OBCHODNÍ PODMÍNKY
PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY DOBÍJENÍ TWIST, MOBIL.CZ a KAKTUS KARET
PROSTŘEDNICTVÍM PRODEJNÍ SÍTĚ SAZKA a.s.

Článek I.
Popis služby

1. Službou se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí dobíjení předplacených karet Twist, MOBIL.CZ a Kaktus prostřednictvím terminálů společnosti SAZKA a.s., (dále jen „služba"). Předplacené karty Twist, MOBIL.CZ a Kaktus vydává společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „společnost T-Mobile").

2. Poskytnutí služby je možné objednat ve sběrně společnosti SAZKA a.s., (dále jen „SAZKA", nebo „společnost SAZKA") vybavené terminálem. Za tímto účelem je třeba předat obstaravateli vyplněný dobíjecí tiket nebo kartu s čárovým kódem a zaplatit příslušnou částku v hotovosti.

3. Prostřednictvím služby lze dobíjet kredit předplacených karet Twist, MOBIL.CZ a Kaktus částkou v rozmezí od 200 Kč do 9 999 Kč včetně.

4. Objednané dobití Twist, MOBIL.CZ a Kaktus karty provede společnost T-Mobile, nejpozději do tří hodin od okamžiku objednání služby.

Článek II.
Objednání služby

Zákazník může objednat službu jedním z následujících způsobů:

1. Prostřednictvím dobíjecího tiketu

a) K objednání služby (dále jen „objednávka") tímto způsobem slouží dobíjecí tiket pro dobíjení kreditu hovorného předplacených karet GSM telefonů (dále jen „dobíjecí tiket"). Zákazník je povinen vyplnit dobíjecí tiket dle podrobného návodu uvedeného na zadní straně dobíjecího tiketu, a to výhradně propisovací tužkou modré nebo černé barvy.

b) Po vyplnění příslušného tiketu je zákazník povinen překontrolovat správnost a úplnost vyplněných údajů. Dobíjecí tiket neslouží jako potvrzení o poskytnutí služby.

c) Vyplněný dobíjecí tiket předá zákazník společně s peněžní částkou obstaravateli, který ho vloží do terminálu. Před předáním peněžité částky obstaravateli nebude dobíjecí tiket vložen do terminálu.

d) Předáním vyplněného dobíjecího tiketu obstaravateli se zákazník zavazuje řídit pravidly stanovenými v těchto obchodních podmínkách.

2. Prostřednictvím karty s čárovým kódem

a) K objednání služby tímto způsobem slouží karta pro dobíjení přes terminály SAZKY, která je vybavena čárovým kódem (dále jen „karta s čárovým kódem").

b) Zákazník předá kartu s čárovým kódem obstaravateli společně s peněžní částkou a zároveň informuje obstaravatele o výši částky jejíž dobití požaduje. Obstaravatel sejme prostřednictvím čtecího zařízení, kterým jsou vybaveny terminály, čárový kód umístěný na předané kartě s čárovým kódem a zadá do terminálu

zákazníkem požadovanou částku. Před předáním peněžité částky obstaravateli nebude sejmutí telefonního čísla z čárového kódu provedeno.

c) Předáním karty s čárovým kódem obstaravateli za účelem sejmutí čárového kódu čtecím zařízením se zákazník zavazuje řídit se pravidly stanovenými v těchto obchodních podmínkách.

Článek III.
Přijetí či nepřijetí objednávky

Systémy společnosti SAZKA a společnosti T-Mobile objednávku zákazníka vyhodnotí. Mohou nastat tři následující situace:

1. Objednávka zákazníka byla přijata

a) Na základě této skutečnosti vytiskne terminál stvrzenku (dále jen „potvrzení o dobití"). Obstaravatel předá potvrzení o dobití zákazníkovi.

b) Zákazník je povinen bezprostředně po převzetí potvrzení o dobití 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, na pozdější reklamace nebude brán zřetel. V případě zrušení reklamované objednávky je zákazník povinen vrátit obstaravateli vydané potvrzení o dobití.

c) Informace o provedeném dobití Twist, MOBIL.CZ nebo Kaktus karty bude zaslána prostřednictvím SMS zprávy na dobíjené telefonní číslo a pokud je zákazník na dobíjecím tiketu vyplnil, tak i na jím požadované druhé konfirmační telefonní číslo.

2. Objednávka zákazníka nebyla přijata

a) O této skutečnosti vytiskne terminál stvrzenku, kterou obstaravatel předá zákazníkovi. Stvrzenka obsahuje důvod, pro který bylo poskytnutí služby zamítnuto.

b) Obstaravatel vrátí zákazníkovi zaplacenou peněžní částku.

3. Nevytištění potvrzení – došlo k technické závadě

a) V případě, že terminál nevytiskne z technických důvodů žádnou stvrzenku, je obstaravatel povinen získat bezodkladně informace o objednávce prostřednictvím telefonického spojení se společností SAZKA, kde mu bude sdělen aktuální stav objednávky zákazníka.

b) Na základě informací získaných prostřednictvím telefonického spojení se společností SAZKA, buď obstaravatel vrátí zákazníkovi zaplacenou peněžní částku (v případě, že poskytnutí služby nebylo akceptováno nebo došlo k technické závadě) nebo vystaví zákazníkovi náhradní potvrzení o dobití (poskytnutí služby bylo společností T-Mobile akceptováno), která bude obsahovat veškeré údaje nutné pro případné reklamační řízení, zejména systémový kód. Náhradní potvrzení o dobití předané zákazníkovi slouží jako potvrzení o poskytnutí služby.

c) Nepodaří-li se obstaravateli získat informace o objednávce prostřednictvím telefonického spojení se společností SAZKA, má zákazník právo žádat po obstaravateli opakované využití telefonického spojení se

společností SAZKA k získání potřebné informace, a to až do uplynutí 60 minut od podání objednávky. Nepodaří-li se obstaravateli ve výše uvedené lhůtě informace získat nebo odmítá-li zákazník vyčkat na opakované využití telefonického spojení se společností SAZKA k získání potřebných informací, je obstaravatel povinen vystavit zákazníkovi náhradní potvrzení, které bude obsahovat veškeré předepsané údaje nutné pro reklamační řízení. Až do vyřešení reklamace se peníze nevrací.

Článek IV.
Reklamace

V případě, že zákazník obdržel potvrzení o dobití, náhradní potvrzení o dobití nebo náhradní potvrzení a k požadovanému dobití předplacené karty Twist, MOBIL.CZ nebo Kaktus nedošlo do tří hodin od okamžiku podání objednávky, je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci na níže uvedeném kontaktním místě:

T-Mobile Czech Republic a.s.
URL: www.t-mobile.cz e-mail:
info@t-mobile.cz
Infolinka T-Mobile: (+420) 603 603 603 (4603 ze sítě T-Mobile)

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. Akciová společnost SAZKA je oprávněna tyto obchodní podmínky vždy aktualizovat a měnit jednostranným právním úkonem.

2. Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. dubna 2017.

V Praze dne 1. dubna 2017