

## Shrnutí smlouvy Balíček SIMPLE 1

Toto shrnutí smlouvy:

- uvádí hlavní prvky této nabídky služeb, tak jak to vyžadují právní předpisy EU<sup>1</sup>, a
- pomáhá účastníkům porovnat různé nabídky služeb.

Úplné informace o dané službě jsou obsaženy v dalších smluvních dokumentech, zejména ve Všeobecných podmínkách pro poskytování veřejně dostupných služeb el. komunikací SIMPLE a Ceníku SIMPLE, které jsou dostupné na webových stránkách [www.simple.cz](http://www.simple.cz).

## SLUŽBA

### ▪ Služba mobilní volání a SMS:

- Balíček SIMPLE 1 (dále jen jako „**Balíček**“) obsahuje 30 volných minut a 30 volných SMS pro použití na telefonní čísla účastníků poskytovatelů služeb el. komunikací v ČR, a dále v roamingu v rámci Zóny 1 (země Evropské unie a státy Evropského hospodářského prostoru). Volné jednotky není možné uplatnit na volání / odesílání SMS na telefonní čísla se zvláštní sazbou.
- Základní tarif pak umožňuje uskutečňovat další volání a odesílání SMS a MMS (nad rámec volných minut a SMS) z ČR na telefonní čísla účastníků poskytovatelů služeb el. komunikací v ČR a dále v roamingu v rámci Zóny 1 (země Evropské unie a státy Evropského hospodářského prostoru). Základní tarif neobsahuje volné jednotky.

### ▪ Služba mobilní internetové připojení:

- Balíček dále umožňuje uskutečňovat datové přenosy (stahovat a odesílat data) v rámci ČR a dále v roamingu v rámci Zóny 1, a to až do vyčerpání datového objemu 4 GB dat („**základní objem dat**“). Po vyčerpání základního objemu dat dochází dalším připojení k síti internet k automatickému navýšení objemu dat za jednotkovou cenu (viz část „**Cena**“), ledaže automatické navýšování objemu dat vypnete nebo byl vyčerpán limit pro čerpání služeb s odloženou splatností ceny a příslušná částka doposud nebyla účastníkem uhrazena.
- Nárok na čerpání základního datového objemu i automaticky navýšeného datového objemu v rámci Balíčku zaniká (a to bez náhrady) (a) uplynutím doby platnosti Balíčku, (b) přerušением poskytování služeb na SIM kartě a/nebo (c) aktivací jiného balíčku se základním objemem dat (okamžikem aktivace takového dochází k automatické deaktivaci Balíčku).

Doba platnosti Balíčku je 30 dnů od jeho aktivace nebo (posledního) obnovení. Nejsou-li Balíček či jeho obnova v době jeho platnosti zrušeny, dochází po skončení dosavadní doby jeho platnosti k jeho automatickému obnovení na stejné období. Nejsou-li v okamžiku, kdy dochází k automatické obnově Balíčku na účtu, k němuž je vydána platební karta spárovaná s danou SIM kartou, dostatečné finanční prostředky, k obnově Balíčku dojde až po přiměřeném navýšení finančních prostředků na účtu, k němuž je vydána spárovaná platební karta. K obnově Balíčku též nemůže dojít, dokud je poskytování služeb na SIM kartě přerušeno.

<sup>1</sup> Ustanovení čl. 102 odst. 3 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví Evropský kodex pro elektronické komunikace (Úř. věst. L 321, 17. 12. 2018, s. 36).

## ▪ Čerpání služeb v zahraničí

– se účtuje se dle cen platných v rámci dané roamingové zóny. Pokud při čerpání dat v roamingu v rámci Zóny 1 účastník překročí limit stanovený nařízením Komise EU č. 2016/2286, může společnost Tesco Mobile za data čerpaná nad tento limit účtovat příplatek v maximální výši dle uvedeného nařízení, tj. od 1. 1. 2023 0,0443 Kč bez DPH (0,0536 Kč s DPH) za 1 MB. Jednotka pro účtování příplatku je 1 kB.

## ▪ Rychlost služby přístupu k internetu a prostředky nápravy

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

## CENA

(všechny ceny jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty)

- Cena balíčku SIMPLE 1 je 199 Kč / 30 dnů; cena automatického navýšení objemu dat – 69 Kč / 1 GB (účtuje se při zahájení jeho čerpání). Cenu Balíčku je nutné uhradit ihned (v okamžiku aktivace) prostřednictvím platební karty (úhrada ceny nemá odloženou splatnost). Automatické obnovení je pak vždy hrazeno prostřednictvím platební karty do okamžiku, dokud celková výše služeb čerpaných s odloženou splatností nedosáhne částky 50 Kč vč. DPH.
- Ceny služeb dle Základního tarifu se účtují dle objemu čerpaných jednotek, a to z platební karty spárované s danou SIM kartou, a to s odloženou splatností (viz výše). V rámci ČR a v roamingu v rámci zóny EU stojí odeslání MMS 5,00 Kč / 1 MMS.
- Poskytování dalších volitelných služeb se řídí aktuálním Ceníkem SIMPLE (např. volání v rámci roamingu), pravidla krátkodobých marketingových akcí jsou pak uvedeny na webových stránkách [www.simple.cz](http://www.simple.cz).

# FUNKCE PRO KONCOVÉ UŽIVATELE SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

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

- O2 linka pro neslyšící a nevidomé: registrovaný uživatel kontaktuje O2 některým z komunikačních kanálů: 800 142 142 (slyšící vůči neslyšícímu), 800 147 147 (fax), 720 002 282 (SMS), [neslyšící@o2.cz](mailto:neslyšící@o2.cz) (e-mail), ICQ 593 439 364, O2hovorproneslyšící (Skype), [www.o2linkaproneslyšící.cz](http://www.o2linkaproneslyšící.cz) (O2 chat). Operátor telefonicky pro uživatele vyřídí jeho požadavky. Služba je v rámci ČR poskytována bezplatně, další informace na [www.o2linkaproneslyšící.cz](http://www.o2linkaproneslyšící.cz).
- Přístroje pro handicapované: je možné využít nabídku O2 na koupi zvláštních přístrojů viz stránka <https://www.o2.cz/telefony-a-zarizeni/>.

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

Datum vytvoření: 28. 2. 2023

## 1. Poskytovatel

**Tesco Mobile ČR s.r.o.**, IČO 29147506, se sídlem Vršovická 1527/68b, Vršovice, 100 00 Praha 10 („Tesco Mobile“)

Zákaznické centrum je dostupné prostřednictvím chatu dostupného v mobilní aplikaci SIMPLE a/nebo zaslání e-mailu na kontaktní adresu zákaznického centra SIMPLE, tj. [zakaznici@simple.cz](mailto:zakaznici@simple.cz) a/nebo [info@simple.cz](mailto:info@simple.cz)). Telefon na zákaznickou linku: 841 11 22 55

## 2. Produkt a jeho hlavní vlastnosti

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

### 2.1. Parametry kvality služby

#### SLUŽBA MOBILNÍ VOLÁNÍ A SMS

- Není nabízena žádná minimální úroveň kvality služby.

#### SLUŽBA MOBILNÍ INTERNETOVÉ PŘIPOJENÍ

- Viz Shrnutí, zejména kapitola „rychlost služby přístupu k internetu a prostředky nápravy“.

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

#### **Dopad stanovených parametrů kvality služby internetového připojení na možnosti jejího využití**

Služby s datovým limitem nejsou určeny pro přehrávání videí či streaming v HD kvalitě nebo vyšší, pro stahování ani zálohování velkých objemů dat, aktualizace software na pozadí, nepřetržité monitorování ani využívání dalších datově náročných služeb.

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

### Dopady opatření řízení provozu v síti

Tesco Mobile řídí provoz sítí jen v nezbytném rozsahu pro plnění povinností z právních předpisů a dále za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě nebo zabránění jejímu přetížení či zneužití. Za tím účelem je Tesco Mobile oprávněna jednak monitorovat agregované datové toky na síťových uzlech a vytížení sítě, jednak uplatnit transparentní, nediskriminační a přiměřená opatření pro řízení provozu.

Pro výše uvedené účely může Tesco Mobile v potřebném rozsahu využít opatření prioritizace datových přenosů určité kategorie, zvýšení prodlevy či ztrátovosti datových paketů, omezení rychlosti připojení nebo blokování, omezení či přerušování přístupu ke službě. To může u účastníků způsobit omezení dostupnosti přístupu ke službě či snížení její kvality (zejm. prodloužení odezvy či snížení rychlosti stahování a odesílání dat)

### Velké odchylky od inzerované rychlosti a jejich dopad

Vadou služby je změna výkonu služby spočívající v poklesu rychlosti stahování či odesílání dat pod 25 % inzerované rychlosti, a to po souvislou dobu delší než 40 minut (velká trvající odchylka) nebo během 60 minut aspoň pětkrát po souvislou dobu delší než 2 minuty (velká opakující se odchylka).

Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu.

Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování či odesílání dat mohou mít za následek zpomalení, a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delším načítáním nebo odesíláním dat aplikacemi a službami, nejhůře až jejich nefunkčností.

## 3. Cena

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

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

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

### Příplatky u mobilních služeb

Překročí-li při čerpání dat v EU (tj. na území Evropské unie či zemí Evropského hospodářského prostoru) účastník limit stanovený nařízením Komise EU č. 2016/2286, může Tesco Mobile naúčtovat za data čerpaná nad limit příplatek k ceně v maximální výši dle nařízení. Tato výše činí od 1. 1. 2023 0,0443 Kč bez DPH (0,0536 Kč s DPH) za 1 MB dat čerpaných v zóně EU. Zúčtovací jednotka pro účtování příplatku je 1 kB.

### Transparentnost spotřeby a vyúčtování

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

**Aktuální informace o všech uplatňovaných sazbách a cenách** za sjednané služby vč. poplatků za úkony spojené se službami naleznete v ceníku SIMPLE na [www.simple.cz](http://www.simple.cz).

## 4. Placení

Cena služeb SIMPLE je hrazena prostřednictvím platební karty, která je v mobilní aplikaci SIMPLE spárována s daným telefonním číslem. U služeb, u nichž je to v ceníku SIMPLE výslovně uvedeno, je cena hrazena z platební karty ihned (přímo), tj. okamžikem jejich čerpání (aktivace), splatnost ceny zbylých služeb je pak odložena, a to do okamžiku, dokud celková cena služeb čerpaných s odloženou splatností nedosáhne alespoň 50 Kč včetně daně z přidané hodnoty, nejvýše však o tři (3) měsíce od zahájení čerpání dané služby. Nastane-li kterákoliv v těchto podmínkách, je cena těchto služeb rovněž uhrazena prostřednictvím spárované platební karty.

V případě, kdy celková cena služeb čerpaných s odloženou splatností jejich ceny dosáhne částky 95 Kč včetně DPH (nebo tuto částku přesáhne) je společnost Tesco Mobile oprávněna přerušit účastníkovi čerpání odchozích služeb (odchozí volání, odesílání SMS a MMS, uskutečňování datových spojení), a to s výjimkou tísňových služeb (volání na tísňové telefonní linky 150, 155, 158 a 112).

Při prvním přihlášení SIM karty SIMPLE do sítě je účastníkům dále poskytována předplacená hodnota určená pro čerpání balíčku SIMPLE Internet na den („bonusový (iniciační) kredit“), jehož aktivace účastníkovi umožní instalaci mobilní aplikace SIMPLE a v ní pak provedení spárování platební karty užívané účastníkem s příslušným telefonním číslem. Doba platnosti Bonusového (iniciačního) kreditu činí sto osmdesát dnů (180 dnů) od uzavření smlouvy, uplynutím doby platnosti nárok na bonusový (iniciační) kredit bez náhrady zaniká. Bonusový (iniciační) kredit nelze vyplatit v penězích.

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

## 5. Dodání

Pokud si účastník SIM kartu SIMPLE či jiné zboží nezakoupí v maloobchodní síti prodejen Tesco Stores ČR a.s., dojde k doručení na uvedenou adresu v objednávce. Doručovací adresa bude sjednána při objednání v rámci území České republiky.

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

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

## 6. Bezpečnostní incidenty a hrozby

Účastník je povinen:

- chránit zařízení a SIM kartu, které používá pro čerpání služby SIMPLE, zejm. užívat zabezpečený přístup pomocí nastavených personalizovaných bezpečnostních prvků (např. uzamykání zařízení, užívání PIN u SIM karty) a tyto prvky chránit před vyražením a zneužitím.
- při odcizení, ztrátě, neoprávněném užití či zneužití služby SIMPLE, zařízení nebo SIM karty, jejichž prostřednictvím službu SIMPLE používá, nahlásit tuto skutečnost Tesco Mobile prostřednictvím e-mailu zaslaného na kontaktní adresu zákaznického centra SIMPLE, tj. [zakaznici@simple.cz](mailto:zakaznici@simple.cz) a/nebo [info@simple.cz](mailto:info@simple.cz).

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

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

<sup>1</sup> zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>2</sup> zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

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

## 7. Práva z vadného plnění a odpovědnost za škodu

### Účastník může reklamovat chybnou cenu nebo vadu poskytované služby

- Reklamaci na poskytovanou službu je třeba podat bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od výskytu vady (poskytnutí vadné služby), jinak toto právo zanikne. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které zná Tesco Mobile z vlastních provozních údajů, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu prostřednictvím chatu dostupného v mobilní aplikaci SIMPLE nebo e-mailu na zaslání na kontaktní adresu zákaznického centra SIMPLE, tj. [zakaznici@simple.cz](mailto:zakaznici@simple.cz) a/nebo [info@simple.cz](mailto:info@simple.cz), tak aby Tesco Mobile mohla provést včasné měření aktuálního výkonu služby. Ohlášení poruchy nepředstavuje reklamaci služby.
- Reklamaci na chybnou cenu je třeba podat bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od poskytnutí služby, jinak toto právo zanikne.

Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady ceny. Reklamaci je možné uplatnit prostřednictvím chatu dostupného v mobilní aplikaci SIMPLE a/nebo zasláním e-mailu na kontaktní adresu zákaznického centra SIMPLE, tj. [zakaznici@simple.cz](mailto:zakaznici@simple.cz) a/nebo [info@simple.cz](mailto:info@simple.cz).

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

- Zjistí-li Tesco Mobile vadu služby na své straně: pokud bylo službu možné využít jen částečně či vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Tesco Mobile, sníží Tesco Mobile přiměřeně v rozsahu vady účtovanou cenu nebo po dohodě s účastníkem vadu odstraní či zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Pokud je vada neodstranitelná, mají účastník i Tesco Mobile právo odstoupit od smlouvy s okamžitým účinkem, pokud doručí oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace účastníkovi.
- Zjistí-li Tesco Mobile chybné zaúčtování ceny v neprospěch účastníka: Tesco Mobile mu vrátí nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace rozdíl zaplacené ceny zpět na účet vydaný k platební kartě, jejímž prostřednictvím byla provedena úhrada ceny služeb.
- Dojde-li v důsledku porušení povinnosti Tesco Mobile při přenesení čísla („Portace“) ke zpoždění či zneužití takových postupů nebo k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, má účastník právo na paušální náhradu („Náhrada“) ve výši stanovené právním předpisem. Aktuální výše těchto náhrad je rovněž uvedena na webových stránkách SIMPLE ([www.simple.cz](http://www.simple.cz)).

Aby návrh na Náhradu vznikl, je třeba jednak (i) podat včas oprávněnou reklamaci služby Portace kvůli zpoždění či zneužití takových postupů nebo zpoždění opravy a instalace při Portaci, které způsobila Tesco Mobile, jednak (ii) požádat o Náhradu, a to v reklamaci či v pozdější samostatné žádosti doručené Tesco Mobile stejným způsobem jako reklamace (viz výše). V žádosti musí uvést číslo účtu, kam požaduje Náhradu vyplatit. Tesco Mobile je oprávněna požadovat ověření totožnosti účastníka na podané žádosti.

Pokud jsou splněny uvedené předpoklady vzniku nároku na Náhradu, Tesco Mobile jej splní bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od pozdějšího z těchto okamžiků: (i) vyřízení oprávněné reklamace a (ii) obdržení žádosti o vyplacení Náhrady. Není-li dohodnuto s účastníkem jinak, Tesco Mobile zaplatí Náhradu jednorázovým bezhotovostním převodem na účet uvedený v žádosti o Náhradu. Není-li splnění tímto způsobem možné (např. neuvedené či chybné číslo účtu), je Tesco Mobile oprávněna dle svého uvážení zaplatit Náhradu účastníkovi jiným možným způsobem po započtení nákladů prokazatelně vynaložených na zaplacení Náhrady, anebo výplatu pozdržet a provést až do 14 dnů po obdržení nové žádosti o Náhradu splňující zmíněné podmínky.

**Za škodu**, která vznikne v důsledku (a) omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí služby elektronických komunikací SIMPLE, (b) překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě či její části, popř. povahou použité technologie, nebo (c) ztráty, odcizení, vyzrazení nebo zneužití přístupových kódů, Identifikačních klíčů, PIN, PUK a dalších kódů, které má účastník povinnost chránit, Tesco Mobile neodpovídá. V ostatních případech Tesco Mobile odpovídá za škody vzniklé v důsledku porušení jakékoli její povinnosti do úhrnné výše trojnásobku průměrné měsíční platby za služby v každém jednotlivém případě. Dojde-li v důsledku porušení povinnosti společnosti Tesco Mobile při přenesení čísla ke zpoždění či zneužití takových postupů nebo k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, limit odpovědnosti společnosti Tesco Mobile dle předchozí věty odpovídá alespoň takové částce.

## 8. Trvání smlouvy

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

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

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

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

- (a) Není-li sjednáno jinak, účastník – spotřebitel je oprávněn ukončit samostatně kteroukoli součást balíčku, a to za stejných podmínek jako související službu elektronických komunikací. (Shodné právo má i mikropodnik, malý podnik či nezisková organizace, doloží-li toto postavení při ukončení služby a pokud se takového práva dříve nezřekly.) Pokud je spotřebitel oprávněn ukončit kteroukoli složku balíčku na základě právního předpisu pro neplnění smluvních závazků Tesco Mobile, vztahuje se toto právo ke všem složkám téhož balíčku.
- (b) Dojde-li ke zrušení hlasové služby Tesco Mobile, zaniknou ve stejný okamžik všechny doplňkové či volitelné služby k ní sjednané. (Tím není dotčeno právo na úhradu ceny za balíčky aktivované a služby vyčerpané před takovým okamžikem.)



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

## Vzorové poučení o právu na odstoupení od smlouvy

### 1. Právo odstoupit od smlouvy

1.1. Do 14 dnů máte právo odstoupit od této smlouvy či dodatku bez udání důvodu.

1.2. Máte právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření smlouvy. Je-li uzavírána kupní smlouva na současně objednané zboží (balení SIM karty), máte právo odstoupit od ní bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni, kdy Vy nebo Vámi určená třetí osoba (jiná než dopravce) převezmete zboží. Lhůta pro odstoupení však nezačne běžet dříve než dnem následujícím po dni, ve kterém jste byl o svém právu odstoupit od smlouvy poučen.

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

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

### 2. Důsledky odstoupení od smlouvy

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

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

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

## Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

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

### Oznámení o odstoupení od smlouvy

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

(\*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.

## 8.2. Odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku podnikající fyzickou osobou

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

## 9. Osobní údaje

Tesco Mobile je pro účely poskytování předplacené služby SIMPLE oprávněna při jejím sjednání, popř. kdykoliv během trvání smlouvy, **vybírat od účastníka** následující osobní údaje, pokud jsou jí dostupné:

- základní identifikační a adresní údaje jako akademický titul, jméno a příjmení, obchodní firma, rodné číslo (a není-li v ČR přiděleno, datum narození), IČO, DIČ, adresa trvalého pobytu, adresa sídla nebo místa podnikání, fakturační adresa, čísla předložených identifikačních dokladů a jejich kopie, identifikační údaje zástupce účastníka či jím stanovené kontaktní osoby, identifikační údaje plátce služeb, bankovní spojení, smlouva a s ní související dokumenty či potvrzení a vlastnoruční podpis (v listinné nebo digitální podobě včetně metadat),
- kontaktní údaje jako e-mailová adresa, telefonní číslo a adresy na sociálních sítích.

Kromě výše uvedených údajů Tesco Mobile zpracovává za účelem poskytování služby SIMPLE tyto další osobní údaje, které **vznikají při plnění smlouvy, obsluze a komunikaci s účastníkem**:

- údaje o využívané službě a platební morálce jako druh, specifikace a tarif služby, objem poskytnutých nebo čerpaných služeb, jejich cena, zákaznický segment a informace o míře plnění peněžitých závazků vůči Tesco Mobile,
- provozní a lokalizační údaje, potřebné pro přenos zpráv sítí, jako volající a volané číslo, adresa datového spojení (např. IP či URL adresa), datum a čas uskutečnění spojení, IMEI koncového zařízení, počet poskytnutých jednotek, doba trvání spojení, číslo, název a umístění koncového bodu sítě nebo typ přístupu k internetu,
- údaje z komunikace mezi Tesco Mobile a účastníkem či koncovým uživatelem jako zápisy osobní komunikace na prodejních místech nebo při jiném přímém kontaktu, písemná a elektronická pošta, záznamy telefonických hovorů a chatové komunikace.

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

### 9.1. Telefonní seznam

Účastník služby, umožňující volání na telefonní čísla, má právo rozhodnout, zda jeho osobní nebo identifikační údaje mají být uvedeny ve veřejné informační službě o účastnických číslech nebo telefonním seznamu. Osobními údaji jsou jméno, příjmení, popř. pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo účastníka u poskytovatele a e-mailová adresa, u podnikající fyzické osoby dále adresa sídla podnikání. Identifikačními údaji jsou obchodní firma nebo název právnické osoby, adresa sídla (popř. sídla organizační složky), adresa a telefonní číslo provozovny účastníka u poskytovatele a e-mailová adresa.

Na žádost účastníka a v jejím rozsahu zveřejní Tesco Mobile uvedené osobní údaje ve vlastní informační službě (pokud ji provozuje) nebo umožní jejich zveřejnění v informační službě či telefonním seznamu jiných poskytovatelů, kteří Tesco Mobile požádají o jejich předání. Žádost může účastník podat na formuláři „Zveřejnění v telefonním seznamu a informačních službách“, dostupném na [www.tescomobile.cz](http://www.tescomobile.cz). Opravu údajů v informační službě či telefonním seznamu lze provést pouze při jejich nejbližší redakci. Za účelem marketingu Vás lze kontaktovat jen s vaším předchozím výslovným souhlasem. To, že si přejete být kontaktováni za účelem marketingu, uvedete na výše zmíněném formuláři.

# Produkty pro zdravotně postižené

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

Služba je určena pro osoby se zrakovým nebo sluchovým postižením. Pro její využití musí být uživatel předem registrován. Uživatel se sluchovým postižením kontaktuje operátora linky pomocí jednoho z komunikačních kanálů. Operátor následně za uživatele vyřídí jeho požadavky v mluvené formě (objednávka u lékaře, komunikace s úřady atd.) a odešle uživateli odpověď tímtéž kanálem. Klient se zrakovým postižením operátora kontaktuje prostřednictvím telefonu a operátor mu pomůže např. vyhledat spojení či popsát cestu.

Komunikační kanály pro registraci uživatele a využití služby:

800 142 142 – pro slyšící volající směrem ke sluchově postiženému

800 147 147 – pro fax

720 002 282 – pro SMS (SMS je zpoplatněna dle tarifu uživatele)

[neslyšící@o2.cz](mailto:neslyšící@o2.cz) – pro e-mail

UIN: 593 439 364 – pro komunikaci pomocí ICQ

O2hovorproneslyšící – pro komunikaci pomocí Skype

[www.o2linkaproneslyšící.cz](http://www.o2linkaproneslyšící.cz) – pro komunikaci pomocí O2 chatu

Služba je v rámci ČR poskytována bezplatně, přeshraničně za ceny dle aktuálního ceníku O2 pro předplacené služby na [www.o2.cz](http://www.o2.cz). Další informace na stránkách [www.o2linkaproneslyšící.cz](http://www.o2linkaproneslyšící.cz).

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

## 10. Řešení účastnických sporů

Pro mimosoudní řešení sporů v oblasti elektronických komunikací je příslušný Český telekomunikační úřad (ČTÚ) v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektronické komunikace a poštovní služby. Podrobné informace najdete na [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).

- ČTÚ rozhoduje spory mezi Tesco Mobile a účastníkem či uživatelem na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, pokud se spor týká povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě.
- Nevyhoví-li Tesco Mobile reklamaci, je účastník či uživatel oprávněn podat ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Návrh je třeba podat u ČTÚ bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.

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

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

# 11. Další informace k uzavření smlouvy na dálku

## Přístup k uzavřené smlouvě

Shrnutí smlouvy je účastníkovi neprodleně po jejím uzavření zpřístupněno spolu s tímto dokumentem odkazem v SMS zprávě. Současně jsou shrnutí smlouvy a tyto předmluvní informace k předplaceným službám SIMPLE zpřístupněny přehledně dle typu nabídky na stránkách [www.simple.cz](http://www.simple.cz).

## Jazyk uzavření smlouvy

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

## Postup uzavření smlouvy a kontrola správnosti zadaných údajů

Uzavírání smlouvy na dálku lze zahájit pomocí elektronických prostředků:

Na webových stránkách [www.simple.cz](http://www.simple.cz):

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

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

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