

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

# SIMPLE

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

### Článek 1

#### Předmět všeobecných podmínek

**1.1 Co obsahují:** Tyto všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací SIMPLE (dále jen „**Všeobecné podmínky**“ nebo „**VP**“) upravují podmínky pro poskytování veřejně dostupné předplacené mobilní hlasové služby elektronických komunikací podle příslušných mezinárodně uznávaných standardů na území České republiky a s ní souvisejících doplňkových služeb pod obchodní značkou SIMPLE (dále též „**Služba**“ nebo „**Služby**“) společností Tesco Mobile ČR s.r.o. se sídlem Vršovická 1527/68b, 100 00 Praha 10 – Vršovice, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 204139, IČO: 291 47 506, DIČ: CZ 291 47 506 (dále též jen „**Tesco Mobile**“), a to na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací SIMPLE (dále jen „**účastnická smlouva**“, resp. „**Smlouva**“).

**1.2 Mobilní síť:** Služby jsou poskytovány prostřednictvím veřejné mobilní sítě elektronických komunikací operátora O2 Czech Republic a.s. (IČO: 601 93 336, dále jen „**Mobilní síť**“), případně smluvního operátora (např. v rámci roamingu, Mobilní síť a síť dalších smluvních partnerů dále souhrnně jen jako „**Sítě**“). 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 radiovým signálem. Mapa pokrytí je k nahlédnutí na webových stránkách společnosti O2 Czech Republic a.s. [www.o2.cz](http://www.o2.cz). Společnost Tesco Mobile nezaručuje, že v oblastech vyznačených jako pokryté příslušným radiovým signálem účastník vždy dosáhne připojení k Síti.

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

#### 1.4 Doplňkové služby:

- a) SIMPLE Internet v mobilu – předplacená mobilní datová služba spočívající ve zprostředkování přístupu účastníka k širokopásmovým službám sítě Internet na základě přiděleného telefonního čísla; služba je určena k využití v mobilním telefonu.
- b) SIMPLE Roaming – předplacená služba umožňující využívání hlasových a datových služeb SIMPLE v sítích smluvních operátorů v zahraničí (roaming).
- c) Další aktuálně nabízené doplňkové služby jsou uvedeny v Ceníku SIMPLE nebo na webových stránkách [www.simple.cz](http://www.simple.cz).

**1.5 Účastník a uživatel:** Účastníkem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela se společností Tesco Mobile Smlouvu (dále jen „**účastník**“) nebo o uzavření této Smlouvy žádá. Uživatelem se rozumí každý, kdo Službu využívá (dále jen „**uživatel**“).

**1.6 Smluvní podmínky SIMPLE:** Tyto VP tvoří „Smluvní podmínky SIMPLE“ spolu s Ceníkem SIMPLE. V případech stanovených v § 63 ZoEK tvoří Smluvní podmínky též informace povinně poskytované dle § 63 odst. 1 ZoEK a shrnutí smlouvy dle § 63 odst. 5 ZoEK. Společnost Tesco Mobile tyto dokumenty účastníkovi poskytne před uzavřením Smlouvy. Pokud to není možné, poskytne je neprodleně po sjednání Smlouvy či její změny a účastník souhlas s ní potvrdí prvním využitím Služby, které se Smlouva či její změna týká.

**1.7 Smlouva:** Účastník i společnost Tesco Mobile berou na vědomí, že není-li pro konkrétní Službu stanoveno výslovně jinak (např. na balíčku se SIM kartou SIMPLE), je Smlouva uzavřena okamžikem prvního přihlášení SIM karty do Mobilní sítě. Účastník se tím zavazuje dodržovat Smluvní podmínky SIMPLE a návod na užívání SIM karty, mobilního telefonu či jiného zařízení jehož prostřednictvím jsou Služby užívány. Smlouva je též uzavřena přenesením čísla k SIMPLE.

K přenesení čísla od jiného poskytovatele k SIMPLE je nutné, aby si účastník pořídil SIM kartu se Službou SIMPLE a z této SIM karty podal žádost o přenesení telefonního čísla k Tesco Mobile, tedy (a) odeslal SMS na číslo 999 346 ve tvaru „PRENOS XXXXXXXXXXXX YYYYYYYYYY“, kde XXXXXXXXXXXX je ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla („OKU“) nebo číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP“) získané od opouštěného poskytovatele a YYYYYYYYYY je přenášené číslo (údaje v SMS jsou odděleny mezerou), a (b) v případě obdržení následné žádosti od společnosti Tesco Mobile podle ní účastník v SMS potvrdil den, k němuž má přenesení čísla proběhnout. Žádost o přenesení, včetně dohody o dni, k němuž má přenos telefonního čísla k SIMPLE proběhnout, je dále možné podat prostřednictvím e-mailu zaslání na kontaktní adresu zákaznického centra SIMPLE, tj. info@simple.cz a/nebo zakaznici@simple.cz. Společnost Tesco Mobile je oprávněna požadovat ověření totožnosti účastníka před zpracováním jeho žádosti. Jakmile společnost Tesco Mobile obdrží úplnou žádost o přenesení, informuje v SMS účastníka o datu, k němuž přenesení jím užívaného telefonního čísla k SIMPLE proběhne, a do následujícího pracovního dne předá žádost opouštěnému poskytovateli účastníka. K ukončení služby u opouštěného poskytovatele dojde nejpozději počátkem třetího (3.) pracovního dne po předání žádosti (nebo pozdější pracovní den, který si účastník se společností Tesco Mobile sjednal jako den přenesení čísla k SIMPLE). Pokud společnost Tesco Mobile obdrží úplnou žádost o přenesení telefonního čísla k SIMPLE (včetně OKU nebo ČVOP) později než čtvrtý (4.) pracovní den před skončením smlouvy účastníka s opouštěným poskytovatelem, k přenesení čísla k SIMPLE sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na přenášeném čísle. Přenést číslo k SIMPLE lze až do jednoho měsíce po ukončení smlouvy s opouštěným poskytovatelem.

## Článek 2

### Spárování telefonního čísla s platební kartou jakožto nezbytná podmínka čerpání Služeb

2.1 Pro čerpání Služeb je nezbytné, aby si účastník po uzavření Smlouvy stáhl do jím užívaného koncového telekomunikačního zařízení mobilní aplikaci SIMPLE (pro operační systém Android je k dispozici v Google Play, pro operační systém iOS je k dispozici v Apple Store) a v této aplikaci si spároval telefonní číslo přiřazené k SIM kartě SIMPLE s jím užívanou platební kartou („**spárovaná platební karta**“). Prostřednictvím této spárované platební karty budou následně hrazeny ceny uživatelem čerpaných Služeb.

Pro stažení mobilní aplikace SIMPLE a spárování telefonního čísla s účastníkem užívanou platební kartou je nezbytné, aby se koncové telekomunikační zařízení účastníka připojilo k síti Internet. Nemá-li účastník k dispozici připojení k síti Internet prostřednictvím jiné sítě, je toto připojení realizováno prostřednictvím Mobilní sítě. Za tímto účelem je účastníkovi, a to okamžikem prvního připojení koncového telekomunikačního zařízení k síti Internet prostřednictvím Mobilní sítě, aktivován balíček „SIMPLE Internet na den“. Cena tohoto balíčku je v tomto případě hrazena z bonusového (iniciačního) kreditu, který je na SIM kartě SIMPLE k dispozici po jejím prvním připojení do Mobilní sítě. Doba platnosti tohoto bonusového kreditu činí sto osmdesát (180) dnů od uzavření Smlouvy.

## Článek 3

### Práva a povinnosti společnosti Tesco Mobile

3.1 Společnost Tesco Mobile se zavazuje zejména:

- a) (kvalita služeb) poskytovat Službu v obvyklé kvalitě tak, aby odůvodněné požadavky účastníka byly uspokojovány v souladu se Smluvními podmínkami,
- b) (údržba Sítí) udržovat své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosaženo obvyklé kvality stanovené příslušnými právními předpisy a normami,
- c) (odstraňování závad) odstraňovat závady vzniklé v Sítích či na zařízeních společnosti Tesco Mobile co nejdříve, to znamená nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů v případech, kdy to bude technicky možné; stejně bude společnost Tesco Mobile postupovat i v případech, kdy je závada způsobena důsledky vyšší moci ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“),
- d) (reklamace) umožnit účastníkovi podávání reklamací a hlášení poruch poskytovaných Služeb; Společnost Tesco Mobile má v takových případech právo ověřit, zda závada není na koncovém telekomunikačním zařízení účastníka,
- e) zveřejňovat v souladu s opatřením obecné povahy vydaným Českým telekomunikačním úřadem („ČTÚ“) parametry kvality poskytovaných Služeb.

3.2 Společnost Tesco Mobile je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení oprávněna zejména:

- a) (**maximální délka hovoru**) přerušit hovor po uplynutí 70 minut,
- b) (**stanovení limitů**) stanovit pro poskytování Služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.),
- c) (**opatření řízení provozu, ochrana Sítí a Služeb**) za účelem (i) plnění povinností vyplývajících z právních předpisů či z rozhodnutí vydaných na jejich základě (např. blokování stránek nepovolených loterií), (ii) zachování integrity a bezpečnosti Sítí, poskytovaných Služeb či koncových zařízení (např. zamezení zneužití Služby, které ohrožuje možnost jejího čerpání v garantované kvalitě ostatními účastníky) nebo (iii) zabránění hrozícímu přetížení Sítí a zmírnění jeho dopadů, bude-li s rovnocennými kategoriemi provozu nakládáno stejně, monitorovat provoz Sítí, analyzovat jej vhodnými technickými prostředky a v rozsahu nezbytném k dosažení zmíněných účelů uplatňovat opatření řízení provozu; ta spočívají v prioritizaci datových přenosů určité kategorie (např. pro služby vyžadující

co nejmenší zpoždění a co největší pravidelnost doručování dat jako multimediální přenosy), zvýšení prodlevy či ztrátovosti datových paketů, omezení rychlosti připojení nebo v blokování, omezení či přerušování přístupu ke Službě; Společnost Tesco Mobile je též v budoucnu oprávněna zavést přiměřená opatření řízení provozu směřující k účinnému využívání zdrojů Sítě, optimalizaci celkové kvality Služeb nebo k další ochraně účastníků, Sítě a Služeb, a to jen v nezbytném rozsahu a pouze za podmínek transparentnosti, nediskriminace, přiměřená opatření a nezávislosti na konkrétním obsahu i obchodních cílech; opatření řízení provozu mohou u účastníka způsobit důsledky v podobě omezení dostupnosti přístupu ke Službě či snížení její kvality (např. výrazné prodloužení odezvy či snížení rychlosti stahování i odesílání dat), takže některé služby mohou fungovat pomaleji nebo vůbec (zejm. aplikace vyžadující plynulý přenos velkého objemu dat, hraní online her či streaming videa); uplatnění opatření řízení provozu ani jejich důsledky nejsou porušením Smlouvy ze strany společnosti Tesco Mobile; tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů účastníka, ledaže je zásah do této sféry nezbytný k plnění povinností plynoucích z právních předpisů či z rozhodnutí vydaných na jejich základě;

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

## Článek 4

### Práva a povinnosti účastníka

4.1 Účastník je oprávněn zejména:

**a) (užívání Služeb)** řádně užívat Služby, které mu byly zřízeny,

**b) (zřízení, změna a rušení Služeb)** požadovat v rozsahu a způsobem odpovídajícím těmto VP zřízení, změny nastavení a zrušení konkrétních Služeb,

**c) (reklamace)** obracet se na společnost Tesco Mobile s hlášením poruch a reklamacemi,

**d) (užívání Služeb třetí osobou – zákaz „přeprodeje“)** umožnit užití Služeb třetí osobě jako uživateli. Bude-li účastník vyžadovat od uživatele za užití Služeb úplatu nebo umožní-li užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, může tak činit pouze s předchozím písemným souhlasem společnosti Tesco Mobile, který musí být podepsán dvěma jednatelem společnosti Tesco Mobile. Oprávněným držitelem číselných přidělů telefonních čísel, jejichž prostřednictvím jsou Služby podle těchto VP poskytovány, zůstává i v takovém případě společnost Tesco Mobile. Využívání uvedených čísel pro poskytování vlastních služeb elektronických komunikací účastníkem, uživatelem nebo třetí osobou je zakázáno. Vydávání Služeb za služby jiného subjektu je zakázáno. Poskytování služeb elektronických komunikací v Síti jinými subjekty bez uzavřené smlouvy podle § 79 a násl. ZoEK je zakázáno. Nebude-li žádost účastníka o souhlas ze strany společnosti Tesco Mobile vyřízena nejpozději do šesti (6) měsíců ode dne jejího doručení, má se za to, že souhlas nebyl vydán. V případě porušení povinnosti získat souhlas společnosti Tesco Mobile je účastník povinen nahradit společnosti Tesco Mobile v plném rozsahu případné škody, které porušením uvedené povinnosti vznikly,

**e) (právo na informace)** požádat společnost Tesco Mobile o sdělení informací o Službách poskytovaných účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky účastníka (čerpání z tzv. Peněženky na drobné) či o údajích týkajících se konkrétních uskutečněných spojení apod. Společnost Tesco Mobile sdělí takové informace pouze v případě, že účastník nebo jeho zástupce splní podmínky identifikace stanovené společností Tesco Mobile pro poskytování takových informací,

**f) využívat v rámci poskytovaných Služeb Sítě smluvních operátorů** (zejména v rámci roamingu) s výjimkami stanovenými v těchto VP a v rozsahu stanoveném v Ceníku SIMPLE.

**g) (oddělený roaming)** čerpat roamingové služby v rámci Evropské unie trvale od jiného poskytovatele, který má se společností Tesco Mobile uzavřenou příslušnou smlouvu. Tato změna poskytovatele není zpoplatněna a dojde k ní do dvaceti čtyř (24) hodin od uplatnění žádosti o převod služby u přijímajícího poskytovatele. V případě mobilního připojení k internetu lze takto čerpat služby i na základě jednorázového požadavku u vybraného poskytovatele. Více informací o odděleném roamingu je k dispozici na webových stránkách SIMPLE ([www.simple.cz](http://www.simple.cz)).

4.2 Účastník se zavazuje zejména:

**a) (PIN a PUK)** chránit SIM kartu SIMPLE trvale PIN kódem; účastník je povinen zabezpečit PIN a PUK před zneužitím třetí osobou; Je-li PIN zadán 3× za sebou chybně, je SIM karta zablokována a odblokovat ji lze PUK kódem; Je-li PUK zadán 10× za sebou chybně, dojde k trvalému zablokování SIM karty,

**b) neprovádět změny na zařízení Sítě včetně SIM karty SIMPLE ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem nezasahovat,**

**c) (užívání Služeb pouze povolenými způsoby)** užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu s těmito VP, písemnými návody a pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli její části ani kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám; účastník bere na vědomí, že porušením závazku podle tohoto ustanovení může být zejména užití SIM karet SIMPLE v zařízeních, která umožňují propojování hovorů započatých na telefonních číslech účastníků jiného poskytovatele na telefonní čísla účastníků SIMPLE nebo naopak (např. GSM brány), a dále systematické umožnění komunikace účastníkům jednoho poskytovatele s účastníky jiného poskytovatele za účelem obcházení existujících smluv o propojení,

- d) (užívání schválených zařízení)** užívat Služby pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících standardizované technické požadavky pro provoz v Sítích v České republice; nestandardně upravená nebo přeprogramovaná zařízení (např. s přeepsaným IMEI kódem) nemusejí v Sítích fungovat,
- e) (ochrana Sítí a Služeb)** užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítí a Služeb, pokud je to ve prospěch účastníka nebo Sítě,
- f) (placení cen za Služby)** řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu s VP, zejména s jejich čl. 5, a to včetně cen za užití sítí smluvních operátorů,
- g) (ochrana údajů)** chránit osobní a identifikační údaje účastníků a uživatelů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se při používání Služby dozvěděl,
- h) (osobní projednání)** dostavit se na písemnou výzvu společnosti Tesco Mobile ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny společnosti Tesco Mobile,
- i) (odpovědnost za případné uživatele)** seznámit třetí osobu, které umožní využití Služby, se Smluvními podmínkami a jinými důležitými informacemi vydanými společností Tesco Mobile a týkajícími se Služeb; účastník odpovídá za úkony této osoby při odběru Služeb ve stejném rozsahu, jako kdyby jednal sám,
- j) (zneužití výhod)** nezneužívat výhody poskytované v rámci tarifu, balíčku nebo marketingové akce; zneužitím se mimo jiné rozumí (a) umělé nebo automatické generování hovorů nebo zpráv, (b) užívání výhody primárně za účelem získání jakéhokoliv jiného finančního či jiného prospěchu účastníka, popř. třetí strany, přesahujícího poskytnutou výhodu, a to na úkor společnosti Tesco Mobile, a (c) využívání výhody v rozsahu přesahujícím maximální předpokládatelné chování účastníka, za které se považuje objem 10 000 minut volání nebo 10 000 SMS/MMS za měsíc (počet jednotek se poměrně krátí v případě kratšího účtování konkrétní výhody či ceny za balíček, než je zúčtovací období), ledaže účastník podá uspokojivé vysvětlení, že se jednalo o standardní využití Služby.

## Článek 5

### Ceny a platební podmínky

**5.1 Ceny jsou upraveny v Ceníku SIMPLE:** Ceník SIMPLE obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby je dostupný na internetových stránkách. Ceník SIMPLE upravuje zpoplatnění Služeb v rámci tarifů a balíčků. Tarif představuje soubor cen za jednotlivé služby a určuje podmínky, za nichž se tyto ceny, případně i slevy a tzv. volné jednotky, uplatní. Balíček pak představuje Službu a/nebo jejich soubor zpoplatněný jednou cenou, a to za totožných podmínek. Součástí tarifu i balíčku mohou být i služby samostatně nezpoplatněné („zdarma“).

**5.2 Povinnost hradit cenu za Služby, způsob úhrady ceny Služeb:** Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu za podmínek a ve výši stanovených v Ceníku SIMPLE platném v době poskytnutí Služby. **Ceny Služeb jsou hrazeny 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 jejich 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 (padesáti korun českých) 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.

**5.3 Peněženka na drobné:** Peněženka na drobné představuje možnost účastníka čerpat Služby (s výjimkou těch, u nichž je to v Ceníku SIMPLE výslovně uvedeno, dále jen jako „**Služby hrazené z Peněženky na drobné**“), a to s odloženou splatností jejich ceny. Splatnost ceny těchto Služeb nastává ve chvíli, kdy celková cena všech Služeb čerpaných s odloženou splatností ceny dosáhne či přesáhne 50 Kč (padesáti korun českých) včetně daně z přidané hodnoty („DPH“), nebo tři (3) měsíce po zahájení čerpání Služby, podle toho, co nastane dříve. Celková cena těchto Služeb je pak uhrazena prostřednictvím platební karty spárované s telefonním číslem účastníka. V případě, kdy celková cena Služeb čerpaných s odloženou splatností jejich ceny (Služby hrazené z Peněženky na drobné) dosáhne částky 95 Kč (devadesát pět korun českých) včetně DPH (nebo tuto částku přesáhne, dále souhrnně jen jako „**vyčerpání Peněženky na drobné**“) 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, 156, 158 a 112).

**K aktivaci Peněženky na drobné** dochází okamžikem spárování platební karty užívané účastníkem s příslušným telefonním číslem SIMPLE.

Rozdíl mezi částkou 95 Kč (devadesát pět korun českých) a celkovou hodnotou Služeb čerpaných s odloženou splatností ceny (jejichž cena doposud nebyla, v souladu s pravidly uvedenými ve větě druhé tohoto odstavce, uhrazena prostřednictvím spárované platební karty) se dále a v Ceníku SIMPLE označuje také jen jako „**zůstatek Peněženky na drobné**“. Údaj o aktuálním zůstatku Peněženky na drobné účastníka je uveden v mobilní aplikaci SIMPLE, tento údaj je však jen orientační (a to zejména důvodu časového zpoždění při zaznamenávání změn). V případě pochybností o výši zůstatku Peněženky na drobné, nebo celkové hodnotě Služeb čerpaných s odloženou splatností ceny (jejichž cena doposud nebyla uhrazena prostřednictvím spárované platební karty) je rozhodující údaj v účtovacím systému Tesco Mobile.

**5.4 Bonusový (iniciační) kredit:** Je předplacená hodnota určená pro čerpání balíčku SIMPLE Internet na den, která je účastníkům k dispozici při prvním přihlášení SIM karty SIMPLE do Mobilní sítě. Bonusový (iniciační) kredit je tedy určen na úhradu ceny balíčku „SIMPLE Internet na den“, 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. Bonusový kredit je účastník oprávněn čerpat pouze po dobu jeho platnosti, uplynutím této doby se Bonusový (iniciační) kredit považuje za vyčerpaný. Společnost Tesco Mobile nevyplácí v takovém případě žádnou náhradu. Bonusový (iniciační) kredit nelze vyplatit v penězích.

## Článek 6

### Shromažďování a užití údajů o účastnících

**6.1 Databáze účastníků:** Společnost Tesco Mobile vede databázi účastníků a uživatelů SIMPLE (dále též „**Subjekt údajů**“) obsahující osobní a identifikační údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb („**údaje**“). Zásady zpracování těchto údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“, který je k dispozici na internetových stránkách [www.simple.cz/ochrana-udaju/](http://www.simple.cz/ochrana-udaju/).

**6.2 Rozsah zpracování údajů:** Rozsah a podmínky zpracování jsou upraveny v Zásadách zpracování osobních údajů.

**6.3 Sdílení údajů s dalšími subjekty:** Sdílení údajů s dalšími správci je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

**6.4 Účastnický seznam, informační služba o telefonních číslech:** Subjekt údajů má právo rozhodnout, zda jeho osobní nebo identifikační údaje mají být uvedeny ve veřejně dostupné informační službě o telefonních číslech nebo účastnickém seznamu, prokáže-li, že je oprávněným účastníkem Služby poskytované na příslušném telefonním čísle SIMPLE. Pro tento účel jsou osobními údaji jméno, příjmení, popř. pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo Subjektu údajů a adresa elektronické pošty, u podnikající fyzické osoby dále adresa sídla podnikání, zatímco identifikačními údaji jsou obchodní firma nebo název právnické osoby, adresa sídla (popř. sídla organizační složky), adresa a telefonní číslo provozovny Subjektu údajů a adresa elektronické pošty. Na žádost Subjektu údajů a v jejím rozsahu společnosti Tesco Mobile využije uvedené osobní nebo identifikační údaje v rámci vlastní veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech (pokud ji poskytuje), nebo údaje předá osobě, která ji požádá o předání údajů ke zveřejnění ve veřejně dostupné informační službě nebo účastnickém seznamu. Žádost může Subjekt údajů podat na formuláři „Zveřejnění v telefonním seznamu a informačních službách“ dostupném na [www.simple.cz](http://www.simple.cz). Opravu údajů ve veřejně dostupné informační službě či účastnickém seznamu lze provést pouze při jejich nejbližší redakci. Do 30. 6. 2022 (včetně) je zakázáno prostřednictvím sítí nebo služeb elektronických komunikací nabízet marketingovou reklamu nebo zboží či služby osobám, které v účastnickém seznamu či veřejně dostupné informační službě uvedly, že si nepřejí být kontaktovány za účelem marketingu, zatímco od 1. 7. 2022 lze Subjekt údajů kontaktovat za účelem marketingu jen s jeho předchozím výslovným souhlasem. To, že si Subjekt údajů přeje být od 1. 7. 2022 kontaktován za účelem marketingu, může uvést na zmíněném formuláři (stejně jako zákaz takového kontaktování do 30. 6. 2022).

**6.5 Monitorování komunikace se společností Tesco Mobile:** Monitorování komunikace se společností Tesco Mobile je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

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

## Článek 7

### Reklamac

**7.1 Lhůta pro podání reklamace:** Reklamaci vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit u společnosti Tesco Mobile (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)) bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby.

**7.2 Reklamaci poskytované Služby** je účastník oprávněn uplatnit u společnosti Tesco Mobile (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)) bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

**7.3 Reklamaci výrobních vad** (SIM karty) může účastník 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).

**7.4 Vyřízení reklamace:** Společnost Tesco Mobile je povinna vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním operátorem, je společnost Tesco Mobile povinna vyřídit reklamaci nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne jejího doručení.

**7.5 Vracení částek:** v případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, budou účastníkovi do jednoho (1) měsíce od jejího vyřízení vráceny zaplacené částky za reklamované Služby, zboží nebo částky chybně vyúčtované, a to zasláním částky přímo na bankovní účet, ke kterému je vydána spárovaná platební karta užívaná účastníkem.

## Článek 8

### Omezení nebo přerušení poskytování Služeb

8.1 Společnost Tesco Mobile je oprávněna na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:

- a) **(bezpečnost Sítě)** ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
- b) **(krizový stav)** v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,
- c) **(legislativní důvody)** pokud k tomu bude povinna podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR,
- d) **(zneužívání Služeb)** je-li důvodné podezření, že účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení účastníka zneužívala nebo zneužívá Služeb nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli její části nebo kvalitu Služeb, popř. závažně porušuje práva dalších osob; za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než tím uvedeným ve VP, resp. Ceníku SIMPLE,
- e) **(překročení limitu)** pokud účastník překročil finanční limit stanovený podle odst. 3.2 písm. b).

8.2 Společnost Tesco Mobile je oprávněna omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb s výjimkou tísňového volání v případě, že účastník i přes upozornění:

- a) **(porušování povinností)** porušuje Smluvní podmínky,
- b) **(neschválené služby)** užívá Sít a Služby pro jiné účely, než jsou definovány v čl. 1 VP,
- c) **(neschválené zařízení)** používá zařízení nespĺňující standardizované technické požadavky pro provoz v České republice. **Přístroj poškozující Sítě:** Společnost Tesco Mobile je na základě souhlasu ČTÚ oprávněna 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 společnost Tesco Mobile po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněna přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu Sítě.

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

## Článek 9

### Zřízení, změna a zrušení Služby

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

**9.2 Podání žádosti o změnu nastavení Služeb:** Žádost o změnu nastavení Služeb se podává způsobem a za podmínek stanovených v Ceníku SIMPLE (zejména prostřednictvím mobilní samoobsluhy SIMPLE) nebo uvedených na webových stránkách ([www.simple.cz](http://www.simple.cz)). Žádost o změnu musí vždy obsahovat údaje vyžadované pro danou změnu a musí být dostatečně určitá.

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

**9.4 Změna identifikačních údajů:** účastník je povinen informovat společnost Tesco Mobile vždy bez zbytečného odkladu o změně identifikačních údajů, které účastník společnosti Tesco Mobile (v souvislosti s poskytováním Služeb) sdělil.

**9.5 Doba trvání Smlouvy:** Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dvanáct (12) měsíců. Pokud účastník uhradí cenu Služeb (Služby) prostřednictvím spárované platební karty, doba trvání Smlouvy se prodlouží na další dobu určitou v délce dvanácti (12) měsíců ode dne poslední úhrady ceny Služeb (Služby). Nedojde-li k tomu, Smlouva se po uplynutí doby určité na základě zákona a v souladu s ním změní na dobu neurčitou a společnost Tesco Mobile má právo Smlouvu vypovědět. Pokud se společnost Tesco Mobile rozhodne tohoto svého práva využít, doručí výpověď formou SMS na telefonní číslo rušené Služby a Smlouva skončí uplynutím výpovědní doby v délce dvou (2) týdnů od doručení výpovědi.

**9.6 Ukončení, omezení, přerušení Služby ze strany společnosti Tesco Mobile:** v případě, že účastník poruší ustanovení Smluvních podmínek nebo neuhradí cenu Služeb (Služby) ihned (přímo) prostřednictvím spárované platební karty před uplynutím výše uvedené doby (12 měsíců od uzavření Smlouvy nebo od poslední úhrady ceny Služeb (Služby) prostřednictvím spárované platební karty), může mu společnost Tesco Mobile přerušit, omezit, případně ukončit poskytování Služeb. Ukončením poskytování Služeb je ukončena i Smlouva. Při chybném zadání kódu PUK platí, že účastník od Smlouvy odstoupil s okamžitou účinností.

### 9.7 Zrušení Služby ze strany účastníka:

**9.7.1 (na základě zákona při jednostranné změně Smlouvy)** Podle § 63b ZoEK „poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací (...) může změnit smluvní podmínky, je-li to ujednáno a jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informoval o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné

uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11." (Dle § 63 odst. 11 ZoEK může Český telekomunikační úřad uložit poskytovateli v tam stanovených případech, aby provedl změnu smlouvy nebo jejího zveřejněného návrhu.) Společnost Tesco Mobile informuje účastníka ve smyslu výše uvedených ustanovení ZoEK způsobem dle článku 12 o změnách Smluvních podmínek, které může provést v souladu s odst. 13.1. Výpověď Smlouvy bez přenesení čísla se podává vrácením SIM karty dle odst. 9.7.3, přičemž Služba bude zrušena dnem doručení SIM karty společnosti Tesco Mobile a její vrácení má účinky uvedené v odstavci 9.7.3. Pokud účastník hodlá přenést telefonní číslo k jinému poskytovateli, musí postupovat dle odst. 9.8 těchto VP, v takovém případě bude Služba zrušena v termínu dle odst. 9.8 a za podmínek tam uvedených.

**9.7.2 (výpověď s přenesením čísla)** účastník je oprávněn před uplynutím lhůt podle odst. 5 tohoto článku (odst. 9.5) zrušit Službu s přenesením čísla postupem podle odst. 8 tohoto článku (odst. 9.8).

9.7.3 (výpověď bez přenesení čísla) účastník je oprávněn před uplynutím lhůt podle odst. 5 (odst. 9.5) tohoto článku zrušit Službu rovněž bez přenesení čísla, a to vrácením SIM karty rušené Služby v zásilce doručené do zapsaného sídla společnosti Tesco Mobile. To platí i v případě, že je Základní služba (mobilní hlasová služba SIMPLE) poskytovaná spotřebiteli narušena významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve Smlouvě. Vrácením SIM karty SIMPLE dochází ke zrušení Služby.

**9.7.4 (ukončení složek balíčku)** Pokud je v rámci SIMPLE nabízena jako balíček Základní služba (mobilní hlasová služba SIMPLE) v kombinaci s dalšími službami či koncovým zařízením a pokud je v rámci takové nabídky účastník současně sjedná, platí:

- a) účastníci – spotřebitelé mají právo ukončit každou službu v balíčku (a to i postupem přenesení čísla, je-li to proveditelné) za stejných podmínek jako Základní službu a před sjednáním obdržených shrnutí smlouvy o každé službě tvořící balíček. Toto právo mají i mikropodnik, malý podnik či nezisková organizace, doloží-li toto postavení při ukončení služby a takového práva se dříve nezrekly.
- b) Pokud vznikne účastníkovi, který je spotřebitelem, právo ukončit kteroukoli složku balíčku pro neplnění smluvních závazků společnosti Tesco Mobile, získá totéž právo ke všem složkám stejného balíčku.
- c) I v balíčku platí zásada, že současně se Základní službou zanikají i doplňkové služby k ní sjednané.

**9.8 Přenesení čísla od společnosti Tesco Mobile (SIMPLE):** Pro přenesení čísla od společnosti Tesco Mobile (Služby SIMPLE) je třeba, aby účastník přejímajícím poskytovateli v souladu s jeho smluvními podmínkami předal identifikátor pro přenesení telefonního čísla (viz dále), sjednal s přejímajícím poskytovatelem den přenesení a na jeho žádost prokázal svoji totožnost. Jako identifikátor slouží ověřovací kód účastníka („OKU“), který společnost Tesco Mobile vytváří k souvisejícímu telefonnímu číslu na celou dobu trvání Smlouvy a sděluje jej účastníkovi v SMS na takové číslo při uzavření Smlouvy nebo později na základě žádosti účastníka podané prostřednictvím chatu v mobilní samoobsluze SIMPLE nebo prostřednictvím e-mailu na kontaktní adresu zákaznického centra SIMPLE (info@simple.cz nebo zakaznici@simple.cz) obsahující PUK. K přenesení čísla dojde počátkem třetího (3.) pracovního dne poté, co společnost Tesco Mobile obdrží žádost o přenesení telefonního čísla prostřednictvím přejímajícího poskytovatele, nebo pozdější pracovní den, který tento poskytovatel v žádosti oznámí společnosti Tesco Mobile, a to pokud je v žádosti obsažen platný OKU. Z technických důvodů nelze číslo přenést v případě, že před doručením žádosti o přenesení prostřednictvím přejímajícího poskytovatele byla Služba zrušena nebo přerušena ve smyslu čl. 9. Před přenesením čísla dojde v týž den ke zrušení Služby na přenášeném čísle a k ukončení Smlouvy, pokud již nezankla dříve a pokud se účastník a společnost Tesco Mobile nedohodli na pokračování v poskytování takové Služby na novém čísle. Číslo lze přenést až do jednoho měsíce po ukončení Smlouvy se společností Tesco Mobile o poskytování služeb SIMPLE.

## Článek 10

### Odpovědnost a náhrada škody

**10.1 Výjimky z odpovědnosti:** Společnost Tesco Mobile není povinna hradit účastníkovi, popř. uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:

- a) omezení, přerušování, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
- b) překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
- c) změny Smlouvy jinou než písemnou formou,
- d) ztráty, odcizení, vyzrazení nebo zneužití přístupových kódů, identifikačních klíčů, PIN, PUK a všech dalších kódů, které má účastník povinnost chránit před ztrátou, odcizením, vyzrazením a zneužitím (dále jen „Kódy“).

**10.2 Odpovědnost společnosti Tesco Mobile:** v ostatních případech, neuvedených v odst. 1 tohoto článku (odstavce 10.1), za škodu společnost Tesco Mobile odpovídá do 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, má účastník právo na paušální náhradu škody v částce stanovené právním předpisem, a proto limit odpovědnosti společnosti Tesco Mobile dle předchozí věty odpovídá alespoň takové částce. Detailní informace o paušálních náhradách jsou zveřejněny na [www.simple.cz](http://www.simple.cz).

**10.3 Odpovědnost účastníka:** Účastník odpovídá za škodu, která vznikne společnosti Tesco Mobile v důsledku:

- a) porušení ustanovení Smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu účastníkem a také uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li účastník opak,
- b) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,
- c) neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,
- d) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v České republice nebo které nespĺňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
- e) 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 škodu tím způsobenou společností Tesco Mobile. Účastník je povinen v takovém případě platit cenu poskytnutých Služeb až do doby, kdy bude společnosti Tesco Mobile doručeno účastníkově písemné oznámení o zneužití nebo odcizení SIM karty, zneužití Kódu nebo zneužití či odcizení koncového nebo jiného zařízení.

10.5 Společnost Tesco Mobile neodpovídá za obsah přenášených zpráv.

## Článek 11

### Právo a soudní příslušnost

**11.1 Český právní řád:** Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VP se řídí právním řádem České republiky.

**11.2 Pravomoc ČTÚ, soudů a mimosoudní řešení sporů:** Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů mezi společností Tesco Mobile a účastníkem, popř. uživatelem, vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě je v oblasti elektronických komunikací Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) v rozsahu své působnosti podle ZoEK a v ostatních oblastech Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)). Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud České republiky místně příslušný podle sídla společnosti Tesco Mobile. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně.

## Článek 12

### Doručování zpráv

**12.1 Způsoby komunikace:** Účastník bere na vědomí, že společnost Tesco Mobile je oprávněna doručovat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další sdělení (dále jen „zprávy“) formou SMS, MMS nebo volání na telefonní číslo Služby, popř. na kontaktní adresy poskytnuté účastníkem.

**12.2 Doručení zprávy:** Pro účely těchto VP se za doručenu považuje zpráva:

- a) předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně,
- b) dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou účastníkem; za doručenu je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena společnosti Tesco Mobile jako nedoručitelná,
- c) doručená elektronicky, zejména formou e mailu, SMS, MMS, telegramu nebo faxové zprávy, nebo vložená do informačního systému společnosti Tesco Mobile (pro Služby SIMPLE) za účelem zpřístupnění účastníkům; za doručení zprávy se v případě zaslání zprávy formou SMS nebo MMS považuje potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána,
- d) v případě hlasového volání se za doručení zprávy považuje dovolání se, uložení zprávy do hlasové schránky účastníka provozované společností Tesco Mobile nebo tři marné pokusy o dovolání se, když mezi nimi uběhlo alespoň šest (6) hodin; opakované pokusy není nutné činit v případě volání na číslo, na kterém právě dochází ke zneužívání Služeb, které znemožňuje dovolání,
- e) doručená jiným způsobem určeným v příslušném ustanovení těchto VP.

12.3 Potvrzení o hlasovém volání, zaslání zprávy SMS, MMS, odeslání faxové nebo elektronické zprávy či vyzvednutí zprávy účastníkem (elektronický účet) je zaznamenáno v systému společnosti Tesco Mobile. Pokud dochází k zaslání zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost účastníka, který tímto dává souhlas k zaslání e-mailu bez zabezpečení.

12.4 Pokud k uzavření nebo změně Smlouvy došlo mimo prostory obvyklé k podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku, společnost Tesco Mobile zašle účastníkovi potvrzení formou SMS.



## Článek 13

### Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

**13.1 Smluvní podmínky a jejich změny:** Společnost Tesco Mobile je oprávněna měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na své straně nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Společnost Tesco Mobile je povinna oznámit účastníkovi informace o změnách Smluvních podmínek, a to podle článku 9.7.1 a 12 Společnost Tesco Mobile je oprávněna měnit Smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání:

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

**13.2 Při pochybnostech rozhodují systémy společnosti Tesco Mobile:** Při pochybnostech o tom, zda byla služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické, faxové zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému společnosti Tesco Mobile, zpráva apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému společnost Tesco Mobile nebo příslušného roamingového operátora.

13.3 Nedílnou součástí Smlouvy jsou dokumenty tvořící Smluvní podmínky a případné další dokumenty, které jsou přílohami a součástími těchto dokumentů. Tyto dokumenty a jejich případné změny jsou k dispozici na vyžádání na zákaznické lince a na internetových stránkách.

13.4 Tyto VP nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2022. Změny zavedené novelou ZoEK účinnou od 1. 1. 2022 ovšem společnost Tesco Mobile v praxi uplatňuje od uvedeného data i na stávající účastníky, kterým bude úprava VP vyvolaná novelou oznámena v souladu se zákonem.