsobem využít i platné ČVOP vytvořené společností Tesco Mobile a sdělené Účastníkovi na základě jeho žádosti o přidělení ČVOP, podané na zákaznickou linku Tesco Mobile před 1. 4. 2020. k přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co Tesco Mobile obdrží žádost o přenesení telefonního čísla prostřednictvím přejímajícího poskytovatele, nebo

pozdější pracovní den, který tento poskytovatel v žádosti oznámí společnosti Tesco Mobile, a to pokud je v žádosti obsažen platný identifikátor pro přenesení telefonního čísla (OKU nebo ČVOP). Číslo bude přeneseno v případě, že k okamžiku přenesení nebude vyčerpán Kredit. z technických důvodů nelze číslo přenést v případě, že před doručením žádosti o přenesení prostřednictvím přejímajícího poskytovatele byla Služba zrušena nebo přerušena ve smyslu čl. 7.

Před přenesením čísla dojde v týž den ke zrušení Služby na přenášeném čísle a k ukončení Smlouvy, pokud již nezanikla dříve a pokud se Účastník a Tesco Mobile nedohodli na pokračování v poskytování takové Služby na novém čísle.

Účastník, který je spotřebitelem, může způsobem, který Tesco Mobile zveřejní na internetových stránkách pro tento účel (zejména na prodejních místech Tesco Mobile v prodejnách provozovaných společností Tesco Stores ČR a.s.), požádat do 30 dnů od ukončení Smlouvy přenesením telefonního čísla o vrácení nespotebovaného Kreditu („Zůstatek“). Tesco Mobile je oprávněn podmínit vrácení Zůstatku identifikací žadatele jeho dokladem totožnosti, ověřením jeho postavení jakožto Účastníka služby na telefonním čísle, jehož se žádost týká, a tím, že žadatel potvrdí svou žádost vlastnoručním podpisem či jiným způsobem, nahrazujícím průkaznost podpisu. Tesco Mobile vrátí Zůstatek bez prodlení, nejpozději do 14 dnů po obdržení úplné žádosti Účastníka, a to jednorázovým bezhotovostním převodem na bankovní účet uvedený v žádosti. Za vrácení Zůstatku je Tesco Mobile oprávněn požadovat poplatek dle Ceníku, odpovídající skutečným nákladům vzniklým společnosti Tesco Mobile při vrácení Zůstatku, včetně nákladů na převod peněz do zahraničí (je-li požadován). Tento poplatek bude vypořádan zápočtem, který Tesco Mobile provede jednostranně proti Zůstatku před poukázáním platby podle žádosti.

Článek 9

Odpovědnost a náhrada škody

- 9.1 **Výjimky z odpovědnosti:** Tesco Mobile není povinen hradit Účastníkovi, popř. Uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:
- omezení, přerušování, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
 - překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
 - změny Smlouvy jinou než písemnou formou,
 - ztráty, odcizení, vyzrazení nebo zneužití přístupových kódů, identifikačních klíčů, PIN, PUK a všech dalších kódů, které má Účastník povinnost chránit před ztrátou, odcizením, vyzrazením a zneužitím (dále jen „Kódy“).
- 9.2 **Odpovědnost Tesco Mobile:** v ostatních případech, neuvedených v odst. 1 tohoto článku, za škodu Tesco Mobile odpovídá do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za Služby v každém jednotlivém případě.
- 9.3 **Odpovědnost Účastníka:** Účastník odpovídá za škodu, která vznikne společnosti Tesco Mobile v důsledku:
- porušení ustanovení Smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také Uživatелеm (třetí osobou), neprokáže-li Účastník opak,

- použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,
- neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,
- použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v České republice nebo které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
- poškození Sítě nebo zařízení včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám.

- 9.4 **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 škodu tím způsobenou společností Tesco Mobile. Účastník je povinen v takovém případě platit cenu poskytnutých Služeb až do doby, kdy bude společnosti Tesco Mobile doručeno Účastníkovo písemné oznámení o zneužití nebo odcizení SIM karty, zneužití Kódu nebo zneužití či odcizení koncového nebo jiného zařízení.
- 9.5 Tesco Mobile neodpovídá za obsah přenášených zpráv.

Článek 10

Právo a soudní příslušnost

- 10.1 **Český právní řád:** Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VP se řídí právním řádem České republiky.
- 10.2 **Pravomoc ČTÚ, soudů a mimosoudní řešení sporů:** Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů mezi Tesco Mobile a Účastníkem, popř. Uživatелеm, vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě je v oblasti elektronických komunikací Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz) v rozsahu své působnosti podle ZoEK a v ostatních oblastech Česká obchodní inspekce (www.coi.cz). Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud České republiky místně příslušný podle sídla Tesco Mobile. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně.

Článek 11

Platební transakce

- 11.1 **Účastník je oprávněn zadávat příkazy k Platebním transakcím:** Účastník je vedle užívání služeb elektronických komunikací oprávněn zadávat prostřednictvím Sítě a technicky způsobilého koncového zařízení (elektronického komunikačního zařízení) příkazy k provedení převodů peněžních prostředků na platební účty osob, které uzavřely s Tesco Mobile smlouvu o vedení takových účtů, (dále jen „Partneři“) postupem podle odst. 2 tohoto článku. Pro účely těchto VP se služby Platebních transakcí považují za součást Služeb, ledaže z kontextu použití pojmu Služba vyplývá něco jiného.
- 11.2 **Způsoby zadání příkazu:** Příkaz k provedení Platební transakce může být zadán následujícími způsoby:
- voláním po určité době na telefonní číslo se zvláštním předčíslem (tzv. audiotex),
 - zasláním SMS či MMS s určeným řetězcem znaků na zvláštní číslo (tzv. Premium SMS nebo Premium MMS),

- c) potvrzením příkazu na určeném odkazu na webovém či wapové stránce určené Partnerem (tyto kroky dále též jen „Zadání příkazu“).
- Částka Platební transakce** (tj. částka, která má být na základě příkazu provedení Platební transakce převedena) se vypočítá podle délky volání na audiotextovou linku, délky datového spojení, případně podle počtu zaslaných Premium SMS či Premium MMS, nebo je určena odkazem na webovém či wapové stránce. Další informace a závazné parametry Platebních transakcí jsou uvedeny v Ceníku.
- 11.3 Platebními transakcemi podle odst. 2 tohoto článku může Účastník platit za zboží a služby nebo za přístup na konkrétní akce či události nebo poskytovat peněžité charitativní dary, a to ve prospěch Partnerů nebo osob, které poskytují své služby v souladu s podmínkami stanovenými společností Tesco Mobile a Partnery (Partneři a tyto osoby dále jen „Obchodníci“). Účastník rovněž může Platebními transakcemi zaplatit či navýšit zálohu nebo dobít kredit u obchodníka, který pak lze použít k nákupu zboží nebo služeb. Může jít o zboží nebo služby, které jsou:
- a) poskytnuty či doručeny poštou či kurýrem, převzaty osobně v provozovně, vydány elektronickým zařízením či jinak, případně dodány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení Účastníka, ale užívány jiným způsobem (např. SMS jízdenky, e-vstupenky),
 - b) dodány do elektronického komunikačního zařízení a které budou užívány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení.
- 11.4 **Postup při provádění Platebních transakcí:** Zadáním příkazu souhlasí Účastník s provedením Platební transakce. To platí i tehdy, umožnil-li zadat příkaz k provedení Platební transakce jiné osobě. Příkaz je přijat ze strany Tesco Mobile k okamžiku ukončení Zadání příkazu, pokud není bez zbytečného prodlení odmítnut. Účastník již nemůže odvolat platební příkaz nebo svůj souhlas s Platební transakcí poté, co byla přijata společností Tesco Mobile. Tesco Mobile na základě příkazu zadaného Účastníkem sníží Kredit o částku Platební transakce.
- 11.5 Práva a povinnosti Účastníků a společnosti Tesco Mobile při provádění Platebních transakcí se řídí Smlouvou a občanským zákoníkem.
- 11.6 **Převod prostředků:** Tesco Mobile zajistí, aby peněžní prostředky byly připsány na platební účty příslušného Partnera nejpozději do dvou pracovních dnů od zadání příkazu k provedení Platební transakce; úprava lhůt pro provádění platebních transakcí v zákoně č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“) se nepoužije. Tesco Mobile odpovídá za nesprávně provedenou transakci příslušnému Partnerovi.
- 11.7 **Stanovení limitů:** Tesco Mobile je oprávněn stanovit finanční limity pro den a pro zúčtovací období. v případě překročení finančního limitu Účastníkem je Tesco Mobile oprávněn odmítnout provedení transakce. Tesco Mobile je dále oprávněn stanovit limity najednu Platební transakci nebo výdajový limit.
- 11.8 **Platební transakce ve vyúčtování:** Účastník se může informovat o provedených Platebních transakcích prostřednictvím zákaznické linky Tesco Mobile. Žadající osoba musí doložit, že je oprávněným Účastníkem k předložené SIM kartě, k níž informace žádá.
- 11.9 **Ochrana Účastníka proti zneužití a povinnost hlásit ztrátu zařízení:** Účastník je povinen přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu elektronického komunikačního zařízení. v případě odcizení či ztráty elektronického komunikačního zařízení má Účastník povinnost tuto skutečnost bezodkladně nahlásit společnosti Tesco Mobile. Oznámení lze učinit kdykoli, a to ohlášením na zákaznickou linku či písemným oznámením, přičemž na jeho základě bude zablokováno uskutečňování Platebních transakcí i poskytování Služeb. Porušení této povinnosti Účastníkem je považováno za hrubé porušení Smlouvy ze strany Účastníka.
- 11.10 **Reklamace ve vztahu k Platebním transakcím:** Účastník je povinen podat případnou reklamaci proti provedení Platební transakce (tj. že ve smyslu odst. 2 tohoto článku hovor nebyl uskutečněn, SMS nebyla odeslána, vyúčtovaná délka či počet hovorů/jednotek neodpovídá provozním údajům ústředny, příkaz byl zadán ze ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, Účastník nedal souhlas s Platební transakcí apod.) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne podání příkazu k Platební transakci, postupem uvedeným v čl. 6. Ustanovení odst. 13.3 se na Platební transakce uplatní obdobně. Po uplynutí lhůty se má za to, že Platební transakce byla uskutečněna s parametry odpovídajícími strženému Kreditu. Tesco Mobile nenesé důkazní břemeno týkající se podmínek Platební transakce ve smyslu § 187 odst. 1 zákona o platebním styku.
- 11.11 **Odpovědnost Účastníka za úhradu Platebních transakcí:** Účastník nese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení v rámci Služeb do částky odpovídající 50 eurům. Pokud však Účastník tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností, nese takovou ztrátu v plném rozsahu. Účastník nenesé ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, pokud ztráta vznikla poté, co Účastník oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití elektronického komunikačního zařízení podle odst. 9 tohoto článku.
- 11.12 Účastník je povinen zaplatit společnosti Tesco Mobile poplatky za provedení Platebních transakcí ve výši dle Ceníku. Účastník, který dal příkaz k provedení Platební transakce, souhlasí se snížením Kreditu o částku Platební transakce. Podání reklamace dle odst. 8 tohoto článku nemá odkladný účinek.
- 11.13 **Odpovědnost za objednané zboží či služby:** Tesco Mobile nenesé odpovědnost za vady zboží či služeb zaplacených Platební transakcí. Účastník je oprávněn nároky z takových vad, z neposkytnutí služeb řádně a včas či z nedodání zboží uplatňovat pouze přímo u dotčeného Obchodníka.

Článek 12 Doručování zpráv

- 12.1 **Způsoby komunikace:** Účastník bere na vědomí, že Tesco Mobile je oprávněn doručovat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další sdělení (dále jen „zprávy“) formou SMS, MMS nebo volání na telefonní číslo Služby, popř. na kontaktní adresy poskytnuté Účastníkem.
- 12.2 **Doručení zpráv:** Pro účely těchto VP se za doručenou považuje zpráva:

- a) předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně,
 - b) dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní službu na adresu na posledy označenou Účastníkem; za doručení je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena společnosti Tesco Mobile jako nedoručitelná,
 - c) doručená elektronicky, zejména formou e-mailu, SMS, MMS, telegramu nebo faxové zprávy, nebo vložená do informačního systému Tesco Mobile za účelem zpřístupnění Účastníkům; za doručení zprávy se v případě zaslání zprávy formou SMS nebo MMS považuje potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána,
 - d) v případě hlasového volání se za doručení zprávy považuje dovolání se, uložení zprávy do hlasové schránky Účastníka provozované společností Tesco Mobile nebo tři marné pokusy o dovolání se, když mezi nimi uběhlo alespoň šest hodin; opakované pokusy není nutné činit v případě volání na číslo, na kterém právě dochází ke zneužívání Služeb, které znemožňuje dovolání,
 - e) doručená jiným způsobem určeným v příslušném ustanovení těchto VP.
- 12.3 Potvrzení o hlasovém volání, zaslání zprávy SMS, MMS, odeslání faxové nebo elektronické zprávy či vyzvednutí zprávy Účastníkem (elektronický účet) je zaznamenáno v systému Tesco Mobile. Pokud dochází k zaslání zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost Účastníka, který tímto dává souhlas k zaslání e-mailu bez zabezpečení.
- 12.4 Pokud k uzavření nebo změně Smlouvy došlo mimo prostory obvyklé k podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku, Tesco Mobile zašle Účastníkovi potvrzení formou SMS.

Článek 13

Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

- 13.1 **Smluvní podmínky a jejich změny:** Tesco Mobile je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na své straně nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Tesco Mobile je povinen
- 13.2 **Při pochybnostech rozhodují systémy Tesco Mobile:** Při pochybnostech o tom, zda byla služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické, faxové zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému Tesco Mobile, zpráva apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému Tesco Mobile nebo příslušného roamingového operátora.
- 13.3 Nedílnou součástí Smlouvy jsou dokumenty tvořící Smluvní podmínky a případné další dokumenty, které jsou přílohami a součástími těchto dokumentů. Tyto dokumenty a jejich případné změny jsou k dispozici na vyžádání na zákaznické lince a na internetových stránkách. Na vyžádání mohou být VP Účastníkovi bezplatně předány.
- 13.4 Tyto VP nabývají účinnosti dnem 1. 11. 2020 a nahrazují VP účinné do tohoto data..

uveřejnit informace o těchto změnách na internetových stránkách nejméně 1 měsíc před nabytím jejich účinnosti. Zároveň je Tesco Mobile povinen informovat Účastníka o uveřejnění informací o změnách Smlouvy, a to způsobem dle článku 12. Tesco Mobile je oprávněn měnit Smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání:

- a) ceny Služeb,
- b) způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování Služeb,
- c) způsob a podmínky plateb za Služby,
- d) rozsah práv a povinností Tesco Mobile a Účastníka,
- e) způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality Služeb,
- f) změny Služby,
- g) odpovědnost za škodu,
- h) doba trvání Smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení Smlouvy,
- i) způsob doručování Účastníkovi,
- j) výhrady ve vztahu k právním předpisům,
- k) platební transakce,
- l) ujednání upravená právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu,
- m) zpracování Údajů,
- n) rozsah možných jednostranných změn Smlouvy či Služby ze strany Tesco Mobile a způsob jejich oznámení Účastníkovi.