

SMLUVNÍ PODMÍNKY

Platné od 1. 7. 2025

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Tesco Mobile

Vydané v souladu s ustanovením § 63 a násl. 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 rádiovým 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 rádiovým signálem účastník vždy dosáhne připojení k Síti.
- 1.3 Základní služba:**
- a) 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.
 - b) **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.
- 1.4 Doplňkové služby:**
- a) **Tesco Mobile Roaming** – předplacená služba umožňující využívání hlasových a datových služeb Tesco Mobile i v sítích smluvních operátorů v zahraničí (roaming).
 - b) Další aktuálně nabízené doplňkové služby uvedené v nabídce Tesco Mobile na internetových stránkách.
- 1.5 Účastník a 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. V případech stanovených v § 63 ZoEK tvoří Smluvní podmínky též informace povinně poskytované dle § 63 odst. 1 ZoEK a shrnutí smlouvy dle § 63 odst. 5 ZoEK. Tesco Mobile tyto dokumenty Účastníkovi poskytne před uzavřením Smlouvy. Pokud to není možné, poskytne je neprodleně po sjednání Smlouvy či její změny a Účastník souhlas s ní potvrdí prvním využitím Služby, které se Smlouva či její změna týká.

- 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 tím 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, (a) odesláním 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), nebo (b) kontaktováním zákaznické linky Tesco Mobile, kde je také možnost dohodnout den, kdy má přenos 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 nejpozději 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. Přenést číslo k Tesco Mobile lze až do jednoho měsíce po ukončení smlouvy s opouštěným poskytovatelem.

Článek 2

Práva a povinnosti Tesco Mobile

2.1 Tesco Mobile se zavazuje zejména:

- a) **(kvalita služeb)** poskytovat Službu v obvyklé kvalitě tak, aby odůvodněné požadavky Účastníka byly uspokojovány v souladu se Smluvními podmínkami,
- b) **(údržba Sítě)** udržovat své Síť v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality stanovené příslušnými právními předpisy a normami,
- c) **(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 případě, kdy je závada způsobena důsledky vyšší moci ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“),
- d) **(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,
- e) 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:

- a) **(maximální délka hovoru)** přerušit hovor po uplynutí 70 minut,
- b) **(stanovení limitů)** stanovit pro poskytování Služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.),
- c) **(opatření řízení provozu, ochrana Sítě 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 Sítě, poskytovaných Služeb či koncových zařízení (např. zamezení zneužití Služby, které ohrožuje možnost jejího čerpání v garantované kvalitě ostatními Účastníky) nebo (iii) zabránění hrozícímu přetížení Sítě a zmírnění jeho dopadů, bude-li s rovnocennými kategoriemi provozu nakládáno stejně, monitorovat provoz Sítě, 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 služby vyžadující co nejmenší zpoždění a co největší pravidelnost doručování dat jako multimediální přenosy), zvýšení prodlevy či ztrátovosti datových paketů, omezení rychlosti připojení nebo v blokování, omezení či přerušení přístupu ke Službě; Tesco Mobile je též v budoucnu oprávněn zavést přiměřená opatření řízení provozu směřující k účinnému využívání zdrojů Sítě, optimalizaci celkové kvality Služeb nebo k další ochraně Účastníků, Sítě 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 prodlení odesly 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;
- d) **(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:

- a) **(užívání Služeb)** řádně užívat Služeb, které mu byly zřízeny,
- b) **(zřízení, změna a rušení Služeb)** požadovat v rozsahu a způsobem odpovídajícím těmto VP zřízení, změny nastavení a zrušení konkrétních Služeb,
- c) **(reklamace)** obracet se na Tesco Mobile s hlášeními poruch a reklamacemi,
- d) **(užívání Služeb třetí osobou – zákaz „přeprodeje“)** umožnit užití Služeb třetí osobě jako Uživateli. Bude-li Účastník vyžadovat

od Uživatelů za užití Služeb úplaty 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 přidělení 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 Síti 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 Účastníkově, 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 Síti 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)** v případě, že to SIM karta umožňuje, 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 zařízeních Síti včetně SIM karty ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem nezasahovat,
- c) **(užívání Služeb pouze povolenými způsoby)** užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu s těmito VP, písemnými návody a pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz Síti 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 Síti a Služeb)** užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Síti a Služeb, pokud je to ve prospěch Účastníka nebo Síti,
- 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 síti 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 předpokládané 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.

3.3 Opatření proti spoofingu

Zneužitím Služby je i případ, kdy se příjemci zobrazuje jiné telefonní číslo než Služby použité k volání. Takovéto označování odchozích volání (podvržení čísla) je zakázáno, protože předstírá jinou identitu volajícího (tzv. spoofing). Vyplývá-li z dostupných provozních údajů, že se jedná o takto označené volání a směřuje na číslo v Mobilní síti, je Tesco Mobile oprávněn takové volání nespojit nebo číslo volajícího nezobrazit volanému. Za spoofing se nepovažuje případ, kdy:

- a) Odchozí volání, které Účastník uskuteční, označí telefonním číslem, které je oprávněn užívat na základě pravomocného rozhodnutí úřadu o přidělu, příp. smlouvy s poskytovatelem služeb elektronických komunikací, jemuž takové rozhodnutí úřadu svědčí, a
 - b) operátor Síti, z níž volání pochází, se zaváže plnit povinnosti vyplývající z právních předpisů spojené s umístěním takového čísla v Síti
- Tyto skutečnosti vylučující spoofing musí Účastník písemně doložit Tesco Mobile aspoň tři (3) pracovní dny přede dnem, od něhož se takové volání nemá považovat za zneužití 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 a balíčků. Tarif představuje soubor cen za jednotlivé Služby a určuje podmínky, za nichž se tyto ceny, případně i slevy a tzv. volné jednotky, uplatní. Balíček pak představuje Službu a/nebo soubor Služeb zpoplatněný jednou cenou, a to

za totožných podmínek. Součástí tarifu i balíčku mohou být i Služby samostatně nezpлатněné („zdarma“), popř. podmínky pro minimální dobítí 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 těchto VP a Ceníku rovněž prostřednictvím Bonusového kreditu, přímo prostřednictvím platební karty spáované s daným telefonním číslem („spáovaná platební karta“).
- 4.3 Kredit:** Služba je poskytována jen do vyčerpání hodnoty (dále jen „Kredit“) dobíté Účastníkem pro danou Službu, resp. má-li Účastník aktivovanou možnost přečerpání Kreditu, pak do dosažení nastaveného limitu. Kredit (včetně možnosti jeho přečerpání) představuje hodnotu Služeb či zboží Tesco Mobile a Obchodníků (čl. 11.3), které je Účastník po dobu platnosti Kreditu oprávněn čerpat, resp. zakoupit, pokud nevyužije možnost úhrady Ceny Služby přímo prostřednictvím spáované platební karty. Kreditem ve smyslu těchto VP není Bonusový kredit.
- 4.4 Platnost Kreditu a podmínky čerpání:** Doba platnosti Kreditu činí 180 dnů od jeho dobítí způsobem stanoveným společností Tesco Mobile, není-li v aktuálním Ceníku uvedeno jinak. Pokud v průběhu platnosti Kreditu Účastník dále dobije svůj Kredit, uhradí Cenu Služby přímo prostřednictvím platební karty spáované s daným telefonním číslem, nebo uhradí přečerpaný Kredit, prodlouží se platnost Kreditu na 180 dnů ode dne posledního dobítí. 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 omezit či přerušit poskytování Služeb v případě vyčerpání Kreditu, a to případně i během hovoru, odesílání zprávy, datového spojení či využívání jiné Služby. Uvedené se však neuplatní v případě, kdy je Účastník oprávněn přečerpat Kredit a současně nedosáhl limitu přečerpaného Kreditu. Údaj o aktuální výši Kreditu zobrazený zařízením Účastníka je jen orientační. V případě pochybností o výši Kreditu (a to i v případě přečerpaného Kreditu) je rozhodující údaj v účtovacím systému Tesco Mobile.
- 4.6 Přečerpání Kreditu:** představuje možnost čerpání Služeb dle Ceníku v případě, že Účastník nemá k dispozici dostatečný Kredit (nebo Bonusový kredit) k úhradě jejich ceny a současně tuto cenu nehradí přímo prostřednictvím platební karty. V takovém případě je Účastník, který má přečerpání Kreditu (dále také jako „Dluhová peněženka“, v běžné komunikaci používáno i slovní spojení „peněženka na drobné“) aktivováno, oprávněn čerpat Služby s odloženou splatností jejich ceny, a to až do souhrnné výše 95,- Kč (včetně DPH). **Aktivace Dluhové peněženky:** Nezbytnou podmínkou pro aktivaci Dluhové peněženky je přiřazení platební karty k telefonnímu číslu Účastníka, což je možné učinit v mobilní samoobsluze či webové aplikaci Tesco Mobile. Účastníkům, kteří toto přiřazení provedli počínaje 1. 4. 2022 (včetně), byla Dluhová peněženka aktivována automaticky (tj. spolu s přiřazením platební karty k jimi užívanému telefonnímu číslu). Účastníci, kteří tak učinili před uvedeným datem (tj. před 1. 4. 2022), mohou Dluhovou peněženku využívat pouze tehdy, pokud si tuto možnost sami zvolili či zvolí ve webové samoobsluze či mobilní aplikaci Tesco Mobile. Využívání Dluhové peněženky není pro žádného z Účastníků spojeno s jakýmkoliv poplatky či dalšími náklady (nad rámec ceny čerpaných Služeb). Pro všechny Účastníky pak platí, že Dluhová peněženka zaniká odřazením platební karty od telefonního čísla Účastníka. **Úhrada přečerpaného Kreditu:** Cena Služeb čerpaných (v případě nedostatku Kreditu) s odloženou splatností je hrazena automaticky prostřednictvím spáované platební karty Účastníka automaticky v okamžiku, kdy celková výše dluhu dosáhne částky alespoň 55,- Kč (včetně DPH). Orientační výše dlužné částky je zobrazována v mobilní aplikaci či webové samoobsluze Tesco Mobile. Tato úhrada se nepovažuje za úhradu ceny Služby přímo prostřednictvím platební karty ve smyslu těchto Všeobecných podmínek. Současně platí, že dlužná částka se vždy přednostně hradí v případě dobítí Kreditu (tj. dobítý standardní Kredit bude ponížen o cenu Služeb, jejichž úhrada byla odložena a zohledněna v Dluhové peněžence), a to bez ohledu na výši dluhu.
- 4.7 Využitím Služby, jejíž cena není uhrazena přímo prostřednictvím spáované platební karty, resp. (za podmínek stanovených v těchto VP nebo Ceníku) z Bonusového kreditu, 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 spáované platební karty) a Účastník bez zbytečného odkladu Kredit na potřebnou hodnotu nedobije, má Tesco Mobile právo na úhradu ceny za poskytnuté Služby. (tímto není dotčeno ustanovení v předchozím odstavci 4.5) Tesco Mobile nevystavuje Účastníkovi pravidelné ani jednorázové vyúčtování.
- 4.8 Bonusový kredit:** kredit, který Tesco Mobile poskytne Účastníkovi při prvním přihlášení SIM karty do Mobilní sítě či později v rámci marketingových akcí představuje Bonusový kredit. Bonusový kredit nelze čerpat na Informační služby, Platební transakce a Služby obsahu, jakož i další Služby, u nichž je to v Ceníku Tesco Mobile výslovně uvedeno. Bonusový kredit má vlastní dobu platnosti, nezávislou na Kreditu. Není-li v rámci marketingové akce či na obalu SIM karty stanoveno výslovně jinak, činí doba platnosti Bonusového kreditu 30 kalendářních dnů, a to s výjimkou Bonusového kreditu, který je Účastníkovi poskytnut v rámci prvního přihlášení SIM karty do Mobilní sítě („Počáteční bonusový kredit“), jehož doba platnosti je 180 dnů od prvního přihlášení SIM karty do Sítě. Bonusový kredit nelze čerpat, pokud je vyčerpan běžný Kredit, to však neplatí pro Počáteční bonusový kredit. V případě poskytnutí dalšího Bonusového kreditu se neprodlužuje doba platnosti 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 Počáteční bonusový kredit.

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, informační služba o telefonních číslech:** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby Tesco Mobile zpřístupnil telefonní číslo Subjektu údajů ostatním účastníkům mobilních sítí v České republice nebo třetím osobám. Subjekt údajů má právo rozhodnout, zda jeho osobní nebo identifikační údaje mají být uvedeny ve veřejně dostupné informační službě o telefonních číslech nebo účastnickém seznamu, prokáže-li, že je oprávněným Účastníkem Služby poskytované na příslušném telefonním čísle. Pro tento účel jsou osobními údaji jméno, příjmení, popř. pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo Subjektu údajů u Tesco Mobile a adresa elektronické pošty, u podnikající fyzické osoby dále adresa sídla podnikání, zatímco identifikačními údaji jsou obchodní firma nebo název právnické osoby, adresa sídla (popř. sídla organizační složky), adresa a telefonní číslo provozovny Subjektu údajů u Tesco Mobile a adresa elektronické pošty. Na žádost Subjektu údajů a v jejím rozsahu Tesco Mobile využije uvedené osobní nebo identifikační údaje v rámci vlastní veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech (pokud ji poskytuje), nebo údaje předá osobě, která ji požádá o předání údajů ke zveřejnění ve veřejně dostupné informační službě nebo účastnickém seznamu. Žádost může Subjekt údajů podat na formuláři „Zveřejnění v telefonním seznamu a informačních službách“ dostupném na www.tescomobile.cz. Opravu údajů ve veřejně dostupné informační službě či účastnickém seznamu lze provést pouze při jejich nejbližší redakci.
- 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

Reklame

- 6.1 Lhůta pro podání reklamací:** Reklamací vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit u Tesco Mobile (zavoláním na zákaznickou linku Tesco Mobile nebo prostřednictvím e-mailu zasláného na adresu info@tescomobile.cz, popř. prostřednictvím chatu dostupného na webových stránkách www.tescomobile.cz) bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamací nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby.
- 6.2** Reklamací poskytované Služby je Účastník oprávněn uplatnit u Tesco Mobile (zavoláním na zákaznickou linku Tesco Mobile nebo prostřednictvím e-mailu zasláného na adresu info@tescomobile.cz, popř. prostřednictvím chatu dostupného na webových stránkách www.tescomobile.cz), a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 6.3** Reklamací výrobních vad (SIM karty, dobřejícího kuponu) může Účastník uplatnit prostřednictvím zákaznické linky Tesco Mobile.
- 6.4 Vyřízení reklamací:** Tesco Mobile je povinen vyřídit reklamací bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamací. Vyžaduje-li vyřízení reklamací projednání se zahraničním operátorem, je Tesco Mobile povinen vyřídit reklamací nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení. V případě reklamací koupeného zboží Tesco Mobile (balíčku se SIM kartou) je Účastník, je-li spotřebitelem (dále „Spotřebitel“), oprávněn uplatnit své právo věc reklamovat v době 24 měsíců od převzetí. Reklamací (odstranění vady) musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne **uplatnění reklamací, pokud se Tesco Mobile se Spotřebitelem nedohodne na delší lhůtu. Po uplynutí dané lhůty má Spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit, tj. může od kupní smlouvy odstoupit.**
- 6.5 Vracení částek:** v případě, že bude reklamací 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 reklamací Služeb, jejichž cena byla uhrazena přímo prostřednictvím spárování 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:
- a) (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,
 - b) (krizový stav)** v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,
 - c) (legislativní důvody)** pokud tím bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR,
 - d) (zneužívání Služeb)** je-li důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužívají nebo zneužívají Služeb nebo užívají Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli její část 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,
 - e) (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:
- a) (porušování povinností)** porušuje Smluvní podmínky,
 - b) (neschválené služby)** užívá Sít' 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 Sít': 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 Služeb 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. To neplatí 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 či úhradu ceny Služeb prostřednictvím přiřazené platební karty 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 § 63b ZoEK „poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací (...) může změnit smluvní podmínky, je-li to ujednáno a jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informoval o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11.“ (Dle § 63 odst. 11 ZoEK může Český telekomunikační úřad uložit poskytovateli v tam stanovených případech, aby provedl změnu smlouvy nebo jejího zveřejněného návrhu.) Tesco Mobile informuje Účastníka ve smyslu výše uvedených ustanovení ZoEK způsobem dle článku 12 o změnách Smluvních podmínek, které může provést v souladu s odst. 13.1. Výpověď Smlouvy bez přenesení čísla se podává vrácením SIM karty dle bodu 8.7.3, přičemž Služba bude zrušena dnem doručení SIM karty Tesco Mobile a její vrácení má účinky uvedené v bodě 8.7.3. 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. To platí i v případě, že je mobilní hlasová služba Tesco Mobile poskytovaná spotřebiteli narušena významnou trvající nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve Smlouvě. Vrácením SIM karty končí platnost Kreditu a dochází ke zrušení Služby. Odst. 4.4 tím není dotčen.
- 8.7.4 (ukončení složek balíčku)** Pokud Tesco Mobile nabízí jako balíček Základní službu (tj. mobilní hlasovou službu Tesco Mobile) v kombinaci s dalšími službami či koncovým zařízením a pokud je v rámci takové nabídky Účastník současně sjedná, platí:
- a) Účastníci – spotřebitelé mají právo ukončit každou službu v balíčku (a to i postupem přenesení čísla) za stejných podmínek jako Základní službu a před sjednáním obdrží shrnutí smlouvy o každé službě tvořící balíček. Toto právo mají i mikropodnik, malý podnik či nezisková organizace, doloží-li toto postavení při ukončení služby a takového práva se dříve nezrekly.
 - b) Pokud vznikne Účastníkovi, který je spotřebitelem, právo ukončit kteroukoli složku balíčku pro neplnění smluvních závazků Tesco Mobile, získá totéž právo ke všem složkám stejného balíčku.
 - c) I v balíčku platí zásada, že současně se Základní službou zanikají i doplňkové služby k ní sjednané.
- 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. 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 OKU. Z technických důvodů nelze číslo přenést v případě, že před doručení žádosti o přenesení prostřednictvím přejímajícího poskytovatele byla Služba 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. Číslo lze přenést až do jednoho měsíce po ukončení Smlouvy s Tesco Mobile. 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 nespotřebovaného 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 vypořádán 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:
- a) omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
 - b) překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
 - c) změny Smlouvy jinou než písemnou formou,
 - d) ztráty, odcizení, vyrazení nebo zneužití přístupových kódů, identifikačních klíčů, PIN, PUK a všech dalších kódů, které má Účastník povinnost chránit před ztrátou, odcizením, vyrazením 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 limitu ve výši trojnásobku průměrné měsíční platby za Služby v každém jednotlivém případě. Dojde-li v důsledku porušení povinnosti Tesco Mobile při přenesení čísla ke zpoždění či zneužití takových postupů nebo k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, má Účastník právo na paušální náhradu škody v částce stanovené právním předpisem, a proto limit odpovědnosti Tesco Mobile dle předchozí věty odpovídá alespoň takové částce. Detailní informace o paušálních náhradách jsou zveřejněny na www.tescomobile.cz.
- 9.3 Odpovědnost Účastníka:** Účastník odpovídá za škodu, která vznikne společnosti Tesco Mobile v důsledku:
- a) porušení ustanovení Smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také Uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li Účastník opak,
 - b) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,
 - c) neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,
 - d) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v České republice nebo které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
 - e) 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 Účastníkově písemné oznámení o zneužití nebo odcizení SIM karty, zneužití Kódu nebo zneužití či odcizení koncového nebo jiného zařízení.
- 9.5** Tesco Mobile dle těchto VP poskytuje služby, které na žádost uživatele umožňují elektronicky v reálném čase přistupovat k mobilní komunikační síti a přenášet v ní informace poskytnuté uživatelem, zejména službu mobilního internetového připojení, příp. hlasové služby založené na internetových protokolech (VoIP, VoWiFi). Protože Tesco Mobile u těchto služeb nezahajuje přenos, nevolí příjemce a neurčuje přenášený obsah ani jej nemění, neodpovídá dle článku 4 nařízení EU 2022/2065 o digitálních službách za informace přenášené či zpřístupněné pomocí těchto služeb. Pro komunikaci s Tesco Mobile v těchto záležitostech lze využít kontakty zveřejněné na portálu www.tescomobile.cz
- 9.6** 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, ČNB, finančního arbitra a mimosoudní řešení sporů:** Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů mezi Tesco Mobile a Účastníkem, popř. Uživatelem, 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 ČR místně příslušný podle sídla Tesco Mobile. Ohledně pravomoci a příslušnosti Českého telekomunikačního úřadu ve správním řízení platí předchozí věta obdobně. Dozorovým orgánem pro platební služby dle čl. 11 VP a zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění, je Česká národní banka, se sídlem Senovážná 3, 115 03 Praha 1 (www.cnb.cz), ohledně sporů týkajících se platebních služeb lze podat také návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrování, ve znění pozdějších předpisů.

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 „Partneri“) 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:
- a) voláním po určitou dobu na telefonní číslo se zvláštním předčíslem (tzv. audiotex),
 - b) zasláním SMS či MMS s určeným řetězcem znaků na zvláštní číslo (tzv. Premium SMS nebo Premium MMS),
 - c) potvrzením příkazu na určeném odkazu na webové či wapové stránce určené Partnerem (tyto kroky dále též jen „Zadání příkazu“).
- Částka Platební transakce** (tj. částka, která má být na základě příkazu k 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 webové 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 v prospěch Partnerů nebo osob, které poskytují své služby v souladu s podmínkami stanovenými společností Tesco Mobile a Partnery (Partneri 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 užívaným jiným způsobem (např. SMS jízdenky, evstupenky),
 - 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 na jednu 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 Reklamáce 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 nenese 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 nenese 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 reklamáce dle odst. 8 tohoto článku nemá odkladný účinek.
- 11.13 Odpovědnost za objednané zboží či služby:** Tesco Mobile nenese 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 zprávy:** Pro účely těchto VP se za doručenou považuje zpráva:
- a) předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně,
 - b) dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem; za doručenou 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, 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 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 oznámit Účastníkovi informace o změnách Smluvních podmínek, a to podle článku 8.7.1 a 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.
- 13.2 Při pochybnostech rozhodují systémy Tesco Mobile:** Při pochybnostech o tom, zda byla služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické 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.
- 13.4** Tyto VP nabývají účinnosti dnem 1. 7. 2025 a nahrazují VP účinné do tohoto data.