

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

## PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ SAZKAmobil

Tyto všeobecné podmínky (dále jen „VOP“) jsou vydané v souladu s § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoEK“), zákonem č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“). VOP upravují podmínky pro poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na území České republiky a s ní souvisejících doplňkových služeb (dále též „Služba“ nebo „Služby“) a také provádění platebních transakcí ve smyslu zákona o platebním styku společností SAZKA a.s. se sídlem K Žižkovu 851, Praha 9, PSČ 190 93, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 7424 vedená u Městského soudu v Praze, IČO 26493993, DIČCZ699003312 pod obchodní značkou „SAZKAmobil“ (dále jen „SAZKAmobil“) na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací uzavřené s Účastníkem (dále jen „Smlouva“).

### Článek 1

#### Definice pojmů

##### 1.1. Mobilní síť

Služby jsou poskytovány prostřednictvím veřejné mobilní sítě elektronických komunikací provozované společností Vodafone Czech Republic, a.s. pod názvem Vodafone (dále jen „Mobilní síť“), případně jiného smluvního operátora (dále souhrnně jako „Síť“). Dostupnost Služeb je podmíněna pokrytím území Sítěmi, technickými možnostmi Sítí a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mohou kvalitu poskytování Služeb ovlivnit. Oblasti pokryté Mobilní sítí jsou vyznačeny na mapě pokrytí příslušným rádiovým signálem. Mapa pokrytí je dostupná k nahlédnutí na internetových stránkách [www.sazkamobil.cz](http://www.sazkamobil.cz) (dále jen „Internetové stránky“). SAZKAmobil nezaručuje, že v oblastech vyznačených jako pokryté příslušným rádiovým signálem Účastník vždy dosáhne připojení k Síti.

##### 1.2. Služby

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

- SAZKAmobil Datové služby: 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. V případě úspěšného připojení k Mobilní síti SAZKAmobilu zaručuje minimální rychlost mobilní datové služby 32 kb/s,
- SAZKAmobil služby v zahraničí: služba umožňující využívání hlasových a datových služeb SAZKAmobil i v sítích smluvních operátorů v zahraničí (roaming),
- Další služby sjednané mezi SAZKAmobilem a Účastníkem.

Některé služby nebo zboží, které lze využívat prostřednictvím Mobilní sítě, jsou Účastníkovi poskytovány třetími stranami, např. služby hrazené platební transakcí podle čl. 12 těchto VOP (dále jen „Platební transakce“) a SAZKAmobil je pouze zprostředkovává. Služby mohou být hrazeny jako předplacené formou srážení Kreditu (dále jen „Předplacené Služby“) nebo formou úhrady Vyúčtování (dále jen „Paušální Služby“).

##### 1.3. Smlouva

Účastník i SAZKAmobil berou na vědomí, že roztržením obalu startovacího balíčku se SIM kartou umožňujícího užívání Služeb nebo jiným způsobem stanoveným pro konkrétní Službu je řádně uzavřena Smlouva. V případě, že si Účastník objednáva startovací balíček se SIM kartou prostřednictvím Internetových stránek nebo e-shopu SAZKAmobil, uzavírá se Smlouva okamžikem potvrzení objednávky Účastníka ze strany SAZKAmobilu. Účastník se od uzavření Smlouvy zavazuje dodržovat Smluvní podmínky SAZKAmobilu a po převzetí startovacího balíčku rovněž návod na užívání SIM karty, mobilního telefonu či jiného zařízení umožňujícího užívání Služeb. Smlouva nabývá účinnosti aktivací, tj. uskutečněním prvního hovoru nebo prvním čerpáním jiné Služby.

##### 1.4. Smluvní podmínky

Tyto VOP tvoří spolu s Ceníkem, Herním plánem a v případě, že se jich Účastník či Uživatel účastní, Podmínkami mimořádných marketingových akcí SAZKAmobilu vyhlášených na Internetových stránkách a případně dalšími dokumenty, které tvoří jejich přílohy a součástí, smluvní podmínky (dále jen „Smluvní podmínky“), jimiž se Smlouva uzavřená mezi SAZKAmobilem a Účastníkem řídí.

Smluvní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy. Smluvní podmínky a jejich případné změny jsou k dispozici na vyžádání na zákaznické lince SAZKAmobil \*11 nebo 800 77 11 11 (dále jen „Zákaznická linka“), na Internetových stránkách a jsou dostupné také u obchodních partnerů (prodejců) SAZKAmobilu, u nichž si je možné zakoupit startovací balíček se SIM kartou SAZKAmobilu. Smluvní podmínky mohou být Účastníkovi na vyžádání bezplatně předány. Uzavřením Smlouvy Účastník prohlašuje, že byl před uzavřením Smlouvy řádně seznámen se Smluvními podmínkami i všemi podmínkami stanovenými právními předpisy, zejména ZoEK.

##### 1.5. Účastník a Uživatel

Účastníkem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela Smlouvu se SAZKAmobilem (dále jen „Účastník“). Uživatelem se rozumí každý, kdo Službu využívá (dále jen „Uživatel“).

## 1.6. Vyúčtování

Vyúčtování ceny, které SAZKAmobil vystavuje Účastníkovi za všechny Služby, tj. Paušální Služby (včetně Služeb poskytnutých nad rámec tarifu) a služby třetích stran poskytnuté v příslušném zúčtovacím období (včetně cen za objednané zboží) hrazené Platební transakcí, a které je Účastník povinen řádně a včas uhradit. SAZKAmobil je oprávněn ve Vyúčtování vyúčtovat i ceny za Služby poskytnuté v předchozích zúčtovacích obdobích (zejména v případě roamingu a služeb třetích stran).

## 1.7. Žádost o aktivaci Služeb

K aktivaci SIM karty a poskytovaných Služeb dojde uskutečněním prvního hovoru nebo prvním čerpáním jiné Služby, po němž Účastník obdrží formou SMS jednorázové heslo pro nastavení a změnu Služeb a ověření na Zákaznické lince (dále jen „Heslo“). Heslo může Účastník na svou žádost a po jeho zadání kdykoliv změnit. Aktivaci Účastník výslovně žádá SAZKAmobil o co možná nejrychlejší zahájení poskytování Služeb, a to i před uplynutím případné lhůty pro odstoupení od smlouvy uvedené v čl. 8 těchto VOP.

## Článek 2

### Práva a povinnosti Účastníka

#### 2.1. Účastník je oprávněn zejména:

- řádně užívat Služeb, které mu byly zřízeny, a to způsobem, který je v souladu se Smluvními podmínkami,
- požadovat za podmínek stanovených Smluvními podmínkami zřízení, změny nastavení a zrušení konkrétních Služeb,
- obracet se na SAZKAmobil s reklamami poskytnutých Služeb a/nebo Vyúčtování a hlásit poruchy Služeb,
- požádat SAZKAmobil o sdělení informací o Službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, Vyúčtování, výši dlužné částky Účastníka či informace o údajích, týkajících se konkrétních uskutečněných spojení apod.; SAZKAmobil sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené ze strany SAZKAmobilu pro poskytování takových informací,
- využívat v rámci poskytovaných Služeb Sítí smluvních operátorů s výjimkami stanovenými v těchto VOP,
- požádat SAZKAmobil o blokadu služeb v případě ztráty nebo krádeže SIM, která bude vyřízena nejpozději do 60 minut po nahlášení žádosti prostřednictvím Zákaznické linky SAZKAmobilu. Na základě žádosti může být vystavena náhradní SIM karta v souladu s platným Ceníkem a VOP. Pro žádost o vydání náhradní SIM může být vyžadován originální doklad o pořízení SIM karty SAZKAmobil a identifikace Účastníka Heslem.

#### 2.2. Účastník se zavazuje zejména:

- uhradit za poskytnuté Služby řádně a včas cenu v souladu se Smluvními podmínkami a ve výši stanovené v Ceníku platném v době poskytnutí Služby, a to včetně cen za Služby třetích stran (zejména za užití sítí smluvních operátorů, za poskytnutí služeb třetích stran hrazených Platební transakcí podle čl. 12 VOP) a účelně vynaložené náklady spojené s vymáháním pohledávky SAZKAmobilu,
- chránit SIM kartu trvalým zapojením ochrany PIN kódem a zabezpečit kódy PIN a PUK před jejich zneužitím třetí osobou; Účastník bere na vědomí, že je-li PIN kód zadán 3x za sebou chybně, je SIM karta zablokována a odblokovat ji lze PUK kódem; je-li kód PUK zadán 10x za sebou chybně, dojde k trvalému zablokování SIM karty,
- užívat Služeb pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v Sítích v České republice; podrobné informace o podmínkách provozu koncových zařízení v Sítích v České republice jsou uvedeny na Internetových stránkách; SAZKAmobil si vyhrazuje právo určit, že k užívání Služeb prostřednictvím určitých komunikačních zařízení je Účastník oprávněn pouze s předchozím písemným souhlasem SAZKAmobil,
- užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítí a Služeb, pokud je to ve prospěch Účastníka nebo Sítě,
- chránit osobní a identifikační údaje Účastníků a Uživatelů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se při používání Služby dozvěděl, informovat bez zbytečného odkladu SAZKAmobil o změně osobních a identifikačních údajů, které Účastník SAZKAmobilu sdělil.
- neprovádět změny na zařízení Sítě včetně SIM karty ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem nezasahovat,
- užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu se Smluvními podmínkami, písemnými návody a pokyny, a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám; Účastník bere na vědomí, že porušením Smluvních podmínek může být zejména užití SIM karet SAZKAmobilu v zařízeních, které umožňují propojování hovorů směřujících z jiné sítě do Mobilní sítě nebo naopak (např. GSM brány), a dále umožnění komunikace uživateli jednoho operátora s uživateli jiného operátora, tj. zejména propojování hovorů, které původně nevznikly v Mobilní síti, do Mobilní sítě či do sítě jiného operátora, aniž by jiný operátor měl se SAZKAmobil uzavřenou platnou smlouvu o propojení,
- v případě umožnění užití Služeb třetí osobě jako Uživateli seznámit tuto třetí osobu, se všemi Smluvními podmínkami a Smlouvou a jinými důležitými informacemi vydanými SAZKAmobilem, přičemž Účastník odpovídá za úkony této osoby při odběru Služeb ve stejném rozsahu, jako kdyby jednal sám,
- nepožadovat od Uživatele úplatu za užití Služeb nebo neumožnit užití Služeb v souvislosti s podnikatelskou činností bez předchozího písemného souhlasu společnosti SAZKAmobil, k jehož udělení je oprávněno výhradně představenstvo; neposkytnutí reakce na žádost Účastníka ze strany SAZKAmobil nelze považovat za vydání souhlasu; Účastník v této souvislosti bere na vědomí, že oprávněným držitelem číselných přidělů telefonních čísel, jejichž prostřednictvím jsou Služby podle těchto VOP poskytovány, zůstává vždy SAZKAmobil, přičemž jiným subjektům je využívání uvedených čísel pro poskytování vlastních služeb elektronických komunikací zakázáno; stejně tak je zakázáno vydávání Služeb za služby jiného subjektu a poskytování služeb elektronických komunikací v Síti jinými subjekty bez uzavřené smlouvy podle § 78 a násl. ZoEK; v případě porušení povinnosti získat souhlas SAZKAmobilu je Účastník povinen nahradit SAZKAmobilu v plném rozsahu případné škody, které porušením uvedených povinností vznikly,
- nezneužívat výhody poskytované v rámci tarifu nebo marketingové akce; zneužitím se mimo jiné rozumí (a) umělé nebo automatické generování hovorů nebo zpráv či jinak systematicky nastavený provoz (např. stále se opakující odesílání SMS v pravidelných intervalech, odesílání hromadných SMS apod.), (b) užívání výhody primárně za účelem získání jakéhokoliv finančního či jiného prospěchu Účastníka, popř. třetí osoby, přesahujícího poskytnutou výhodu, a to na úkor SAZKAmobilu a (c) využívání výhody v rozsahu přesahujícím maximální

předpokládatelné běžné potřeby Účastníka, ledaže Účastník prokáže, že se jednalo o standardní využití Služby. Pokud by počet odesílaných SMS či volání vykazoval znaky zneužití sítě, bude SAZKAmobil postupovat dle příslušných ustanovení těchto VOP o zneužití výhod.

- k) poskytnout SAZKAmobilu nezbytnou součinnost, např. dostavit se na písemnou výzvu SAZKAmobilu ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci nebo poskytnout pravdivé údaje a platné doklady potřebné k provedení identifikace; je-li Účastník tzv. politicky exponovanou osobou (dále jen „**PEP**“) ve smyslu zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**AML**“), je povinen sdělit tuto skutečnost SAZKAmobilu nejpozději při uzavření smlouvy a dostavit se do sídla SAZKAmobilu za účelem provedení identifikace a případné další kontroly; pokud se Účastník stane PEP v průběhu trvání Smlouvy, oznámí tuto skutečnost SAZKAmobilu bez zbytečného odkladu. Povinnost identifikace Účastníka vzniká i v případě překročení limitů platebních transakcí stanovených pro výjimku z povinnosti identifikace podle § 13 odst. 2 písm. e) AML.
- l) informovat bez zbytečného odkladu SAZKAmobil o ztrátě, odcizení a/nebo zneužití SIM karty, jakož i ochranných prvků (zejména PIN, PUK, či jiných identifikačních a autorizačních údajích Účastníka) a popř. požadovat zablokování dané SIM karty a/nebo využívání Služeb. V opačném případě nese Účastník odpovědnost za zneužití dané SIM karty a/nebo Služeb v plném rozsahu tak, jako by je byl řádně využíval sám.

### Článek 3

#### Práva a povinnosti SAZKAmobil

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

- zřídit a poskytovat požadované Služby v oblastech pokrytých rádiovým signálem v obvyklé kvalitě a v souladu se Smluvními podmínkami,
- umožnit Účastníkovi volat bezplatně na čísla tísňového volání, při volání na tato čísla v souladu s právními předpisy poskytnout příslušnému pracovišti údaje o lokalizaci volajícího,
- odstraňovat závady vzniklé v Sítích či na zařízeních SAZKAmobilu co nejdříve, to znamená nejpozději do pěti kalendářních dnů v případech, kdy to bude technicky možné a to, pokud možno i v případě, kdy je závada způsobena důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu občanského zákoníku (vyšší moc),
- ve spolupráci s vlastníkem a provozovatelem Sítě či její součástí udržovat Sít a její součásti v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosaženo obvyklé kvality Služeb stanovené právními předpisy a normami,
- umožnit Účastníkovi podávání reklamací poskytovaných Služeb a/nebo Vyúčtování a hlášení poruch; SAZKAmobil má v takových případech právo ověřit, zda závada není na telekomunikačním koncovém zařízení Účastníka,
- zveřejňovat v souladu s opatřeními obecné povahy vydaným Českým telekomunikačním úřadem (dále jen „**ČTÚ**“) parametry kvality poskytovaných Služeb.

##### 3.2. SAZKAmobil je dále oprávněn zejména:

- přerušit hovor po uplynutí 60 minut,
- stanovit pro poskytování Služeb finanční a případně i jiné limity, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období,
- poskytovat doplňkovou službu SAZKAmobilu Datové služby s uplatněním pravidel Fair User Policy (dále také jen „**FUP**“), přičemž objemové limity FUP jsou uvedeny v Ceníku; u denní sazby je FUP limit počítán pro každý kalendářní den připojení; o půlnoci se počítání FUP limitu nuluje; u datových balíčků se FUP limit počítá po stanovenou dobu platnosti balíčku počínaje okamžikem aktivace; při obnovení balíčku se počítání FUP limitu nuluje; při dosažení FUP limitu je rychlost standardního typu připojení zpomalena na 32 kb/s a je znemožněno připojení typu FTP a Video streaming (např. iTelevize, Youtube apod.); služba neumožňuje připojení typu P2P, d) měnit tyto VOP, Ceník a další součásti Smluvních podmínek v souladu s pravidly uvedenými v těchto VOP,
- změnit telefonní číslo i bez souhlasu Účastníka, přičemž o takové změně bude SAZKAmobil Účastníka informovat v co možná nejkratším termínu, a bude-li to technicky možné, nejpozději pět kalendářních dnů před provedením takové změny,
- regulovat provoz Sítě a případně zavést dodatečné způsoby ochrany Sítě a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Sítě.

### Článek 4

#### Doba trvání Smlouvy

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

Smlouva na Předplacené Služby se uzavírá na dobu určitou v délce trvání 3 měsíců. Dobitím Kreditu v minimální výši 100 Kč do 3 měsíců od uzavření Smlouvy se Smlouva prodlouží na dobu dalších 6 měsíců ode dne dobití Kreditu. Každým následujícím dobitím Kreditu za doby trvání Smlouvy se Smlouva prodloužuje vždy na dobu 6 měsíců od posledního dobití Kreditu. Minimální aktuální výši pro takové dobití stanoví Podmínky dobíjení uvedené na [www.sazkamobil.cz/ke-stazeni](http://www.sazkamobil.cz/ke-stazeni). Ukončením Smlouvy zbývající Kredit propadá a SAZKAmobil nevyplácí za nevyčerpaný Kredit žádnou náhradu ani nepřevádí jeho hodnotu na jinou SIM kartu.

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

Smlouva na Paušální Služby se uzavírá na dobu neurčitou.

## Článek 5

## Ceny a podmínky úhrady

**5.1. Ceny jsou upraveny v Ceníku**

Ceník obsahuje 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, balíčky volání a SMS a datové balíčky uplatní. Jednotlivé balíčky volání a SMS jsou vzájemně neslučitelné, není-li v podmínkách konkrétního balíčku (obsažených v Ceníku či v podmínkách konkrétní marketingové akce) uvedeno jinak. Toto pravidlo platí i pro datové balíčky. Součástí tarifů mohou být i služby samostatně nezpoplatněné („zdarma“), popř. podmínky pro minimální dobití Kreditu.

**5.2. Uhrazení ceny za Předplacené Služby**

**5.2.1. Hrazení ceny prostřednictvím Kreditu:** Předplacené Služby jsou poskytovány jen do vyčerpání hodnoty předplacené pro danou Službu Účastníkem. Cena za poskytnuté Předplacené Služby se hradí snížením předplaceného kreditu evidovaného na účtu Účastníka (dále jen „Kredit“), a to ve výši odpovídající ceně za poskytnutou Předplacenou Službu podle Ceníku. Kredit představuje předplacenou hodnotu služeb SAZKAmobilu a třetích stran (čl. 12.1.), které je Účastník po dobu platnosti Kreditu oprávněn čerpat.

**Vedle standardního Kreditu jsou poskytovány dva následující typy Kreditu**, přičemž SAZKAmobil je oprávněn pro každý typ Kreditu stanovit v Podmínkách čerpání kreditu dostupných na [www.sazkamobil.cz/ke-stazeni](http://www.sazkamobil.cz/ke-stazeni) odlišné podmínky (např. dobu platnosti, účelové omezení využití, pořadí čerpání):

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

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

**5.2.2. Doba platnosti Kreditu:**

Doba platnosti **Úvodního Kreditu** činí 3 měsíce od prvního přihlášení SIM karty do Sítě.

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

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

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

**5.2.3. Dobití Kreditu:** Kredit lze dobít na terminálech u obchodních partnerů (prodejců) SAZKAmobil, označených logem SAZKAmobil, převodem Kreditu od jiného Účastníka nebo prostřednictvím internetové samoobsluhy na <http://www.sazkamobil.cz/samoobsluha> (dále jen „**Internetová samoobsluha**“), na niž může Účastník požádat rovněž o zaslání daňového dokladu. Při nákupu Kreditu přes terminál společnosti SAZKAmobil vystaví Účastníkovi či Uživateli daňový doklad prodejce. **Maximální výše Kreditu** na jednom telefonním čísle Účastníka je omezena na 15.000 Kč.

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

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

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



### 5.3. Uhrazení ceny za Paušální Služby

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

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

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

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

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

### 5.4. Zápočet

SAZKAmobil je oprávněn započítat jakékoliv finanční plnění (zejména zálohy), které od Účastníka obdrží na úhradu jakékoliv pohledávky, kterou má vůči Účastníkovi z titulu poskytování Služeb, nákupu zboží nebo poskytování Služeb třetích stran, a to nejprve na úhradu nejstaršího splatného závazku v pořadí úhrada nákladů spojených s vymáháním pohledávky, úhrada služeb třetích stran, následně úroky z prodlení a poté úhrada zbytku nejstaršího splatného závazku Účastníka za poskytnuté Služby.

## Článek 6

### Zřízení a změna nastavení Služeb

#### 6.1. Zahájení poskytování Služeb

Služby jsou aktivovány okamžikem uskutečnění prvního telefonického hovoru ze SIM karty nebo prvním čerpáním jiné Služby. Na startovacím balíčku se SIM kartou může být stanovena lhůta, do kdy je nutné provést aktivaci. Po uplynutí této lhůty není SAZKAmobil povinen Služby zřídit.

#### 6.2. Změna nastavení Služeb

Žádost o změnu nastavení Služeb podává Účastník způsobem a za podmínek stanovených v Ceníku nebo na Internetových stránkách. Při žádosti o změnu nastavení Služeb se Účastník identifikuje Heslem. Změna nastavení Služeb se provádí prostřednictvím Internetových stránek nebo

zavoláním na Zákaznickou linku. SAZKA mobil schválí nebo odmítne žádost o změnu do pěti pracovních dnů od jejího doručení SAZKA mobilu, pokud Účastník splní podmínky, za nichž se změny provádějí. Schválením se rozumí provedení požadované změny v nastavení Služeb.

## Článek 7

### Omezení nebo přerušení poskytování Služeb

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

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

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

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

#### 7.3. Obnovení Služeb

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

#### 7.4. Přístroj poškozující Sít'ě

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

## Článek 8

### Ukončení Smlouvy

#### 8.1. Obecně k ukončení Smlouvy

Smlouva může být ukončena dohodou, písemnou nebo ústní výpovědí nebo odstoupením od smlouvy ze zákonných důvodů. Ukončení Smlouvy se nedotýká vzájemných nároků vzniklých ještě před jejím ukončením. Ke dni účinnosti ukončení Smlouvy přestane SAZKA mobil poskytovat Služby a deaktivuje SIM kartu.

#### 8.2. Ukončení Smlouvy ze strany SAZKA mobil

**8.2.1. Ukončení Smlouvy pro Předplacené Služby:** Pokud Účastník neprovede dobítí Kreditu před uplynutím lhůty uvedené v čl. 4.1. těchto VOP nebo poruší ustanovení Smluvních podmínek, může mu SAZKA mobil přerušit, omezit, případně ukončit poskytování Služeb. Ukončením poskytování Služeb je ukončena i Smlouva.

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

- Účastník nezaplatí dvě po sobě jdoucí Vyúčtování nebo nejméně ve dvou bezprostředně po sobě jdoucích případech opožděně uhradí Vyúčtování vystavené SAZKA mobilem podle těchto VOP,
- Účastník je v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku vůči SAZKA mobil po dobu delší než 90 dnů,
- Účastník porušuje povinnost danou Smluvními podmínkami, Smlouvou nebo právními předpisy, např. z důvodů uvedených v čl. 7.1. písm. e) až g) nebo čl. 7.2. písm. a) až c) těchto VOP,
- Účastník vstoupí do likvidace, na Účastníka byl podán insolvenční návrh, bylo rozhodnuto o jeho úpadku, reorganizaci nebo povolení oddlužení, byl nařízen výkon rozhodnutí či exekuce na majetek Účastníka nebo na něj byla uvalena nucená správa,
- SAZKA mobil vstoupí do likvidace nebo bylo rozhodnuto o úpadku SAZKA mobilu.

### 8.3. Ukončení Smlouvy Účastníkem

**8.3.1. Ukončení pro Předplacené Služby:** Smlouvu na dobu určitou je Účastník oprávněn před uplynutím lhůt podle čl. 4.1. vypovědět při přenesení čísla podle čl. 8.5. těchto VOP nebo ze zákonem stanovených důvodů.

**8.3.2. Ukončení pro Paušální Služby:** Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou je Účastník oprávněn vypovědět telefonicky prostřednictvím Zákaznické linky nebo písemnou formou, a to e-mailem zaslaným na info@sazkamobil.cz nebo dopisem zaslaným na adresu uvedenou v čl. 9.2. těchto VOP. V případě podezření ze zneužití Údajů Účastníka si SAZKAmobil vyhrazuje právo požadovat, aby Účastník kontaktoval SAZKAmobil z telefonního čísla, kterého se výpověď týká. Při podání výpovědi musí Účastník splnit podmínky identifikace stanovené ze strany SAZKAmobilu. Smlouva bude ukončena ke konci nejbližšího zúčtovacího období, bude-li výpověď řádně doručena SAZKAmobilu nejméně 4 kalendářní dny před koncem příslušného zúčtovacího období. V opačném případě bude Smlouva ukončena až ke konci nejbližšího následujícího zúčtovacího období. Účastník je povinen uhradit SAZKAmobilu veškerá Vyúčtování jako celek až do okamžiku ukončení Smlouvy. Ukončením Smlouvy nezaniká povinnost Účastníka uhradit veškeré neuhrazené pohledávky vůči SAZKAmobilu, a to včetně Vyúčtování za poslední zúčtovací období. V případě, že je záloha složená na čerpání budoucích Paušálních Služeb vyšší než souhrn nezaplacených pohledávek, bude rozdíl (tj. záloha nebo její část) vrácen na bankovní účet Účastníka, a to do 60 dní ode dne ukončení Smlouvy. SAZKAmobil má právo, pokud se při ukončení Smlouvy nedohodne s Účastníkem jinak, nevrátit Účastníkovi zbývající minimální rozdíl, pokud by vrácení rozdílu nebylo s ohledem na minimální výši takového rozdílu hospodárné.

### 8.4. Odstoupení od Smlouvy

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

**8.4.2. Odstoupení od Smlouvy uzavřené distančním způsobem:** V případě, že si Účastník SIM kartu objednal prostřednictvím Internetových stránek a e-shopu SAZKAmobilu nebo mimo prodejní místo (provazovnu) některého z distributorů SAZKAmobil, má právo do 14 dnů od uzavření Smlouvy od Smlouvy odstoupit.

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

**8.4.4. Oznámení odstoupení od smlouvy:** Pro odstoupení od Smlouvy uzavřené distančním způsobem může Účastník vyplnit a vytisknout „Formulář pro odstoupení od smlouvy do 14 dní“, dostupný ke stažení na Internetových stránkách, který zašle spolu se SIM kartou na adresu SAZKAmobilu uvedenou v čl. 9.2. těchto VOP. Účastník může zaslat také vlastní podepsané oznámení o odstoupení od Smlouvy spolu se SIM kartou a uvedením čísla bankovního účtu pro úhradu nevyčerpaného Kreditu nebo paušálu na stejnou adresu. Oznámení o odstoupení od Smlouvy musí být učiněno (odesláno) ve lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy (viz článek 1.3. těchto VOP).

**8.4.5. Vrácení peněz:** V případě odstoupení od Smlouvy SAZKAmobil vrátí Účastníkovi nevyčerpaný kredit do 14 dnů od platného odstoupení od Smlouvy, nikoli však dříve, než obdrží vrácenou SIM kartu. Při odstoupení od Smlouvy Účastník odpovídá pouze za snížení hodnoty SIM karty v důsledku nakládání s touto kartou jiným způsobem, než který byl nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi Služeb. Účastník je povinen uhradit cenu poskytnutých Služeb, pokud již Účastníkovi byly poskytnuty během lhůty pro odstoupení od smlouvy. SAZKAmobil má v takovém případě právo na částku úměrnou rozsahu poskytnutých služeb do doby doručení odstoupení, a to v porovnání s celkovým rozsahem služeb stanoveným ve smlouvě. V této souvislosti SAZKAmobil výslovně upozorňuje, že není-li ve Smluvních podmínkách stanoveno jinak, jsou platby za Paušální Služby záúčtovány okamžitě po jejich aktivaci/změně (aktivace probíhá vždy k prvnímu dni zúčtovacího období), a dále, že při deaktivaci Služby v průběhu zúčtovacího období, tj. i přenosu telefonního čísla k jinému poskytovateli, nedochází k vyúčtování poměrné částky za službu dle skutečného počtu dní, kdy byla služba aktivní.

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

### 8.5. Přenesení čísla

O přenesení telefonního čísla k jinému operátorovi může Účastník požádat prostřednictvím Zákaznické linky SAZKAmobilu. Po uskutečnění telefonické žádosti bude Účastníkovi zasláno prostřednictvím SMS zprávy a e-mailu (bude-li jej SAZKAmobil znát) číslo pro přenos telefonního čísla (takzvané ČVOP = Číslo Výpovědi Opouštěného Poskytovatele). Služba bude Účastníkovi zrušena dnem přenesení jeho telefonního čísla k jinému operátorovi. Číslo bude přeneseno do 4 pracovních dnů po nahlášení ČVOP novému operátorovi. Nevyčerpaný Kredit po přenosu čísla propadá. U přenesení čísla u Smlouvy na Paušální Služby je Účastník povinen uhradit veškeré Služby do konce zúčtovacího období, ve kterém požádal o přenesení čísla, přičemž pro úhradu Vyúčtování se použijí pravidla uvedená v čl. 5. těchto VOP. Přenositelnost čísla je podrobně upravena opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu.

### 8.6. Migrace v rámci SAZKAmobil

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

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

## Článek 9 Reklamacce

### 9.1. Reklamacce Vyúčtování nebo poskytovaných Služeb

Reklamaci Vyúčtování ceny Služby nebo poskytovaných Služeb je Účastník oprávněn uplatnit u SAZKAmobilu, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne dodání Vyúčtování ceny poskytnutí Služby nebo ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Podání reklamacce nemá odkladný účinek na povinnost úhrady Vyúčtování a cen za poskytnuté Služby.

### 9.2. Způsoby uplatnění reklamacce

Reklamaci Vyúčtování nebo poskytovaných Služeb a případnou reklamaci výrobních vad SIM karty může Účastník uplatnit zavoláním na Zákaznickou linku SAZKAmobilu nebo v písemné formě prostřednictvím odeslání reklamačního formuláře, který je k dispozici ke stažení a výtiskem na Internetových stránkách (dále jen „**Reklamační formulář**“), a to e-mailem zaslaným na info@sazkamobil.cz nebo dopisem zaslaným na adresu SAZKAmobilu, oddělení péče o zákazníky, K Žižkovu 851, Praha 9, PSČ 190 93.

### 9.3. Vyřízení reklamacce

SAZKAmobil je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamacce. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním operátorem, je SAZKAmobil povinen vyřídit reklamaci nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení. Vyřízení reklamacce bude zasláno Účastníkovi ve stejné formě, jakou byl SAZKAmobil osloven Účastníkem. V případě nevyřízení reklamacce v uvedené lhůtě nebo nesouhlasu s vyřízením reklamacce je Účastník oprávněn podat námitku proti vyřízení reklamacce k ČTÚ, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce.

### 9.4. Vracení peněz

V případě, že bude reklamacce shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do jednoho měsíce od vyřízení reklamacce vráceny zaplacené částky za reklamované Služby, zboží nebo částky chybně vyúčtované, a to formou slevy v dalším Vyúčtování u Paušálních Služeb nebo formou navýšení Kreditu u Předplacených Služeb, anebo po dohodě s Účastníkem poskytnutím volných jednotek Služeb nebo zasláním peněz na účet uvedený v Reklamačním formuláři, který byl písemně zaslán na adresu SAZKAmobilu v souladu s odst. 2 tohoto čl. VOP.

## Článek 10 Odpovědnost za újmu

### 10.1. Výjimky z odpovědnosti

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

- omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
- překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
- ztráty, odcizení, vyzrazení nebo zneužití přístupových kódů, identifikačních klíčů, Hesla, kódů PIN, PUK a všech dalších kódů, které má Účastník povinnost chránit před ztrátou, odcizením, vyzrazením a zneužitím (dále jen „**Kódy**“),
- nevyužití Kreditu, nesprávně zadaných údajů při dobíjení Kreditu (zejména telefonního čísla) nebo zneužití Kreditu v důsledku krádeže nebo ztráty SIM karty,
- chybně zadaných údajů potřebných k úhradě Vyúčtování Služeb (zejména č. účtu, variabilního symbolu apod.) ze strany Účastníka, popř. Uživatele.

### 10.2. Odpovědnost SAZKAmobilu

V ostatních případech neuvedených v odst. 1 tohoto čl. za újmu SAZKAmobil odpovídá maximálně do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za Služby v každém jednotlivém případě. SAZKAmobil neodpovídá za obsah přenášených zpráv. SAZKAmobil není povinen nahradit Účastníkům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. Pokud však Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně SAZKAmobilu, je povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem, který je koncovým Uživatelem, zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem.

### 10.3. Odpovědnost Účastníka

Účastník odpovídá za újmu, která vznikne SAZKAmobilu v důsledku:

- porušení ustanovení Smluvních podmínek nebo porušení právního předpisu Účastníkem a také Uživatelem (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 právním předpisem,
- poškození Sítě nebo zařízení včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám.

### 10.4. Zneužití Služby a Kódů

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



**Článek 11 - znění účinné do 24. 5. 2018****Osobní a identifikační údaje, provozní a lokalizační údaje****11.1. Osobní a identifikační údaje Účastníka a jejich ochrana**

Osobními a identifikačními údaji se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresa, rodné číslo / identifikátor, datum narození, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, čísla předložených dokladů, telefonní číslo, e-mail, které Účastník či Uživatel dobrovolně poskytl v rámci identifikace, popř. získané marketingovými průzkumy a dále informace o dobíjení Kreditu. Účastník informuje bez zbytečného odkladu SAZKAmobil o změně osobních a identifikačních údajů, které Účastník SAZKAmobilu sdělil. SAZKAmobil vede databázi svých Účastníků a Uživatelů obsahující osobní a identifikační údaje (dále jen „Údaje“) a s Údaji nakládá pouze v souladu s těmito VOP a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“). SAZKAmobil chrání Údaje v maximální možné míře, která odpovídá technické úrovni dostupných prostředků.

**11.2. Provozní a lokalizační údaje a jejich ochrana**

Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro její vyúčtování (o telefonických hovorech, datových přenosech, krátkých textových zprávách a dalších Službách poskytnutých ze strany SAZKAmobilu), zejména telefonní číslo volajícího, telefonní číslo volaného, adresa datového spojení (např. URL adresa), datum a čas trvání přenosu, druh a cena poskytnuté Služby, údaje o využívání Služeb a bonusů a typovém chování Účastníka atd. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracované v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení Účastníka, zejména číslo, název a umístění koncového bodu Sítě apod. SAZKAmobil zpracovává provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb a nakládá s nimi pouze v souladu s těmito VOP a ZoEK.

**11.3. Způsob zpracování Údajů**

Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že SAZKAmobil zpracovává Údaje manuálně i automaticky, a to sám nebo prostřednictvím osob uvedených v následujícím odstavci tohoto čl. VOP. SAZKAmobil zpracovává Údaje v souladu s právem Účastníků, resp. Uživatelů na ochranu jejich soukromí a osobního života.

**11.4. Sdílení Údajů s dalšími subjekty**

Účastník bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že jeho Údaje mohou být v souladu se ZOOÚ zpracovávány a sdíleny s třetími subjekty za účelem zajištění technické a administrativní podpory pro poskytování Služeb, pro zajištění plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy (např. roaming, služby třetích stran, platební transakce, externí inkasní agentura apod.), pro účely identifikace Účastníka, popř. Uživatele a ověření správnosti jím poskytnutých Údajů, nezbytné ochrany práv SAZKAmobilu a dále pro marketingové účely. Seznam zpracovatelů Údajů, s nimiž SAZKAmobil Údaje sdílí, je k dispozici na Internetových stránkách.

**11.5. Zpracování Údajů pro účely řádného poskytování Služeb**

V souladu se zákonem (zejm. ZoEK) Účastník nemůže odmítnout zpracování Údajů pro účely řádného poskytování Služeb, tj. zejména pro účely zajištění propojení a přístupu k Síti, zajištění provozních činností nezbytných pro poskytování Služeb, úhrady a Vyúčtování Služeb, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání Sítě či Služeb poskytování Služeb či prodej produktů třetích stran prostřednictvím Sítě, pro účely nezbytné ochrany práv SAZKAmobilu, umožnění přístupu k lokalizačním a provozním údajům, případně dalších identifikačních údajů Účastníka volajícího na čísla tísňového volání, zajišťování ochrany Sítě, poskytování Služeb a platebních transakcí včetně souvisejících provozních činností, a to v rozsahu nutném pro naplnění výše uvedených účelů a po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů.

**11.6. Zpracování údajů pro účely marketingu**

Účastník a případně také Uživatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že je SAZKAmobil sám nebo prostřednictvím svého obchodního zástupce nebo osob uvedených v odst. 4 tohoto čl. oprávněn zpracovávat Údaje a třídit je dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení obchodu, Služeb nebo produktů a služeb jiných subjektů, pro marketingové a obchodní účely SAZKAmobilu a jiných subjektů, telemarketing, průzkum trhu a pro účely sjednané s Účastníkem nebo Uživatelem, a to v rozsahu, v jakém byly Údaje poskytnuty Účastníkem nebo Uživatelem, nebo vyplývajícím z charakteru poskytovaných Služeb nebo ve kterém je SAZKAmobil získal při poskytování Služeb či služeb s nimi souvisejících.

**11.7. Doba zpracování Údajů**

SAZKAmobil zpracovává Údaje po dobu trvání Smlouvy, není-li v těchto VOP nebo právními předpisy stanoveno jinak. Provozní a lokalizační údaje jsou zpracovávány po dobu stanovenou právními předpisy. Po uplynutí této doby SAZKAmobil provede likvidaci Údajů Účastníka ze své databáze s výjimkou jména, příjmení, adresy, obchodní firmy, sídla, identifikačního čísla, e-mailu, telefonního čísla a dále i jiných kontaktních údajů a informací o objemu využívaných Služeb, ke kterým Účastník dává souhlas se zpracováním za účelem nabídky obchodu a služeb, a to nejdéle po dobu deseti let od ukončení Smlouvy, nedojde-li k odvolání souhlasu se zpracováním Údajů dříve. Pokud nedojde k uzavření Smlouvy, dává Účastník souhlas ke zpracování osobních údajů podle tohoto článku na dobu 6 měsíců ode dne jeho udělení.

**11.8. Obchodní sdělení**

Účastník souhlasí s tím, aby jej SAZKAmobil informoval o svých Službách a produktech, popř. o službách a produktech dalších subjektů, zpravidla s označením jako obchodní sdělení, a to využitím jeho poštovní adresy, e-mailu, telefonního čísla, prostřednictvím automatických volacích zařízení, faxem či jiným obdobným způsobem včetně telemarketingu.

**11.9. Souhlas se zpracováváním Údajů, ověřováním platební morálky a platnosti dokladů v SOLUS**

**11.9.1. Souhlas:** Účastník bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že SAZKAmobil je oprávněn ověřit správnost poskytnutých Údajů a pravost předložených dokladů, které jsou nezbytné pro evidenci Účastníka a Smlouvy v registrech vedených třetími subjekty, zejména SOLUS, zájmové sdružení právnických osob, IČ: 69346925 (dále jen „SOLUS“), pořídit kopie těchto dokladů a tyto kopie archivovat. V případě podezření, že Účastníkem předložené Údaje nebo doklady nejsou správné nebo platné, má SAZKAmobil právo návrh na uzavření Smlouvy odmítnout a Smlouvu

s účastníkem neuzavřít, popř. žádat po účastníkovi doložení jejich správnosti a platnosti a/nebo uhrazení zálohy uvedené v Ceníku, Účastník dále bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, aby:

- a) SAZKAmobil shromažďoval, zpracovával a uchovával jeho osobní a identifikační údaje, a to v rozsahu uvedeném v Poučení o registrech Sdružení SOLUS (též jen „Poučení“), zejména jeho rodné číslo a pokud jde o fyzickou osobu podnikatele IČ, a tyto jeho údaje dále předával k dalšímu zpracování Sdružení SOLUS, které je správcem „Pozitivního registru sdružení SOLUS“ (též jen „Pozitivní registr“) a Registru FO Sdružení SOLUS (též jen „Registr FO“) k dalšímu shromažďování, zpracovávání a uchovávání v rámci Pozitivního registru a Registru FO. Sdružení SOLUS je oprávněno využít při zpracování poskytnutých dat služeb zpracovatele či zpracovatelů;
- b) Sdružení SOLUS vytvořilo informační soubor jeho osobních a identifikačních údajů od všech členských společností, případně též společně s dalšími jeho veřejně dostupnými osobními a identifikačními údaji (např. jeho osobní údaje obsažené v Insolvenčním rejstříku), a v rámci tohoto informačního souboru provádělo statistická vyhodnocení jeho bonity a důvěryhodnosti;
- c) Sdružení SOLUS jeho osobní údaje (ve formě informačního souboru včetně údajů o statistických vyhodnoceních mé bonity a důvěryhodnosti) zpřístupnilo formou on-line dotazů všem oprávněným uživatelům (členům sdružení SOLUS) Pozitivního registru a Registru FO, tedy i SAZKAmobil, a to vždy v rozsahu a za podmínek uvedeném pro každý z těchto registrů v Poučení;
- d) SAZKAmobil získával informace o jeho bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti z Pozitivního registru a Registru FO;
- e) všichni oprávnění uživatelé Pozitivního registru anebo Registru FO, kterým byly zpřístupněny jeho osobní a identifikační údaje, tyto používali, a to případně spolu s dalšími jeho osobními údaji, jež oprávněně zpracovávají.

**11.9.2. Účel a doba zpracování osobních údajů v SOLUS:** Vedle shora uvedených účelů zpracování, je účelem zpracování osobních údajů podle tohoto odst. dále:

- a) zajištění vzájemného informování oprávněných uživatelů Pozitivního registru a Registru FO o účastníkově bonitě, důvěryhodnosti a platební morálce;
- b) posuzování bonity, důvěryhodnosti a platební morálky Účastníka ze strany oprávněných uživatelů Pozitivního registru a Registru FO, a to i opakovaně;
- c) ochrana práv SAZKAmobilu a ostatních členů sdružení SOLUS. SAZKAmobil zpracovává Údaje pro tyto účely po dobu trvání smlouvy a po dobu dalších 3 let od splnění veškerých závazků Účastníka vůči SAZKAmobilu.

**11.9.3. Prohlášení o registrech SOLUS:** Před souhlasem byl Účastník detailně seznámen s dokumentem „POUČENÍ o registrech Sdružení SOLUS“, jehož obsahem je:

- (i) vysvětlení pojmu informační soubor, a to zvláště pro Pozitivní registr a Registr FO,
- (ii) definice dalších osobních údajů, které mohou vzniknout při zpracování,
- (iii) popis fungování Pozitivního registru a Registru FO,
- (iv) identifikace subjektů či osob, které mohou mít přístup k mým osobním údajům při jejich zpracování a
- (v) poučení o jeho právech (§ 11 a § 12 ZOOÚ č. 101/2000 Sb.) a nárocích (§ 21 ZOOÚ č. 101/2000 Sb.) v souvislosti se zpracováním jeho osobních údajů v rámci Pozitivního registru SOLUS. Aktuální znění Poučení má Účastník k dispozici na Internetových stránkách, na informační lince sdružení SOLUS 840 140 120 nebo a na [www.solus.cz](http://www.solus.cz).

V případě, že SAZKAmobil zjistí, že je Účastník veden v Registru FO SOLUS, má právo návrh na uzavření Smlouvy odmítnout a Smlouvu s Účastníkem neuzavřít, popř. požadovat uhrazení zálohy uvedené v Ceníku.

#### 11.10. Účastnický seznam

Uzavřením Smlouvy Účastník nedává souhlas s uveřejněním svých osobních nebo identifikačních údajů v účastnickém seznamu. Účastník je ovšem oprávněn požádat SAZKAmobil, aby zveřejnil jeho osobní a identifikační údaje v účastnickém seznamu, přičemž v takovém případě se má za to, že se rozhodl, aby jeho osobní nebo identifikační údaje byly v účastnickém seznamu zveřejněny v rozsahu, v jakém byly tyto údaje SAZKAmobilu Účastníkem poskytnuty. Současně s žádostí o uveřejnění osobních nebo identifikačních údajů Účastníka v účastnickém seznamu má účastník právo požadovat, aby v takovém seznamu bylo uvedeno, že si nepřeje být kontaktován za účelem nabízení obchodu a služeb. SAZKAmobil je oprávněn ověřit správnost údajů a v případě důvodných pochybností údaje nezveřejnit. Účastník je oprávněn svůj souhlas se zveřejněním svých osobních nebo identifikačních údajů v účastnickém seznamu kdykoli odvolat. V takovém případě SAZKAmobil zajistí odstranění údajů při jejich nejbližší úpravě, bude-li to technicky možné. Účastník bere na vědomí, že pokud požádá SAZKAmobil o uveřejnění Údajů, je povinností SAZKAmobil předat poskytnuté Údaje dalším poskytovatelům univerzální služby za účelem vedení aktuálních účastnických seznamů.

#### 11.11. Monitorování komunikace se SAZKAmobil

Účastník bere na vědomí, že komunikace a s ní spojené údaje, které si vyměňuje nebo přenáší s kontaktním místem SAZKAmobilu (v jeho provozovně nebo prostřednictvím veřejně dostupné služby elektronických komunikací), mohou být ze strany SAZKAmobilu monitorovány, a to výhradně za účelem zajištění důkazu o uskutečněné transakci, vnitřní kontroly poskytovaných Služeb (zvyšování jejich kvality a tréninku zaměstnanců) a dále též nezbytné ochrany práv SAZKAmobilu. Monitorováním se rozumí zejména záznam hovorové či datové korespondence.

#### 11.12. Odvolání udělených souhlasů

Účastník je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním Údajů dle odst. 4 a 6 tohoto čl., a to výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle (např. formou doporučeného dopisu, telefonátu na Zákaznickou linku, případně dalšími způsoby uvedenými na Internetových stránkách), vždy však po řádné identifikaci Účastníka. Zpracování Údajů, k němuž je SAZKAmobil povinen na základě zákona (odst. 5 tohoto čl.), nemůže Účastník odmítnout. Jedná se zejména o zpracování provozních a lokalizačních údajů pro potřebu správy sítě elektronických komunikací nebo vyúčtování Služeb. Účastník je při užívání služeb s přidanou hodnotou, tj. služeb, u nichž je potřeba zpracovat provozní nebo lokalizační údaje nad rámec toho, co je nezbytné pro přenos zprávy nebo její vyúčtování, oprávněn přechodně odmítnout zpracování lokalizačních údajů pro jednotlivé spojení do Sítě nebo přenos zprávy, a to způsobem stanoveným ze strany SAZKAmobilu. Účastník je oprávněn odmítnout souhlas s užitím jeho elektronického kontaktu i v souvislosti se zasláním každé jednotlivé zprávy. Účastník, který svůj souhlas se zpracováním Údajů odvolal, bere na vědomí, že svým následným úkonem vůči SAZKAmobilu, spočívajícím např. v účasti na marketingové akci nebo hře organizované SAZKAmobilem, může dojít k opětovnému udělení souhlasu se zpracováním Údajů ve výše uvedeném či jiném rozsahu.

### 11.13. Právo na informace

Účastník má právo na informace o Údajích, které SAZKAmobil sám nebo prostřednictvím osob uvedených v odst. 4 tohoto čl. zpracovává, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 ZOOÚ. Zjistí-li Účastník, že SAZKAmobil zpracovává Údaje v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Účastníka nebo v rozporu se zákonem, má Účastník právo požádat SAZKAmobil o vysvětlení, případně o odstranění takového stavu, zejména o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci. Nevyhoví-li SAZKAmobil žádosti Účastníka o vysvětlení či odstranění závadného stavu dle předchozích vět, má Účastník právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů, a to i přímo. Další práva Účastníka a další informace ke zpracování Údajů jsou uvedeny v § 21 ZOOÚ, v § 88 a § 88a ZoEK a na Internetových stránkách. Odstranění nebo oprava Údajů budou provedeny v přiměřené lhůtě, která odpovídá technickým a administrativním možnostem SAZKAmobilu.

### 11.14. ISO

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

## Článek 11 – znění účinné od 25. 5. 2018

### Zpracování údajů Účastníka při poskytování Služeb SAZKAmobil

#### 11.1. Obecné

Společnost SAZKA a.s. zpracovává v rámci poskytování Služeb SAZKAmobil dle Smlouvy Účastníkovy osobní údaje způsobem a v rozsahu uvedeném v dokumentu „Informace ke zpracování osobních údajů v SAZKAmobil - Předplacené služby“, případně v dokumentu „Informace ke zpracování osobních údajů v SAZKAmobil – Paušální služby“. Informace jsou Účastníkovi poskytnuty při aktivaci Služeb SAZKAmobil a dále jsou dostupné online na webové stránce <https://www.sazkamobil.cz/ke-stazeni>. Obecné informace o právech Účastníka souvisejících s ochranou jeho osobních údajů a o zásadách práce s osobními údaji ve společnosti SAZKA a.s. jsou k dispozici na webové stránce <https://www.sazka.cz/ochrana-osobnich-udaju>.

Účastník má navíc jakožto účastník a uživatel služeb elektronických komunikací také práva na ochranu osobních, provozních a lokalizačních údajů a důvěrnost komunikací v souladu se zákonnými požadavky, zejména pak podle § 87 až 97 ZoEK.

#### 11.2. Účastnický seznam

Uzavřením Smlouvy Účastník nedává souhlas s uveřejněním svých osobních nebo identifikačních údajů v účastnickém seznamu. Účastník je ovšem oprávněn požádat SAZKAmobil, aby zveřejnil jeho osobní a identifikační údaje v účastnickém seznamu, přičemž v takovém případě se má za to, že se rozhodl, aby jeho osobní nebo identifikační údaje byly v účastnickém seznamu zveřejněny v rozsahu, v jakém byly tyto údaje SAZKAmobilu Účastníkem poskytnuty. Současně s žádostí o uveřejnění osobních nebo identifikačních údajů Účastníka v účastnickém seznamu má účastník právo požadovat, aby v takovém seznamu bylo uvedeno, že si nepřeje být kontaktován za účelem nabízení obchodu a služeb. SAZKAmobil je oprávněn ověřit správnost údajů a v případě důvodných pochybností údaje nezveřejnit. Účastník je oprávněn svůj souhlas se zveřejněním svých osobních nebo identifikačních údajů v účastnickém seznamu kdykoli odvolat. V takovém případě SAZKAmobil zajistí odstranění údajů při jejich nejbližší úpravě, bude-li to technicky možné. Účastník bere na vědomí, že pokud požádá SAZKAmobil o uveřejnění Údajů, je povinností SAZKAmobil předat poskytnuté Údaje dalším poskytovatelům univerzální služby za účelem vedení aktuálních účastnických seznamů.

#### 11.3. Monitorování komunikace se SAZKAmobil

Účastník bere na vědomí, že komunikace a s ní spojené údaje, které si vyměňuje nebo přenáší s kontaktním místem SAZKAmobilu (v jeho provozovně nebo prostřednictvím veřejně dostupné služby elektronických komunikací), mohou být ze strany SAZKAmobilu monitorovány, a to výhradně za účelem zajištění důkazu o uskutečněné transakci, vnitřní kontroly poskytovaných Služeb (zvyšování jejich kvality a tréninku zaměstnanců) a dále též nezbytné ochrany práv SAZKAmobilu. Monitorováním se rozumí zejména záznam hovorové či datové korespondence.

#### 11.4. ISO

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

## Článek 12

### Platební transakce

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

Účastník je oprávněn zadávat prostřednictvím Sítě a technicky způsobilého koncového zařízení (mobilního telefonu se SIM kartou) příkazy k uhrazení ceny za služby a/nebo zboží poskytované třetí stranou (dále jen „Partner“). SAZKAmobil vystupuje jako zprostředkovatel těchto služeb/anebo zboží poskytovaných Partnerem, nikoliv jako jejich poskytovatel. SAZKAmobil je zapsán v registru poskytovatelů platebních služeb malého rozsahu vedeném Českou národní bankou podle zákona o platebním styku a je oprávněn provádět Platební transakce. Veškeré služby a/nebo zboží poskytované Partnerni poskytují tito Partneři svým jménem a na svou výlučnou odpovědnost. Obchodní podmínky týkající se poskytování těchto služeb a/nebo zboží jsou stanoveny Partnerni a SAZKAmobil se nepodílí na jejich vymezení, na schvalování dodání služeb a/nebo zboží ani schvalování účtování jejich ceny Účastníkům. Pro účely těchto VOP se služby Platebních transakcí považují za součást Služeb, ledaže z kontextu použití pojmu Služba vyplývá něco jiného. Účastník, který uzavřel Smlouvu na Paušální Služby, je oprávněn provádět Platební transakce až po řádném a včasném uhrazení Služeb za první dvě zúčtovací období. Účastník bere na vědomí, že pohledávky za Účastníkem z titulu poskytnutí služby a/nebo zboží ze strany Partnerů, hrazené Platební transakcí budou postupovány na SAZKAmobil a SAZKAmobil je oprávněn

takto postoupené pohledávky vůči Účastníkovi uplatnit společně s úhradou vlastních pohledávek za Služby. Při uhrazení ceny za služby a/nebo zboží je identifikace Účastníka zajištěna tím, že Službu lze využít jen se SIM kartou Účastníka. SAZKAmobil výslovně upozorňuje Účastníka na jeho povinnosti stanovené v čl. 2.2. písm. b) a k) a v odst. 7 tohoto článku VOP vztahující se k zabezpečení SIM karty PINem, aby nemohlo dojít k jejímu zneužití. Povinností SAZKAmobilu je provést identifikaci Účastníka, který je PEP nebo v případě překročení limitů platebních transakcí stanovených pro výjimku z povinnosti identifikace podle AML zákona (viz čl. 2.2. písm. l) těchto VOP).

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

Příkaz k provedení Platební transakce může být zadán následujícími způsoby (dále též jen jako „Zadáání příkazu“):

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

Zadááním 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 SAZKAmobilu k okamžiku ukončení Zadáání příkazu, pokud není bez zbytečného odkladu odmítnut. Účastník nemůže již odvolat platební příkaz nebo svůj souhlas s Platební transakcí poté, co byl přijat ze strany SAZKAmobilu. SAZKAmobil na základě zadaného příkazu ze strany Účastníka sníží Kredit o částku Platební transakce u Předplacených Služeb nebo ji zahrne do Vyúčtování příslušného měsíce u Paušálních Služeb. Částka Platební transakce, která má být na základě Zadáání příkazu převedena k tíži Účastníka ve prospěch Partnera, se vypočítá podle délky volání na audiotexovou linku, délky datového spojení, případně podle počtu zaslaných Premium SMS či Premium MMS. Další informace a závazné parametry Platebních transakcí jsou uvedeny v Ceníku.

#### 12.3. Možnosti platebních transakcí

Platebními transakcemi podle odst. 2 tohoto čl. může Účastník platit za služby a/nebo zboží poskytované Partnerny nebo osobami, které poskytují své služby v souladu s podmínkami stanovenými těmito Partnerny (Partneři a tyto osoby dále jen „Obchodníci“), přičemž může jít o služby a/nebo zboží, které jsou:

- 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);
- dodány do elektronického komunikačního zařízení, a které budou užívány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení.

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

Práva a povinnosti Účastníků a SAZKAmobilu při provádění Platebních transakcí se řídí Smlouvou a též ustanoveními právních předpisů upravujících smlouvu o platebních službách, tj. zákonem o platebním styku, Zákon o platebním styku se (při dodržení jím stanovených limitů) nevztahuje na Platební transakce sloužící k zaplacení za digitální obsah nebo hlasové služby, nebo platby prováděné za účelem zaplacení za vstupenky nebo jízdenky nebo za charitativním účelem. Účastník je oprávněn požádat kdykoli během platnosti Smlouvy o ukončení poskytování služeb Platebních transakcí, a to prostřednictvím Internetové samoobsluhy. Účastník pozbude právo dávat příkazy k provedení Platebních transakcí nejpozději do 48 hodin od doručení žádosti. Od této chvíle již SAZKAmobil nebude přijímat žádosti Účastníka o provedení Platebních transakcí. SAZKAmobil je oprávněn neposkytnout Účastníkovi Službu pokud:

- existuje důvodné podezření o porušení bezpečnosti platebního prostředku, zejména při podezření na podvodné nebo neoprávněné použití platebního prostředku a/nebo
- dojde k významnému zvýšení rizika, že Účastník nebude schopen uhradit částky z Platebních transakcí zaslaných mu SAZKAmobilem ve Vyúčtování.

#### 12.5. SAZKAmobil může stanovit limity

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

#### 12.6. Informace o provedených Platebních transakcích:

Účastník se může informovat o provedených Platebních transakcích prostřednictvím Zákaznické linky SAZKAmobilu nebo v Internetové samoobsluze. Žadající osoba musí doložit, že je oprávněným Účastníkem k předložené SIM kartě, k níž informace žádá a prokázat se Heslem, případně jinými identifikačními údaji Účastníka. SAZKAmobil podává Účastníkovi informace o provedených Platebních transakcích rovněž ve Vyúčtování, a to v rozsahu částka za Platební transakci, short code (prémiové číslo) Obchodníka, datum a čas čerpání služeb a/nebo produktu. Seznam obchodníků podle kódů je uveden na [www.sazkamobil.cz/ke-stazeni](http://www.sazkamobil.cz/ke-stazeni). Pro Platební transakce se nepoužije ustanovení § 146 zákona o platebním styku.

#### 12.7. Odcizení či ztráta komunikačního zařízení a zablokování Platebních transakcí:

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

#### 12.8. Reklama ve vztahu k Platebním transakcím:

Účastník je povinen podat podle čl. 9 těchto VOP případnou reklamaci provedení Platební transakce (tj. že ve smyslu odst. 2 tohoto čl. hovor nebyl uskutečněn, SMS nebyla odeslána, vyúčtováná délka či počet hovorů/jednotek neodpovídá provozním údajům ústředny, Účastník nedal souhlas s Platební transakcí apod.) bez zbytečného odkladu poté, co se o reklamované Platební transakci dozvěděl, nejpozději však do 13 měsíců ode dne stržení Kreditu nebo dne doručení Vyúčtování, v němž došlo k vyúčtování reklamované Platební transakce. Ustanovení odst. 15.3. se na Platební transakce uplatní obdobně. Po uplynutí lhůty se má za to, že Platební transakce byla uskutečněna s parametry odpovídajícími strženému Kreditu nebo Vyúčtování. SAZKAmobil nenesé důkazní břemeno týkající se podmínek Platební transakce ve smyslu § 120 odst. 1 zákona o



platebním styku. V případě reklamace týkající se služeb dobíjení Kreditu prostřednictvím platební či kreditní karty Účastníka bude oprávněná reklamace vyřízena formou refundace reklamované částky na účet Účastníka, ze kterého byla platba provedena.

#### 12.9. Odpovědnost Účastníka za úhradu Platebních transakcí:

Účastník nese ztrátu z neautorizovaných Platebních transakcí (realizovaných prostřednictvím ztracené nebo odcizené SIM karty/elektronického komunikačního zařízení nebo zneužitím takových prostředků), v rámci Služeb do částky odpovídající 50 EUR. Pokud však Účastník tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností k ochraně bezpečnostních prvků (zabezpečení SIM karty a elektronického komunikačního zařízení před zneužitím) či povinnost nahlásit ztrátu, odcizení, zneužití či neoprávněné použití SIM karty či elektronického komunikačního zařízení, nese takovou ztrátu v plném rozsahu. Účastník nenese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztracené nebo odcizené SIM karty/elektronického komunikačního zařízení, pokud ztráta vznikla poté, co Účastník oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití elektronického komunikačního zařízení podle odst. 8 tohoto čl. a Poskytování platebních služeb nebylo v přiměřené lhůtě zablokováno.

#### 12.10. Odpovědnost SAZKA mobilu

SAZKA mobil nese odpovědnost za:

- neprovedení Platební transakce, na jejíž provedení má Účastník právo, nebo za chybné provedení Platební transakce, s výjimkou případů zapříčiněných technickým problémem, který je přímo nebo nepřímo mimo kontrolu SAZKA mobilu;
- Platební transakce, k jejichž provedení nedal Účastník příkaz, a to, pokud k provedení Platebních transakcí došlo v důsledku porušení povinností SAZKA mobilu vyplývajících z právních předpisů nebo ze Smluvních podmínek;
- chyby nebo jiné nesrovnalosti, pokud původcem takové chyby nebo nesrovnalosti je SAZKA mobil.

V těchto případech poskytne SAZKA mobil Účastníkovi:

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

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

#### 12.11. Platby za provedení Platebních transakcí

Účastník je povinen zaplatit SAZKA mobilu veškeré platby za provedení Platebních transakcí ve výši dle Ceníku. Účastník, který zadal příkaz k provedení Platební transakce, souhlasí s tím, aby cena služby a/nebo zboží hrazeného Platební transakcí a platba za provedení Platební transakce byla uhrazena snížením Kreditu u Předplacených služeb nebo jejím vyúčtováním v rámci Vyúčtování příslušného měsíce u Paušálních Služeb. Podání reklamace dle odst. 8 tohoto čl. nemá odkladný účinek.

#### 12.12. Odpovědnost za objednané zboží či služby

SAZKA mobil nese 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. Daňový doklad k poskytnuté službě nebo dodanému zboží je povinen Účastníkovi poskytnout Obchodník.

#### 12.13. Lhůta pro oznámení neautorizované nebo nesprávně provedené Platební transakce

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

### Článek 13

#### Doručování zpráv

##### 13.1. Způsoby komunikace

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

##### 13.2. Doručení zprávy

Pro účely těchto VOP a není-li dále stanoveno jinak, se za doručenou považuje zpráva:

- předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně,
- 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 SAZKA mobilu jako nedoručitelná,
- doručená elektronicky zejména formou e-mailu, SMS, MMS, telegramu nebo faxové zprávy nebo vložená do informačního systému SAZKA mobilu za účelem zpřístupnění Účastníkům. Za doručení zprávy se v případě zaslání zprávy SMS nebo MMS považuje potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na telefonní číslo,
- v případě hlasového volání se za doručení zprávy považuje dovolání se, uložení zprávy do hlasové schránky Účastníka provozované SAZKA mobilem nebo tři marné pokusy o dovolání se, když mezi jednotlivými pokusy 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) doručena jiným způsobem určeným v příslušném ustanovení těchto VOP.

### 13.3. Potvrzení o doručení

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

## Článek 14

### Rozhodné právo a řešení sporů

#### 14.1. Rozhodné právo

Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VOP se řídí právní řádem České republiky, zejména pak občanským zákoníkem a ZoEK.

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

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

- v oblasti elektronických komunikací **Český telekomunikační úřad (ČTÚ)** v rozsahu působnosti stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých zákonů: **Český telekomunikační úřad**, Odbor kontroly a ochrany spotřebitele, Sokolovská 219, 190 00 Praha 9, Email: [spotrebitelskespory@ctu.cz](mailto:spotrebitelskespory@ctu.cz), web: [ctu.cz/resene-spory-ctu](http://ctu.cz/resene-spory-ctu)
- v oblasti poskytnutí platebních služeb **Finanční arbitr** v rozsahu působnosti stanovené zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi: **Kancelář finančního arbitra**, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, Email: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz), web: [finarbitr.cz/cs/](http://finarbitr.cz/cs/)
- v případech, kdy není dána působnost ČTÚ ani Finančního arbitra (či jiného určeného subjektu), je dána působnost **České obchodní inspekce** v rozsahu působnosti stanovené zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele: **Česká obchodní inspekce**, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)
- Účastník může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

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

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

## Článek 15

### Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

#### 15.1. Smluvní podmínky a jejich změny

SAZKA mobil je oprávněn v přiměřeném rozsahu měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně SAZKA mobilu nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny právních předpisů. SAZKA mobil je povinen o takových změnách informovat Účastníka prostřednictvím zaslání SMS a příslušné informace zveřejnit v každé své provozovně a na Internetových stránkách nejméně 1 měsíc, resp. v případě změn týkajících se provádění Platebních transakcí 2 měsíce, před nabytím účinnosti takových změn. Účastník souhlasí s tím, že SAZKA mobil není povinen navrhnout změnu Smluvních podmínek na trvalém nosiči dat způsobem uvedeným v zákoně o platební styku.

#### 15.2. Změna podstatných náležitostí

V případě jakékoli změny smluvních podmínek informuje SAZKA mobil Účastníka o takové změně a o jeho právu vypovědět dotčenou Službu ke dni nabytí účinnosti změny bez sankce v případě, že nové podmínky nebude akceptovat, a to formou SMS nebo jiným způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání Vyúčtování. V případě, že Účastník po oznámení změny Smlouvu do 1 měsíce v případě služeb elektronických komunikací, resp. do 2 měsíců v případě změny podmínek služeb Platebních transakcí nevypoví, platí, že tuto změnu ke dni účinnosti změny akceptuje.

#### 15.3. Pochybnosti ohledně poskytnuté Služby

Při pochybnostech rozhodují systémy SAZKA mobilu. Při pochybnostech o tom, zda byla Služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické, faxové zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému SAZKA mobilu, zpráva apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému SAZKA mobilu nebo příslušného roamingového operátora.

#### 15.4. Účinnost

Tyto VOP nabývají účinnosti dne 3. 4. 2018. Dnem 25. 5. 2018 je ustanovení „Článek 11 – znění účinné do 24. 5. 2018“ těchto VOP nahrazeno ustanovením „Článek 11 – znění účinné od 25. 5. 2018“.