Všeobecné podmínky (VP)

BLESK mobil

Obhájce vašich mobilních práv

SMLUVNÍ PODMÍNKY

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ BLESKmobil

---

Vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoEK“) a zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku.

Účinnost od 1. 8. 2018

Článek 1 Předmět Všeobecných podmínek

1.1. **Co obsahují:** Tyto Všeobecné podmínky (dále jen „VP“) upravují podmínky pro poskytování veřejně dostupné předplacené mobilní hlasové služby elektronických komunikací podle příslušných mezinárodně uznávaných standardů na území České republiky a s ní souvisejících doplňkových služeb včetně služeb s přidanou hodnotou (dále též „Služba“ nebo „Služby“) a také provádění platebních transakcí ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění, způsobem podle čl. 11 těchto VP (dále jen „Platební transakce“) pod obchodní značkou „BLESKmobil“ společností O2 Czech Republic, a.s., se sídlem Praha 4, Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 140 22, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, IČ 601 93 336, DIČ CZ60193336 (dále též jen „BLESKmobil“), na základě účastnické smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Účastnická smlouva“, resp. „Smlouva“).

1.2. **Mobilní síť:** Služby jsou poskytovány prostřednictvím veřejné mobilní sítě elektronických komunikací operátora O2 Czech Republic, a.s. provozované pod názvem O2 (dále jen „Mobilní síť“), případně smluvního operátora (dále souhrnně 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. Mapy jsou k nahlédnutí na internetových stránkách www.bleskmobil.cz (dále jen „Internetové stránky“). BLESKmobil nezaručuje, že v oblastech vyznačených jako pokryté příslušným radiovým signálem Účastník vždy dosáhne připojení k Síti.

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

1.4. **Doplňkové služby:**

a) **BLESKmobil INTERNET** – předplacená mobilní datová služba spočívající ve zprostředkování přístupu Účastníka k širokopásmovým službám sítě Internet na základě přiděleného telefonního čísla; služba je určená k využití v mobilním telefonu. V případě úspěšného připojení k Mobilní síti BLESKmobil zaručuje minimální rychlost mobilní datové služby 16 kbit/s.

b) **BLESKmobil VOLÁNÍ V ZAHRANIČÍ** - předplacená služba umožňující využívání hlasových a datových služeb BLESKmobil i v sítích smluvních operátorů v zahraničí (roaming)

c) Další aktuálně nabízené doplňkové služby uvedené v nabídce BLESKmobil na Internetových stránkách.

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

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

1.7. **Smlouva:** Účastník i BLESKmobil berou na vědomí, že roztržením obalu balíčku SIM karty umožňujícího předplacení Služeb, odesláním přístupových kódů prostřednictvím Internetových stránek BLESKmobil nebo jiným způsobem stanoveným pro konkrétní Službu, nejpozději však okamžikem prvního přihlášení SIM karty do Sítě, je řádně uzavřena Smlouva.

Účastník se od tohoto okamžiku zavazuje dodržovat Smluvní podmínky BLESKmobil a návod na užívání SIM karty, mobilního telefonu či jiného zařízení umožňujícího předplacení Služeb.

Smlouva je též uzavřena přenesením čísla od jiného poskytovatele k BLESKmobilu. K přenesení čísla od jiného poskytovatele k BLESKmobilu, je nutné, aby si Účastník pořídil SIM kartu se Službou BLESKmobil a z této SIM karty odeslal SMS na číslo 999340 ve tvaru: „PRENOS XXXXXXXXXXX YYYYYYYYY“, kde XXXXXXXXXXX je číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP“) získané od opouštěného poskytovatele, a YYYYYYYYY je přenášené číslo. Údaje v SMS jsou odděleny mezerou. Počínaje dnem 1. 2. 2018 může Účastník uspíšit přenesení čísla tím, že požádá opouštěného poskytovatele o přenesení čísla, a to buď spolu s výpovědí či žádostí o ukončení služby, nebo později do konce trvání smlouvy. K ukončení služby, které je podmínkou přenesení čísla, pak dojde nejpozději do 10 dnů od doručení žádosti o přenesení čísla opouštěnému poskytovateli.

Článek 2 Práva a povinnosti BLESKmobil

2.1. **BLESKmobil 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 dosahováno obvyklé kvality stanovené příslušnými právními předpisy a normami,

c) (**odstraňování závad**) odstraňovat závady vzniklé v Sítích či na zařízeních BLESKmobil co nejdříve, to znamená nejpozději do pěti kalendářních dnů v případech, kdy to bude technicky možné. Stejně bude BLESKmobil postupovat i v případě, kdy je závada způsobena důsledky vyšší moci ve smyslu občanského zákoníku,

d) (**reklamace**) umožnit Účastníkovi podávání reklamací a hlášení poruch poskytovaných Služeb; BLESKmobil má v takových případech právo ověřit, zda závada není na telekomunikačním koncovém zařízení Účastníka,

e) zveřejňovat v souladu s opatřením obecné povahy vydaným ČTÚ parametry kvality poskytovaných Služeb.

2.2. BLESKmobil je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení oprávněn zejména:

a) (**maximální délka hovoru**) BLESKmobil je oprávněn 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) (**změna čísla**) změnit telefonní číslo i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude BLESKmobil Účastníka informovat co nejdříve, a bude-li to technicky možné, BLESKmobil sdělí Účastníkovi změnu nejpozději do 5 kalendářních dnů před jejím provedením. BLESKmobil bude dále informovat volajícího Účastníka prostřednictvím automatických hlásek či jiným způsobem o změnách telefonních čísel v Sítích,

d) (**ochrana Sítě a Služeb**) zavést dodatečné způsoby ochrany Sítě a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Sítě,

e) **(objem dat)** poskytovat doplňkovou službu BLESKmobil INTERNET formou poskytnutí datového objemu na stanovenou dobu platnosti. Podmínky čerpání a navyšování datového objemu jsou uvedeny v Ceníku.

Článek 3 Práva a povinnosti Účastníka

3.1. Účastník je oprávněn zejména:

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

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

c) (**reklamace**) obracet se na BLESKmobil se svými hlášeními 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 BLESKmobil, k jehož udělení je oprávněno výhradně představenstvo. Oprávněným držitelem číselných přídělů telefonních čísel, jejichž prostřednictvím jsou Služby podle těchto VP poskytovány, zůstává i v takovém případě BLESKmobil. Jiným subjektům je využívání uvedených čísel pro poskytování vlastních služeb elektronic-

kých komunikací 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 BLESKmobil vyřízena nejpozději do 6 měsíců ode dne jejího doručení, má se za to, že souhlas nebyl vydán. V případě porušení povinnosti získat souhlas BLESKmobil je Účastník povinen nahradit BLESKmobil v plném rozsahu případné škody, které porušením uvedené povinnosti vznikly,

e) (**právo na informace**) požádat BLESKmobil o sdělení informací o Službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka či informace o údajích týkajících se konkrétních uskutečněných spojení apod. BLESKmobil sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené ze strany BLESKmobil pro poskytování takových informací,

f) využívat v rámci poskytovaných Služeb Sítí smluvních operátorů s výjimkami stanovenými v těchto VP.

g) **(oddělený roaming)** čerpat roamingové služby v rámci Evropské unie trvale od jiného poskytovatele, který má s BLESKmobil uzavřenu příslušnou smlouvu. Tato změna poskytovatele není zpoplatněna a dojde k ní do 24 hodin od uplatnění žádosti o převod služby u přejímajícího poskytovatele. V případě mobilního připojení k internetu lze takto čerpat služby i na základě jednorázového požadavku u vybraného poskytovatele. Více informací o odděleném roamingu je k dispozici na Internetových stránkách.

3.2. Účastník se zavazuje zejména:

a) (**PIN a PUK**) Účastník se zavazuje chránit SIM kartu trvalým zapojením ochrany PIN kódem. Účastník je povinen zabezpečit PIN a PUK před zneužitím třetí osobou. Je-li PIN zadán 3x za sebou chybně, je SIM karta zablokována a odblokovat ji lze PUK kódem. Je-li PUK zadán 10x za sebou chybně, dojde k trvalému zablokování SIM karty.

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

c) (**užívání Služeb pouze povolenými způsoby**) užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu s těmito VP, písemnými návody a pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám. Účastník bere na vědomí, že porušením závazku podle tohoto ustanovení může být zejména užití SIM karet BLESKmobil v zařízeních, které umožňují propojování hovorů směřujících z jiné sítě do Mobilní sítě nebo naopak (např. GSM brány), a dále umožnění komunikace uživatelům 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 s BLESKmobil uzavřenou platnou smlouvu o propojení,

d) (**užívání schválených zařízení**) užívat Služeb pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v Sítích v České republice. BLESKmobil si vyhrazuje právo určit, že k užívání Služeb prostřednictvím určitých komunikačních zařízení je Účastník oprávněn pouze s předchozím písemným souhlasem BLESKmobil. Nebude-li žádost Účastníka o souhlas ze strany BLESKmobil vyřízena nejpozději do 6 měsíců ode dne jejího doručení, má se za to, že souhlas nebyl vydán,

e) (**ochrana Sítí a Služeb**) užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítí a Služeb, pokud je to ve prospěch Účastníka nebo Sítě,

f) (**placení cen za služby**) řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu s VP, zejména s jejich čl. 4, a to včetně cen za užití sítí smluvních operátorů a za Platební transakce,

g) (**ochrana údajů**) chránit osobní a identifikační údaje Účastníků a Uživatelů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se při používání Služby dozvěděl,

i) (**osobní projednání**) dostavit se na písemnou výzvu BLESKmobil ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny BLESKmobil,

j) (**odpovědnost za případné Uživatele**) nseznámit třetí osobu, které umožní využití Služby, se Smluvními podmínkami a jinými důležitými informacemi vydanými BLESKmobil a týkajícími se Služeb. Účastník odpovídá za úkony této osoby při odběru Služeb ve stejném rozsahu, jako kdyby jednal sám,

k) (**zneužití výhod**) nezneužívat výhody poskytované v rámci tarifu nebo marketingové akce; zneužitím se mimo jiné rozumí (a) umělé nebo automatické generování hovorů nebo zpráv (b) užívání výhody primárně za účelem získání jakéhokoliv jiného finančního či jiného prospěchu účastníka, popř. třetí strany, přesahujícího poskytnutou výhodu, a to na úkor BLESKmobil a (c) využívání výhody v rozsahu přesahujícím maximální předpokládatelné chování účastníka, ledaže účastník prokáže, že se jednalo o standardní využití Služby.

Článek 4 Ceny a platební podmínky

4.1. **Ceny jsou upraveny v Ceníku:** Ceník obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby je dostupný na Internetových stránkách. Ceník upravuje zpoplatnění Služeb v rámci tarifů. Tarif představuje soubor cen za jednotlivé služby a určuje podmínky, za nichž se tyto ceny, případně i slevy a tzv. volné jednotky, uplatní. Součástí tarifu mohou být i služby samostatně nezpoplatněné („zdarma“), popř. podmínky pro minimální dobití Kreditu.

4.2. **Povinnost hradit cenu za Služby:** Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu za podmínek a ve výši stanovené v Ceníku platném v době poskytnutí Služby.

4.3. **Kredit:** Služba je poskytována jen do vyčerpání hodnoty (dále jen „Kredit“) předplacené pro danou Službu Účastníkem. Kredit představuje hodnotu služeb BLESKmobil a Obchodníků (čl. 11.3), které je Účastník po dobu platnosti Kreditu oprávněn čerpat.

4.4. **Platnost Kreditu a podmínky čerpání:** Doba platnosti Kreditu činí 180 dnů od prvního přihlášení SIM karty s přednabitým Kreditem do Sítě, případně od navýšení (dobití) Kreditu způsobem stanoveným BLESKmobil. Pokud v průběhu platnosti Kreditu Účastník dále dobije svůj Kredit, prodlouží se platnost Kreditu o 180 dnů. Účastník je povinen vyčerpat Kredit během stanovené doby platnosti. Uplynutím této doby se zbývající Kredit považuje za vyčerpaný, avšak může být obnoven, pokud Účastník v průběhu doby trvání Smlouvy znovu dobije Kredit. BLESKmobil nevyplácí jakoukoli náhradu za nevyčerpaný Kredit.

4.5. **Vyčerpání Kreditu:** BLESKmobil 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 BLESKmobil.

4.6. **Využitím Služby se sníží Kredit. Vyúčtování se nevystavuje:** BLESKmobil má právo na snížení Kreditu ve výši odpovídající ceně za poskytnutou Službu podle Ceníku platného v době, kdy byla Služba Účastníkem využita. Pokud aktuální výše Kreditu nestačí k úhradě poskytnutých Služeb a Účastník bez zbytečného odkladu Kredit na potřebnou hodnotu nedobije, má BLESKmobil právo na úhradu ceny za poskytnuté Služby. BLESKmobil nevystavuje Účastníkovi pravidelné ani jednorázové vyúčtování.

4.7. **Bonusový kredit:** Je Kredit poskytovaný nad rámec běžného Kreditu v rámci marketingových akcí. Bonusový kredit lze čerpat na všechny Služby s výjimkou Informačních služeb a Platebních transakcí. Bonusový kredit má vlastní dobu platnosti nezávislou na běžném Kreditu. Bonusový kredit nelze čerpat, pokud je vyčerpán běžný Kredit. V případě poskytnutí dalšího Bonusového kreditu se neprodlužuje doba platnosti předchozího Bonusového kreditu, ani se neobnovuje Bonusový kredit, jehož platnost vypršela. Na úhradu Služeb je vždy přednostně čerpán Bonusový kredit.

Článek 5 Shromažďování a užití údajů o Účastnících

5.1. **Databáze Účastníků:** BLESKmobil vede databázi svých Účastníků a Uživatelů (dále též „Subjekt údajů“) obsahující osobní a identifikační údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb („Údaje“). Zásady zpracování těchto údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“, který je k dispozici na internetových stránkách www.o2.cz.

5.2. **Rozsah zpracování údajů:** Rozsah zpracování je upraven v Zásadách zpracování osobních údajů.

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

5.4. **Obchodní sdělení:** Subjekt údajů bere na vědomí, že jej BLESKmobil bude na základě oprávněného zájmu informovat o svých Službách a produktech, popř. o službách a produktech dalších subjektů, zpravidla s označením jako Obchodní sdělení (případně jen „OS“), a to využitím jeho poštovní adresy, adresy elektronické pošty, telefonního čísla, prostřednictvím automatických volacích zařízení, faxem či jiným obdobným způsobem včetně telemarketingu.

5.5. **Účastnický seznam:** Subjekt údajů je oprávněn požádat BLESKmobil, aby zveřejnil jeho kontaktní údaje ve vlastní informační službě a v informační službě či v telefonním seznamu jiných poskytovatelů, pokud bude ze strany těchto poskytovatelů požádán o předání kontaktních údajů. Žádost je možné uplatnit prostřednictvím formuláře „Zveřejnění v telefonním seznamu a informačních službách“, který je dostupný na www.o2.cz. Opravu tištěného telefonního seznamu lze provést pouze při jeho nejbližší redakci. Je možné požádat, aby u kontaktních údajů v telefonním seznamu byl uveden zákaz kontaktování za účelem nabízení obchodu a služeb, a to způsoby určenými pro podání žádosti o zveřejnění v telefonním seznamu.

5.6. **Monitorování komunikace s BLESKmobil:** Monitorování komunikace s BLESKmobil je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

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

Článek 6 Reklamace

6.1 – **Lhůta pro podání reklamace:** Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit zavoláním na zákaznickou linku BLESKmobil nebo písemně na adrese sídla společnosti O2 Czech Republic, a.s., Za Brumlovkou 2/266, Praha 4, 140 22, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby.

6.2 – Reklamaci na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit zavoláním na zákaznickou linku BLESKmobil nebo písemně na adrese sídla společnosti O2 Czech Republic, a.s., Za Brumlovkou 2/266, Praha 4, 140 22, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

6.3 – Reklamaci výrobních vad (SIM karty, dobíjecího kupónu) může Účastník uplatnit prostřednictvím zákaznické linky BLESKmobil.

6.4. **Vyřízení reklamace:** BLESKmobil je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním operátorem, je BLESKmobil povinen vyřídit reklamaci nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.

6.5. **Vracení částek:** V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamace vráceny zaplacené částky za reklamované Služby, zboží nebo částky chybně vyúčtované formou navýšení (dobití) Kreditu.

Článek 7 Omezení nebo přerušení poskytování Služeb

7.1. BLESKmobil je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:

a) (**bezpečnost Sítě**) ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,

b) (**krizový stav**) v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,

c) (**legislativní důvody**) v případě, že BLESKmobil k takovému omezení nebo přerušení bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR,

d) (**zneužívání Služeb**) je důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužíval nebo zneužívá Služeb nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítí či jakékoli jejich části nebo kvalitu Služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným ve VP, resp. Ceníku. BLESKmobil je oprávněn monitorovat provoz Sítí a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití Služeb.

e) (**překročení limitu**) Účastník překročil finanční limit stanovený podle odst. 2.2 písm.

7.2. BLESKmobil je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání v případě, že Účastník i přes upozornění:

a) (**porušování povinností**) porušuje Smluvní podmínky,

b) (**neschválené služby**) užívá Síť a Služby pro jiné účely, než jsou definované v čl. 1,

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

7.3. **Přístroj poškozující Sítě:** BLESKmobil 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 BLESKmobil po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněna přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu Sítě.

7.4. **Obnovení Služeb:** Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který BLESKmobil stanoví, BLESKmobil obnoví poskytování Služby v původním rozsahu.

Článek 8 Zřízení, změna a zrušení Služby

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

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

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

8.4. **Změna identifikačních údajů:** Účastník je povinen informovat BLESKmobil vždy bez zbytečného odkladu poté, kdy dojde ke změně identifikačních údajů, které Účastník sdělil BLESKmobil.

8.5. **Doba trvání Smlouvy:** Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 12 měsíců. Pokud Účastník dobije Kredit, doba trvání Smlouvy se prodlouží na další dobu určitou v délce 12 měsíců ode dne posledního dobití Kreditu. Nedojde-li k tomu, Smlouva se po uplynutí doby určité na základě zákona a v souladu s ním změní na dobu neurčitou. V takovém případě má BLESKmobil právo Smlouvu vypovědět, pokud od uzavření Smlouvy nebo posledního dobití Kreditu uplynulo více než 12 měsíců a současně Účastník nemá žádný Kredit po souvislou dobu delší než 5 dnů; BLESKmobil doručí výpověď formou SMS na telefonní číslo rušené služby a Smlouva skončí uplynutím výpovědní doby v délce 2 týdnů od doručení výpovědi. Ukončením Smlouvy zbývající Kredit propadá a BLESKmobil nevyplácí za nevyčerpaný Kredit jakoukoli náhradu ani nepřevádí jeho hodnotu na jinou SIM kartu.

8.6. **Ukončení, omezení, přerušení Služby ze strany BLESKmobil:** V případě, že Účastník poruší ustanovení Smluvních podmínek nebo neprovede dobití Kreditu před uplynutím výše uvedené doby, může mu BLESKmobil přerušit, omezit, případně ukončit poskytování Služeb. Ukončením poskytování Služeb je ukončena i Smlouva. Při chybném zadání kódu PUK platí, že Účastník od Smlouvy odstoupil s okamžitou účinností.

8.7. **Zrušení Služby ze strany Účastníka:**

8.7.1. **(na základě zákona při jednostranné změně smlouvy)** Podle § 63 odst. 1 písm. r) a § 63 odst. 6 ZoEK je poskytovatel povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, je poskytovatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odstavce 5 ZoEK. BLESKmobil informuje Účastníka

ve smyslu výše uvedených ustanovení ZoEK způsobem dle článku 12. Žádost o zrušení Služby bez přenesení čísla se podává vrácením SIM karty rušené Služby dle bodu 8.7.3, přičemž Služba bude zrušena dnem doručení SIM karty BLESKmobil a její vrácení má účinky uvedené v bodě 8.7.3. Pokud Účastník hodlá přenést telefonní číslo k jinému poskytovateli, musí postupovat dle odst. 8.8. V tom případě bude Služba zrušena v termínu dle odst. 8.8 za podmínek tam uvedených, přičemž marné uplynutí platnosti ČVOP, aniž došlo k přenesení čísla dle odst. 8.8, představuje zpětvzetí žádosti o zrušení Služby.

8.7.2. **(výpověď s přenesením čísla)** Účastník je oprávněn před uplynutím lhůt podle odst. 8.5 tohoto čl. zrušit Službu s přenesením čísla postupem podle odst. 8.8 tohoto čl.

8.7.3. **(výpověď bez přenesení čísla)** Účastník je oprávněn před uplynutím lhůt podle odst. 8.5 tohoto čl. zrušit Službu rovněž bez přenesení čísla, a to vrácením SIM karty rušené Služby v zásilce doručené na adresu pro podávání reklamací, uvedenou na Internetových stránkách. Vrácením SIM karty končí platnost Kreditu a dochází ke zrušení Služby. Odst. 4.4 tím není dotčen.

8.8. **Přenesení čísla:** Pro přenesení čísla od BLESKmobilu dle čl. 5 odst. 1 opatření obecné povahy OOP/10/10.2012-12 je Účastník povinen požádat BLESKmobil o sdělení ČVOP, a to odesláním SMS z telefonního čísla, prostřednictvím kterého jsou poskytovány Služby, na číslo 999 340 ve tvaru: „CVOP PPPPPPPP“, kde PPPPPPPP je PUK. Mezi údaji v SMS je mezera. ČVOP má platnost 60 dní. Účastník je povinen sdělit ČVOP přejímajícímu poskytovateli v souladu s jeho smluvními podmínkami. K přenesení čísla dojde do čtyř pracovních dnů ode dne, kdy Účastník doručí ČVOP přejímajícímu poskytovateli. Číslo bude přeneseno v případě, že k okamžiku přenesení nebude vyčerpán Kredit. Ke dni předcházejícímu přenesení čísla dojde ke zrušení Služby na přenášeném čísle a k ukončení Smlouvy, pokud již nezanikla dříve a pokud se Účastník a BLESKmobil nedohodli na pokračování v poskytování takové Služby na novém čísle.

Článek 9 Odpovědnost a náhrada škody

9.1. **Výjimky z odpovědnosti:** BLESKmobil není povinen hradit Účastníkovi, popř. Uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:

a) omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,

b) překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, popř. povahou použité technologie,

c) změny Smlouvy jinou než písemnou formou,

d) ztráty, odcizení, vyzrazení nebo zneužití přístupových kódů, Identifikačních klíčů, PIN, PUK a všech dalších kódů, které má Účastník povinnost chránit před ztrátou, odcizením, vyzrazením a zneužitím (dále jen „Kódy“).

9.2. **Odpovědnost BLESKmobil:** V ostatních případech neuvedených v odst. 1 tohoto čl. za škodu BLESKmobil odpovídá do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za Služby v každém jednotlivém případě.

9.3. **Odpovědnost Účastníka:** Účastník odpovídá za škodu, která vznikne BLESKmobil v důsledku

a) porušení ustanovení Smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také Uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li Účastník opak,

b) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,

c) neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení

d) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v České republice nebo které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,

e) poškození Sítě nebo zařízení včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám.

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

9.5. **BLESKmobil neodpovídá za obsah přenášených zpráv.**

Článek 10 Právo, rozhodování sporů a dozorové orgány

10.1. **Český právní řád:** Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VP se řídí právní řádem České republiky. Závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VP se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, pokud vznikly před 1. 1. 2014, zatímco na ostatní se uplatní příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

10.2. **Pravomoc ČTÚ, soudů, ČNB a finančního arbitra:** Ve sporech mezi BLESKmobil a Účastníkem, popř. Uživatelem, vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě, které se týkají služeb elektronických komunikací, má pravomoc rozhodovat mimosoudně spory ČTÚ (www.ctu.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 BLESKmobil. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně. Dohled v oblasti poskytování platebních služeb vykonává Česká národní banka (Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03, www.cnb.cz), jíž lze v této oblasti podávat stížnosti a podněty. Spory týkající se platebních služeb lze též řešit mimosoudně na základě návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb. (www.finarbitr.cz).

Článek 11 Platební transakce

11.1. **Účastník je oprávněn zadávat příkazy k Platebním transakcím:** Účastník je vedle užívání služeb elektronických komunikací oprávněn zadávat prostřednictvím Sítě a technicky způsobilého koncového zařízení (elektronického komunikačního zařízení) příkazy k provedení převodů peněžních prostředků na platební účty osob, které uzavřely s BLESKmobil smlouvu o vedení takových účtů, (dále jen „Partneři“) postupem podle odst. 2 tohoto čl. (dále jen „Platební transakce“). Pro účely těchto VP se služby Platebních transakcí považují za součást Služeb, ledaže z kontextu použití pojmu Služba vyplývá něco jiného.

11.2. **Způsoby zadání příkazu:** Příkaz k provedení Platební transakce může být zadán následujícími způsoby:

a) voláním po určitou dobu na telefonní číslo se zvláštním předčíslím (tzv. audiotex),

b) zasláním SMS či MMS s určeným řetězcem znaků na zvláštní číslo (tzv. Premium SMS nebo Premium MMS),

c) potvrzením příkazu na určeném odkazu na webové či wapové stránce určené Partnerem (tyto kroky dále též jen „Zadání příkazu“).

Částka Platební transakce (tj. částka, která má být na základě příkazu k provedení Platební transakce převedena) se vypočítá podle délky volání na audiotexovou linku, délky datového spojení, případně podle počtu zaslaných Premium SMS či Premium MMS, nebo je určena odkazem na webové či wapové stránce. Další informace a závazné parametry Platebních transakcí jsou uvedeny v Ceníku.

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

a) poskytnuty či doručeny poštou či kurýrem, převzaty osobně v provozovně, vydány elektronickým zařízením či jinak, případně dodány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení Účastníka, ale užívány jiným způsobem (např. SMS jízdenky, e-vstupenky);

b) dodány do elektronického komunikačního zařízení a které budou užívány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení.

11.4. **Postup při provádění Platebních transakcí:** Zadáním příkazu souhlasí Účastník s provedením Platební transakce. To platí i tehdy, umožnil-li zadat příkaz k provedení Platební transakce jiné osobě. Příkaz je přijat ze strany BLESKmobil k okamžiku ukončení Zadání příkazu, pokud není bez zbytečného prodlení odmítnut. Účastník nemůže již odvolat platební příkaz nebo svůj souhlas s Platební transakcí poté, co byla přijata ze strany BLESKmobil. BLESKmobil na základě zadaného příkazu ze strany Účastníka sníží kredit o částku Platební transakce.

11.5. Práva a povinnosti Účastníků a BLESKmobil při provádění Platebních transakcí se řídí Smlouvou a v případě Platebních transakcí určených k úhradě zboží a služeb, které nejsou službami nebo zbožím uvedeným výše v odst. 3 písm. b) tohoto čl., též ustanoveními obecných právních předpisů upravujících smlouvu o platebních službách (zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku). Účastník využívající jiné než Předplacené služby je oprávněn požádat i kdykoli během platnosti Smlouvy o ukončení poskytování služeb Platebních transakcí. Účastník pozbude právo dávat příkazy k provedení Platebních transakcí nejpozději do 1 měsíce od doručení žádosti. Od této chvíle již BLESKmobil nebude přijímat žádosti Účastníka o provedení Platebních transakcí.

11.6. **BLESKmobil zajistí převod prostředků:** BLESKmobil zajistí, aby peněžní prostředky byly připsány na platební účty příslušného Partnera nejpozději do dvou pracovních dnů od zadání příkazu k provedení Platební transakce; úprava lhůt pro provádění platebních transakcí v zákoně o platebním styku se nepoužije. BLESKmobil odpovídá za nesprávně provedenou transakci příslušnému Partnerovi.

11.7. **BLESKmobil může stanovit limity:** BLESKmobil je oprávněna stanovit finanční limity pro den a pro zúčtovací období. V případě překročení finančního limitu Účastníkem je BLESKmobil oprávněn odmítnout provedení transakce. Finanční limity a jistoty jsou upraveny v Ceníku. BLESKmobil je dále oprávněn stanovit limity na jednu Platební transakci nebo výdajový limit.

11.8. **Platební transakce ve vyúčtování:** Účastník se může informovat o provedených Platebních transakcích prostřednictvím zákaznické linky BLESKmobil. Žádající osoba musí doložit, že je oprávněným Účastníkem k předložené SIM kartě, k níž informace žádá.

11.9. **Ochrana Účastníka proti zneužití a povinnost hlásit ztrátu zařízení:** Účastník je povinen přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu elektronického komunikačního zařízení. V případě odcizení či ztráty elektronického komunikačního zařízení má Účastník povinnost tuto skutečnost bezodkladně nahlásit BLESKmobil. Oznámení lze učinit kdykoli, a to ohlášením na zákaznickou linku či písemným oznámením, přičemž na jeho základě bude zablokováno uskutečňování Platebních transakcí i poskytování Služeb. Porušení této povinnosti Účastníkem je považováno za hrubé porušení Smlouvy ze strany Účastníka.

11.10. **Reklamace ve vztahu k Platebním transakcím:** Účastník je povinen podat případnou reklamaci proti provedení Platební transakce (tj. že ve smyslu odst. 2 tohoto čl. hovor nebyl uskutečněn, SMS nebyla odeslána, vyúčtovaná délka či počet hovorů/jednotek neodpovídá provozním údajům ústředny, příkaz byl zadán ze ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, Účastník nedal souhlas s Platební transakcí apod.) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne podání příkazu k Platební transakci postupem uvedeným v čl. 6. Ustanovení odst. 13.3 se na Platební transakce uplatní obdobně. Po uplynutí lhůty se má za to, že Platební transakce byla uskutečněna s parametry odpovídajícími strženému Kreditu. BLESKmobil nenese důkazní břemeno týkající se podmínek Platební transakce ve smyslu § 120 odst. 1 zákona o platebním styku.

11.11. **Odpovědnost Účastníka za úhradu Platebních transakcí:** Účastník nese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení v rámci Služeb do částky odpovídající 1500 eurům. Pokud však Účastník tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností, nese takovou ztrátu v plném rozsahu. Účastník nenese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, pokud ztráta vznikla poté, co Účastník oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití elektronického komunikačního zařízení podle odst. 9 tohoto čl.

11.12. Účastník je povinen zaplatit BLESKmobil poplatky za provedení Platebních transakcí ve výši dle Ceníku. Účastník, který dal příkaz k provedení Platební transakce, se snížením Kreditu o částku Platební transakce. Podání reklamace dle odst. 8 tohoto čl. nemá odkladný účinek.

11.13. **Odpovědnost za objednané zboží či služby:** BLESKmobil nenese odpovědnost za vady zboží či služeb zaplacených Platební transakcí. Účastník je oprávněn nároky z takových vad, z neposkytnutí služeb řádně a včas či z nedodání zboží uplatňovat pouze přímo u dotčeného Obchodníka.

Článek 12 Doručování zpráv

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

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

a) předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně.

b) dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za doručenou je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena BLESKmobil jako nedoručitelná.

c) doručená elektronicky zejména formou e-mailu, SMS, MMS, telegramu nebo faxové zprávy nebo vložená do informačního systému BLESKmobil 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.

d) v případě hlasového volání se za doručení zprávy považuje dovolání se, uložení zprávy do hlasové schránky Účastníka provozované BLESKmobil 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) 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 BLESKmobil. Pokud dochází k zasílání zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost Účastníka, který tímto dává souhlas k zasílání 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, BLESKmobil zašle Účastníkovi potvrzení formou SMS.

Článek 13 Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

13.1. **Smluvní podmínky a jejich změny:** BLESKmobil je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně BLESKmobil nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. BLESKmobil je povinen uveřejnit informace o těchto změnách na Internetových stránkách nejméně 1 měsíc před nabytím jejich účinnosti. Zároveň je BLESKmobil povinen informovat Účastníka o uveřejnění informací o změnách Smlouvy, a to způsobem dle článku 12. BLESKmobil je oprávněn měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání:

a) ceny Služeb;
b) způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování Služeb;
c) způsob a podmínky plateb za Služby;
d) rozsah práv a povinností BLESKmobil 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 BLESKmobil a způsob jejich oznámení Účastníkovi.

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

13.3. Nedílnou součástí Smlouvy jsou dokumenty tvořící Smluvní podmínky a případné další dokumenty, které jsou přílohami a součástmi těchto dokumentů. Tyto dokumenty a jejich případné změny jsou k dispozici na vyžádání na zákaznické lince a na Internetových stránkách. Na vyžádání mohou být VP Účastníkovi bezplatně předány.

13.4 Nestanoví-li konkrétní ujednání jiný počátek své účinnosti, tyto VP nabývají účinnosti dne 1. 8. 2018 a nahrazují VP účinné do tohoto data. Změny zavedené novelou č. 252/2017 Sb. ovšem BLESKmobil v praxi uplatňuje již od počátku jejich účinnosti dle novely. Účastníkům se smlouvami uzavřenými před 1. 8. 2018 bude úprava VP vyvolaná novelou oznámena v souladu se zákonem.