

OBCHODNÍ PODMÍNKY

PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY DOBÍJENÍ PŘEDPLACENÝCH SIM KARET V SÍTI O2 CZECH REPUBLIC a.s.
(O2, BLESKMobil, OPENCALL A TESCO MOBILE SIM KARET)

Článek I.

Popis služby

1. Službou se pro účely těchto Obchodních podmínek (dále jen „Obchodní podmínky“) rozumí dobíjení (tj. navyšování kreditu) předplacených SIM karet v síti O2 Czech Republic a.s. - O2, BLESKmobil, OpenCall a Tesco Mobile SIM karet (dále jen „předplacené SIM karty v síti O2“) vydávaných společností O2 Czech Republic a.s. nebo Tesco Mobile ČR s.r.o., prostřednictvím terminálů společnosti SAZKA a.s. (dále jen „služba“).
2. Kartou s čárovým kódem se rozumí samolepka nebo jiný materiál s vytištěným čárovým kódem, který obsahuje telefonní číslo v požadovaném formátu a je možno jej zpracovat terminálem nebo jeho součástí.
3. Poskytnutí služby je možné objednat v libovolné sběrně společnosti SAZKA a.s. vybavené terminálem, a to postupem uvedeným v čl. II.
4. Prostřednictvím služby lze dobíjet kredit předplacených SIM karet v síti O2 částkou v rozmezí od 200 Kč do 9 999 Kč včetně.
5. Objednané dobítí předplacené SIM karty v síti O2 provede společnost O2 Czech Republic a.s. nejpozději do 24 hodin od okamžiku objednání služby.

Článek II.

Objednání služby

1. Objednávkou zákazníka se rozumí:

- a) řádné vyplnění dobíjecího tiketu zákazníkem a jeho předání obsluze terminálu SAZKA. Za řádné vyplnění tiketu se považuje čitelné a úplné vyplnění dobíjecího tiketu dle návodu a pokynů na zadní straně dobíjecího tiketu. Obsluha terminálu SAZKA formálně překontroluje řádné vyplnění dobíjecího tiketu a v případě nedostatků předá dobíjecí tiket k opravě a přepracování zpět zákazníkovi. Jestliže zákazník předá zpět obsluze terminálu řádně vyplněný dobíjecí tiket, je toto považováno za potvrzení správnosti objednávky zákazníka a souhlas ze strany zákazníka s údaji uvedenými na dobíjecím tiketu. Obsluha terminálu SAZKA rovněž vyinkasuje od zákazníka příslušnou částku v Kč, která odpovídá zákazníkem požadované hodnotě dobítí. Bez vyinkasování příslušné částky od zákazníka obsluhou terminálu SAZKA, nebude zahájen proces dobíjení;
- b) ústní žádost zákazníka o dobítí předplacené SIM karty v síti O2 prostřednictvím čárového kódu směřovaná obsluze terminálu SAZKA a následné předání čárového kódu obsluze terminálu SAZKA zákazníkem. Tento čárový kód v sobě nese informaci o telefonním čísle, které zákazník požaduje dobít. Zároveň zákazník ústně sdělí obsluze terminálu požadovanou hodnotu (částku) dobítí předplacené SIM karty v síti O2, popřípadě také zákazník sdělí obsluze terminálu telefonní číslo pro zaslání potvrzující SMS zprávy o provedeném dobítí. Tuto možnost, tedy zaslání potvrzující SMS, může a nemusí zákazník využít. Zákazník sdělí (dle potřeby) obsluze terminálu SAZKA, že se jedná o operátora O2 CZ, BLESKmobil, OpenCall nebo Tesco Mobile, pokud to již nebylo jasné z požadavku na dobíjení předplacené SIM karty v síti O2. Obsluha terminálu SAZKA ústně zopakuje zákazníkovi údaje, které předtím zákazník sdělil obsluze terminálu z důvodu ověření, kontroly a potvrzení správnosti objednávky zákazníka. Zákazník tyto údaje, nyní sdělené obsluhou terminálu SAZKA, ústně potvrdí obsluze terminálu SAZKA. Tento souhlas se považuje jako potvrzení správnosti objednávky zákazníka a souhlas ze strany zákazníka s uvedenými údaji. Jedná se především o následující údaje: požadovaná hodnota (částka) dobíjení předplacené SIM karty v síti O2, telefonní číslo dobíjené SIM karty (toto telefonní číslo je načteno obsluhou terminálu SAZKA z čárového kódu předaného zákazníkem obsluze terminálu SAZKA), popřípadě také telefonní číslo pro zaslání potvrzující SMS zprávy o provedeném dobítí. Obsluha terminálu rovněž vyinkasuje od zákazníka příslušnou částku v Kč, která odpovídá zákazníkem požadované hodnotě dobítí. Bez vyinkasování příslušné částky od zákazníka obsluhou terminálu SAZKA nebude zahájen proces dobíjení;
- c) ústní žádost zákazníka o dobítí předplacené SIM karty v síti O2 směřovaná obsluze terminálu SAZKA. Zákazník sdělí obsluze terminálu SAZKA vyšší požadované hodnoty (částky) dobíjení, telefonní číslo dobíjené předplacené SIM karty v síti O2, popřípadě telefonní číslo pro zaslání potvrzující SMS zprávy o provedeném dobítí. Tuto možnost, tedy zaslání potvrzující SMS může a nemusí zákazník využít. Rovněž zákazník sdělí (dle potřeby) obsluze terminálu SAZKA, že se jedná o operátora O2 CZ, BLESKmobil, OpenCall nebo Tesco Mobile, pokud to již nebylo jasné z požadavku na dobíjení. Následně obsluha terminálu ústně zopakuje zákazníkovi údaje, které předtím zákazník sdělil obsluze terminálu z důvodu ověření, kontroly a potvrzení správnosti objednávky zákazníka. Zákazník tyto údaje, nyní sdělené obsluhou terminálu, ústně potvrdí obsluze terminálu. Tento souhlas se považuje jako potvrzení správnosti objednávky zákazníka a souhlas ze strany zákazníka s uvedenými údaji. Jedná se především o následující údaje: požadovaná hodnota (částka) dobítí předplacené SIM karty v síti O2, telefonní číslo dobíjené SIM karty, popřípadě také telefonní číslo pro zaslání potvrzující SMS zprávy o provedeném dobítí. Obsluha terminálu SAZKA rovněž vyinkasuje od zákazníka příslušnou částku v Kč, která odpovídá zákazníkem požadované hodnotě dobítí. Bez vyinkasování příslušné částky od zákazníka obsluhou terminálu SAZKA nebude zahájen proces dobíjení.

Článek III.

Přijetí či nepřijetí objednávky

System SAZKA a.s. a O2 Czech Republic a.s. předanou objednávkou zákazníka vyhodnotí. Mohou nastat tři následující situace:

1. Objednávka zákazníka byla přijata

- a) O této skutečnosti vytiskne obsluha terminálu stvrzenku, kterou předá zákazníkovi.
- b) Zákazník je povinen bezprostředně (nejdéle však do dvou minut) po převzetí stvrzenky zkontrolovat správnost vytištěných údajů. Na základě okamžité reklamace zákazníka bude reklamovaná objednávka, bude-li to technicky možné, prostřednictvím terminálu zrušena a zákazníkovi bude vrácena zaplacená peněžní částka proti vydané stvrzence. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
- c) Informace o provedeném dobití předplacené SIM karty v síti O2 bude zaslána prostřednictvím SMS zprávy na dobíjené telefonní číslo a pokud tak zákazník ve své objednávce požadoval, i na jím požadované číslo pro zaslání potvrzující SMS zprávy o provedeném dobití.

2. Objednávka zákazníka nebyla přijata

- a) O této skutečnosti vytiskne obsluha terminálu informaci, kterou předá zákazníkovi. Informace obsahuje důvod, pro který bylo poskytnutí služby zamítnuto.
- b) Obsluha terminálu vrátí zákazníkovi zaplacenou peněžní částku.

3. Nevytištění potvrzení – došlo k technické závadě terminálu

1. V případě, že terminál nevytiskne potvrzení o platbě nebo jinou informaci o zamítnutí služby, spojí se obsluha terminálu telefonicky s Pomocnou linkou pro partnery společnosti SAZKA, kde mu bude sdělen aktuální stav požadavku. Pokud je z Pomocné linky požadovaná transakce označena jako negativně ověřená, musí obsluha terminálu vrátit peníze zákazníkovi spolu se sdělením, že jím předaný požadavek nelze uskutečnit.

2. V případě kladně ověřeného požadavku obsluha terminálu překontroluje funkční stav terminálu a tiskárny. Pokud je stav zařízení v pořádku, pokusí se o opakovaný tisk dokladů. V opačném případě vystaví obsluha terminálu zákazníkovi náhradní potvrzení o platbě. Tato náhradní stvrzenka musí obsahovat následující údaje:

- název služby
- datum a čas transakce
- číslo obstaravatelské licence
- placenou částku včetně transakčního poplatku
- číslo potvrzení o platbě
- podpis partnera (obsluhy terminálu)

Článek IV.

Reklamace

V případě, že zákazník obdržel stvrzenku, náhradní stvrzenku nebo náhradní potvrzení a k požadovanému dobití předplacené SIM karty nedošlo do 24 hodin od okamžiku podání objednávky, je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci na níže uvedeném kontaktním místě:

Při dobití O2, OpenCall nebo BLESKmobil čísla:

O2 Czech Republic a.s.
Reklamační oddělení – dobíjení O2 / BLESKmobil
Za Brumlovkou 266/2
140 22 Praha 4 – Michle

Při dobití Tesco Mobile čísla:

Tesco Mobile ČR s.r.o.
Praha 10
Vršovická 1527/68b
PSČ 100 00

Další kontaktní údaje jsou uvedeny na stvrzenkách.

V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu týkajícího se poskytnuté služby, který se nepodaří vyřešit v rámci reklamačního procesu ani vzájemnou dohodou, může zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

- a) v oblasti elektronických komunikací **Český telekomunikační úřad (ČTÚ)** v rozsahu působnosti stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých zákonů

Český telekomunikační úřad

Odbor kontroly a ochrany spotřebitele

Sokolovská 219

190 00 Praha 9

Email: spotrebitelskespory@ctu.cz

Web: ctu.cz/resene-spory-ctu

b) v případech, kdy není dána působnost ČTÚ (či jiného určeného subjektu) je dána působnost **České obchodní inspekce** v rozsahu působnosti stanovené zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz

Zákazník může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Článek V.

Závěrečná ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky jsou vydány společností SAZKA a.s., IČO: 26493993, se sídlem K Žižkovu 851, Praha 190 93, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 7424. SAZKA a.s. je oprávněna tyto Obchodní podmínky kdykoliv aktualizovat a měnit s účinností okamžikem zveřejnění na webových stránkách společnosti.
2. Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 4. 2017.

V Praze dne 26. 7. 2017