

SMLUVNÍ PODMÍNKY

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.

Tyto smluvní podmínky jsou účinné od 21.6.2025

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ BLESKmobil

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 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 „Síť“). Dostupnost Služeb je podmíněna pokrytím území Sítěmi, technickými možnostmi Sítě 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 určena k využití v mobilním telefonu.

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. V případech stanovených § 63 zákona 127/2005 Sb. tvoří Smluvní podmínky též informace povinně poskytované dle § 63 odst. 1 a shrnutí smlouvy dle § 63 odst. 5. BLESKmobil tyto dokumenty zájemci o Službu 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 BLESKmobil berou na vědomí, že není-li pro konkrétní Službu stanoveno výslovně jinak (např. na balíčku se SIM kartou), je Smlouva uzavřena okamžikem prvního přihlášení SIM karty do Mobilní sítě.

Účastník se tím 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 podal žádost o přenesení telefonního čísla k BLESKmobilu, tedy (a) odeslal SMS na číslo 999340 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 BLESKmobilu podle ní Účastník v SMS potvrdil den, k němuž má přenesení čísla proběhnout. Také na zákaznické lince BLESKmobil může Účastník ze SIM karty s BLESKmobil předplacenou službou podat žádost o přenesení a dohodnout den, kdy má proběhnout. BLESKmobil je oprávněn požadovat ověření totožnosti Účastníka před zpracováním jeho žádosti. Jakmile BLESKmobil obdrží úplnou žádost o přenesení, informuje v SMS Účastníka o datu, k němuž přenesení proběhne a do následujícího pracovního dne předá žádost opouštěnému poskytovateli. K ukončení služby u opouštěného poskytovatele dojde nejpozději počátkem 3. pracovního dne po předání žádosti (nebo pozdější pracovní den, který Účastník s BLESKmobil sjednal jako den přenesení čísla). Pokud BLESKmobil obdrží úplnou žádost o přenesení telefonního čísla (včetně OKU nebo ČVOP) později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy s opouštěným poskytovatelem, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřetržité poskytování služby na přenášeném čísle. Přenést číslo k BLESKmobil lze až do jednoho měsíce po ukončení smlouvy s opouštěným poskytovatelem. Zde uvedený postup přenesení čísla k BLESKmobil včetně OKU lze využít rovněž ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu.

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 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,
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 přidělů 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 elektronických 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) seznámit 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 jakéhokoli 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.

3.3. – Opatření proti spoofingu

Zneužitím Služby je i případ, kdy se příjemci zobrazuje jiné telefonní číslo než Služby použité k volání. Takovéto označování odchozích volání (podvržení čísla) je zakázáno, protože předstírá jinou identitu volajícího (tzv. spoofing). Vyplývá-li z dostupných provozních údajů, že se jedná o takto označené volání a směřuje na číslo v Mobilní síti, je BLESKmobil oprávněn takové volání nespojit nebo číslo volajícího nezobrazit volanému. Za spoofing se nepovažuje případ, kdy:

a) Odchozí volání, které Účastník uskuteční, označí telefonním číslem, které je oprávněn užívat na základě pravomocného rozhodnutí úřadu o přidělu, příp. smlouvy s poskytovatelem služeb elektronických komunikací, jemuž takové rozhodnutí úřadu svědčí, a

b) operátor Sítě, z níž volání pochází, se zaváže plnit povinnosti vyplývající z právních předpisů spojené s umístěním takového čísla v Síti.

Tyto skutečnosti vylučující spoofing musí Účastník písemně doložit BLESKmobil aspoň tři (3) pracovní dny přede dnem, od něhož se takové volání nemá považovat za zneužití 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“) dobité 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 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 zbývajícím Kreditu expiruje a nelze ho čerpat. BLESKmobil v takovém případě nevyplácí jakoukoli náhradu.

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 při prvním přihlášení SIM karty do Mobilní sítě (počáteční bonusový kredit) či později 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, to neplatí pro Bonusový kredit poskytnutý při prvním přihlášení SIM karty do Mobilní sítě. V případě poskytnutí dalšího Bonusového kreditu se neprodlužuje doba platnosti běžného Kreditu, předchozího Bonusového kreditu, ani se neobnovuje Bonusový kredit, jehož platnost vypršela. Na úhradu Služeb je vždy přednostně čerpán Bonusový kredit, a to nejprve ten poskytnutý při prvním přihlášení SIM karty do Mobilní sítě.

Článek 5 Shromažďování a užití údajů o Účastnících

5.1 – Databáze účastníků, Provozní a Lokalizační údaje:

BLESKmobil vede aktuální databázi svých Účastníků, oprávněných zástupců 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 Zpracování nutné pro poskytování Služeb je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

5.3 – Sdílení údajů s dalšími správci je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

5.4 – Účastnický seznam, informační služba o telefonních číslech:

Subjekt údajů souhlasí s tím, aby BLESKmobil zpřístupnil telefonní číslo Subjektu údajů ostatním účastníkům mobilních sítí v České republice nebo třetím osobám.

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. Pro tento účel jsou osobními údaji jméno, příjmení, popř. pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo Subjektu údajů u BLESKmobil 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 u BLESKmobil a adresa elektronické pošty.

Na žádost Subjektu údajů a v jejím rozsahu BLESKmobil 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 základě vyžádání na zákaznické lince BLESKmobil. Opravu údajů ve veřejně dostupné informační službě či účastnickém seznamu lze provést pouze při jejich nejbližší redakci. Subjekt údajů lze kontaktovat za účelem marketingu jen s jeho předchozím výslovným souhlasem. To, že si Subjekt údajů přeje být kontaktován za účelem marketingu, může uvést na zmíněném formuláři.

5.5 – Monitorování komunikace s BLESKmobil je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

5.6 – Odvolání a obnovení souhlasu:

Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním Údajů dle odst. 5.4, a to výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle (např. formou doporučeného dopisu, telefonátu na zákaznickou linku, případně dalšími způsoby uvedenými na Internetových stránkách) po řádné identifikaci Subjektu údajů. Formu projevu vůle může stanovit BLESKmobil a tato forma projevu vůle se může lišit dle typu souhlasu. Zpracování na základě zákona Subjekt údajů nemůže odmítnout. V případě, že Subjekt údajů udělí opětovný souhlas se zpracováním Údajů, platí i pro Údaje získané v době, kdy souhlas nebyl udělen, nestanoví-li zákon jinak.

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

Článek 6 Reklamace

6.1

Lhůta pro podání reklamace: Reklamací 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, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby.

6.2

Reklamací 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

Reklamací 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 Sítě 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 Sítě a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistil či prověřil zneužití Služeb.
- e) (překročení limitu) Účastník překročil finanční limit stanovený podle odst. 2.2 písm. b)

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 Sít 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 oprávněn 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 oprávněn 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; to neplatí v případě přenesení telefonního čísla od BLESKmobil, kdy do 30 dnů poté může Účastník – spotřebitel požádat BLESKmobil o vrácení zůstatku zaplaceného Kreditu dle odst. 8.8.

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 § 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 může Český telekomunikační úřad uložit poskytovateli v tam stanovených případech, aby provedl změnu smlouvy nebo jejího zveřejněného návrhu.). BLESKmobil 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 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. 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. To platí i v případě, že mobilní hlasová služba spotřebitele je narušena významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve Smlouvě. Vrácením SIM karty končí platnost Kreditu a dochází ke zrušení Služby. Odst. 4.4 tím není dotčen.

8.7.4. (ukončení složek balíčku) Pokud BLESKmobil nabízí jako balíček základní službu (tj. mobilní hlasovou službu) v kombinaci s dalšími službami či koncovým zařízením a pokud je v rámci takové nabídky Účastník současně sjedná, platí:

- Účastníci – spotřebitelé mají právo ukončit každou službu v balíčku (a to i postupem přenesení čísla či změny poskytovatele služby přístupu k internetu, je-li to proveditelné) za stejných podmínek jako základní službu a před sjednáním obdržet 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 nezřekly.
- Pokud vznikne Účastníkovi, který je spotřebitelem, právo ukončit kteroukoli složku balíčku pro neplnění smluvních závazků BLESKmobil, získá totéž právo ke všem složkám stejného balíčku.
- I v balíčku platí zásada, že současně se základní službou zanikají i doplňkové služby k ní sjednané.

8.8 – Přenesení čísla:

Pro přenesení čísla od BLESKmobilu je třeba, aby Účastník přejímajícímu 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 BLESKmobil 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 ze souvisejícího telefonního čísla na zákaznickou linku BLESKmobil a obsahující PUK. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co BLESKmobil obdrží žádost o přenesení telefonního čísla prostřednictvím přejímajícího poskytovatele, nebo pozdější pracovní den, který tento poskytovatel v žádosti oznámí BLESKmobil, 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 přerušena ve smyslu čl. 7. Před přenesením čísla dojde v týž den 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. Číslo lze přenést až do jednoho měsíce po ukončení Smlouvy s BLESKmobil. Zde uvedený postup přenesení čísla od BLESKmobil k jinému poskytovateli včetně OKU lze využít rovněž ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu. Účastník, který je spotřebitelem, může způsobem, který BLESKmobil zveřejní na Internetových stránkách pro tento účel (zejména v samoobsluze dostupné na webových stránkách www.bleskmobil.cz) požádat do 30 dnů od ukončení Smlouvy přenesením telefonního čísla o vrácení zaplaceného (běžného) Kředitu nespotřebovaného k okamžiku ukončení Smlouvy („Zůstatek“). BLESKmobil je oprávněn podmínit vrácení Zůstatku identifikací žadatele z jeho dokladu totožnosti, ověřením jeho postavení jakožto Účastníka služby na telefonním čísle, jehož se žádost týká, a tím, že žadatel potvrdí svou žádost vlastnoručním podpisem či jiným způsobem, nahrazujícím průkaznost podpisu. BLESKmobil vrátí Zůstatek bez prodlení, nejpozději do 21 dnů po obdržení úplné žádosti Účastníka, a to jednorázovým bezhotovostním převodem na bankovní účet vedený u tuzemské banky. Za vrácení Zůstatku je BLESKmobil oprávněn požadovat poplatek dle Ceníku, odpovídající skutečným nákladům vzniklým BLESKmobil při vracení Zůstatku. Tento poplatek bude vypořádán zápočtem, který BLESKmobil provede jednostranně proti Zůstatku před poukázáním platby podle žádosti.

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

BLESKmobil dle těchto VP poskytuje služby, které na žádost uživatele umožňují elektronicky v reálném čase přistupovat k Mobilní síti a přenášet v ní informace poskytnuté uživatelem, zejména službu BLESKmobil internet, příp. hlasové služby založené na internetových protokolech (VoIP, VoWiFi). Protože BLESKmobil u těchto služeb nezahajuje přenos, nevolí příjemce a neurčuje přenášený obsah ani jej nemění, neodpovídá dle článku 4 nařízení EU 2022/2065 o digitálních službách za informace přenášené či zpřístupněné pomocí těchto služeb. Pro komunikaci s BLESKmobil v těchto záležitostech lze využít kontakty zveřejněné na portálu www.o2.cz.

9.2 – Odpovědnost BLESKmobil:

V ostatních případech neuvedených v odst. 1 tohoto čl. za škodu BLESKmobil odpovídá do limitu ve výši trojnásobku průměrné měsíční platby za Služby v každém jednotlivém případě. Dojde-li v důsledku porušení povinnosti BLESKmobil při přenesení čísla či změně poskytovatele služby přístupu k internetu 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 BLESKmobil dle předchozí věty odpovídá alespoň takové částce. Detailní informace o paušálních náhradách jsou zveřejněny na www.bleskmobil.cz.

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 a soudní příslušnost

10.1 – Český právní řád:

Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VP se řídí právní řádem České republiky.

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 má pravomoc rozhodovat ČTÚ. 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. Dozorovým orgánem pro platební služby dle čl. 11 VP a zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, je Česká národní banka, se sídlem Senovážná 3, 115 03 Praha 1 (www.cnb.cz), ohledně sporů týkajících se platebních služeb lze podat také návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

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 předčíslem (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. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů). 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. Žadající 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 § 187 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 50 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 doručitou považuje zpráva:

- a) předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně.
- b) dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za doručitou 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 oznámit Účastníkovi informace o změnách Smluvních podmínek, a to způsobem dle článku 8.7.1. a 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.

13.4

Nestanoví-li konkrétní ujednání jiný počátek své účinnosti, tyto VP nabývají účinnosti dnem 21. 6. 2025 a nahrazují VP účinné do tohoto data.