

Všeobecné podmínky pro poskytování předplacených služeb Oskarta



Všeobecné podmínky pro poskytování předplacených služeb Oskarta upravují práva a povinnosti společnosti **Vodafone Czech Republic a.s.**, se sídlem náměstí Junkových 2808/2, 155 00 Praha 5 – Stodůlky, IČO: 25788001, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6064 (dále jen „**Vodafone**“), jako poskytovatele **služeb elektronických komunikací** pod značkou Oskarta (dále jen „**služby**“), a práva a povinnosti vás jako **účastníka a uživatele** těchto služeb.

1. Smlouva o poskytování služeb

- 1.1 Služby můžete užívat pouze v případě, že s námi uzavřete **smlouvu o poskytování služeb** (dále jen „smlouva“), kterou tvoří tyto Všeobecné podmínky, Podmínky zpracování údajů, podmínky jednotlivých marketingových akcí, reklamční řád Oskarty (dále jen „**reklamční řád**“) a Ceník služeb. Veškeré dokumenty jsou vám k dispozici na www.oskarta.cz, případně na vyžádání na OskartaTym@oskarta.cz
- 1.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou:
 - a) uhrazením ceny kreditu nebo prvním dobítím kreditu,
 - b) vylomením SIM karty z plastového nosiče,
 - c) aktivací SIM karty,a to podle toho, co nastane nejdříve.
- 1.3 SIM karta zůstává vždy v našem vlastnictví, a pokud nedojde k uzavření smlouvy nebo je již uzavřená smlouva ukončena, jsme oprávněni ji deaktivovat.
- 1.4 Vyrazujeme si právo smlouvu jednostranně měnit, stejně jako podmínky poskytování jednotlivých služeb, či jejich poskytování jednostranně ukončit; o tom vás budeme samozřejmě informovat. Uvedené změny můžeme provést zejména v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací. O změnách smlouvy vás budeme informovat, a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy v obchodním místě Vodafonu, prostřednictvím internetové stránky www.oskarta.cz, popř. prostřednictvím SMS či Internetové samoobsluhy.
- 1.5 Pokud nebudete se změnami souhlasit, doručte nám svou výpověď s uvedením tohoto nesouhlasu nejpozději do dne účinnosti nabytí změny smlouvy. V takovém případě bude smlouva ukončena ke dni účinnosti změny. Jestliže v této lhůtě navrženou změnu výslovně neodmítnete, stává se nově znění smlouvy závazným. Smlouvu však nemůžete vypovědět v případě, jsou-li pro vás navrhované změny výhradně přínosné, jsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud jsme změny provedli na základě požadavku právního předpisu.
- 1.6 Kdykoli se můžete rozhodnout, že si nepřejete, abychom vám nadále služby poskytovali. V takovém případě můžete buď přestat SIM kartu používat, nebo můžete též smlouvu vypovědět sami, a to prostřednictvím linky zákaznické podpory OskartaTym dostupné přes *30, kde se s operátorem dohodnete na ukončení smlouvy. Výpovědní doba činí 1 měsíc. Smlouva skončí také v případě marného uplynutí lhůty pro aktivaci SIM karty nebo uplynutím 7 měsíců od posledního dobítí kreditu, popř. aktivace SIM karty (pokud si po aktivaci SIM karty nedobijete).

2. Kredit

- 2.1 Platnost kreditu je 6 měsíců a s každým dobítím se o 6 měsíců prodlužuje. Jinak kredit po uplynutí této lhůty propadá. Jestliže si jej však do 1 měsíce od propadnutí znovu dobijete, původní nevyužitý kredit vám obnovíme a přičteme ho k dobíté částce.
- 2.2 V případě vyčerpání kreditu jsme oprávněni bez předcházejícího upozornění přerušit poskytování služeb, a to i během hovoru, odesílání zpráv, datového spojení či využívání jiné služby
- 2.3 Naši zákazníci vám na částku uhrazeného kreditu vystavíme vyúčtování. Kupony pro dobíjení můžete využít nejpozději do data, které je na nich uvedeno a není možné je vrátit. Peníze vám nemůžeme vrátit ani v případě nevyužití kuponu nebo nevyčerpání kreditu ve stanovené lhůtě, nebo pokud dojde k ukončení smlouvy. Jste-li spotřebitel, můžete do 30 dní od přenesení telefonního čísla požádat o vrácení nevyčerpaného zakoupeného kreditu, což může být zpoplatněno podle ceníku služeb. Více informací najdete v Podmínkách služby přenositelnosti telefonních čísel na www.vodafone.cz.
- 2.4 Neodpovídáme za to, že nevyužijete kredit na SIM kartě, nesprávně zadáte údaje při úhradě předplacených služeb (zejména telefonní číslo nebo číslo kuponu), někdo vám odcizí kupon či jej ztratíte nebo dojde k jeho zneužití.
- 2.5 Ceny za poskytnuté služby vám účtujeme dle platného ceníku služeb a je vaší povinností hradit je řádně a včas. Ceny za služby vám začneme účtovat dnem aktivace zvolené služby (při zahájení poskytování mobilních služeb dnem aktivace SIM karty). Ceny za služby třetích stran vám účtujeme dle podmínek stanovených pro příslušnou službu třetí strany.
- 2.6 U předplacených služeb se vyúčtování neposkytuje. Přehled čerpání Služeb je zpřístupněn v Internetové samoobsluze. Služby jsou poskytovány jen do vyčerpání vámi předplacené hodnoty (kreditu).

3. Služby

- 3.1 Na území České republiky poskytujeme následující základní služby: (I) telefonní službu, která umožňuje běžné odchozí hovory a přijímání telefonních hovorů a zahrnuje rovněž bezplatná tísňová volání; (II) službu přenosu dat; (III) službu krátkých textových zpráv (SMS); (IV) službu multimediálních zpráv (MMS). Dále poskytujeme možnost volat bezplatně na čísla tísňového volání. Při volání na tato čísla zároveň v souladu s právními předpisy poskytujeme příslušnému pracovišti pro příjem tísňových volání údaje o lokalizaci volajícího.
- 3.2 Kromě základních služeb můžete využívat i doplňkové služby, které jsou uvedeny v ceníku služeb. Mezi doplňkové služby patří služba DMS, prostřednictvím které můžete poskytnout peněžité dar odesláním příslušné SMS na stanovené přístupové číslo (dále jen „darovací SMS“). Odesláním darovací SMS je mezi vámi a subjektem identifikovaným přístupovým číslem a kódem dané služby uzavřena darovací smlouva a vám vzniká povinnost uhradit částku rovnající se ceně příslušné odeslané SMS, resp. stanovené měsíční částce podpory. U Oskarty jsou trvale blokovány tzv. M-Platby.

3.3 Služby vám budeme poskytovat v oblastech pokrytých příslušnými rádiovými signály, a to nepřetržitě a v co nejvyšší kvalitě za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy. Vznikne-li v rámci sítě nějaká závada, odstraníme ji co nejdříve.

3.4 Oblasti pokryté rádiovým signálem a oblasti, kde je technicky možné poskytovat mobilní služby na území České republiky, jsou graficky znázorněny v aktuální orientační mapě pokrytí dostupné na www.vodafone.cz. Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln a k omezeným možnostem grafického zobrazení negarantujeme, že vždy dosáhnete připojení k síti i v oblastech, které jsou dle orientační mapy označené jako pokryté signálem. Případné zhoršení kvality přenosu způsobené fyzikálními vlivy nemůžeme ovlivnit. Nedostupnost signálu nebo zhoršená kvalita signálu v některých oblastech není s ohledem na výše uvedené vadou služby.

3.5 V pohraničních oblastech České republiky se vaše zařízení může připojit k mobilní síti zahraničního poskytovatele a vy tak začnete využívat služby zahraničního poskytovatele (roaming), ačkoliv budete stále na území České republiky.

3.6 S využitím mobilních sítí zahraničních poskytovatelů vám umožňujeme užívat služby také mimo území České republiky. Více informací a aktuální ceny najdete na www.oskarta.cz. Máte možnost kdykoliv využít datových služeb jiného poskytovatele pro zajištění regulovaných datových roamingových služeb, oddělené od domácích a neregulovaných roamingových služeb poskytovaných ze strany Vodafone, a to bez poplatku a bez nutnosti změnit své telefonní číslo nebo SIM kartu – tzv. oddělený prodej datových roamingových služeb. Podmínky a další informace jsou k dispozici na www.oskarta.cz.

3.7 V souladu s roamingovou regulací máme možnost uplatňovat jistá omezení spočívající v neposkytování služeb regulovaného roamingu nebo v omezení čerpání národních jednotek v rámci podmínek některých tarifů.

3.8 Poskytujeme také možnost volat bezplatně se vaše zařízení může připojit k mobilní síti zahraničního poskytovatele a vy tak začnete využívat služby zahraničního poskytovatele (roaming), ačkoliv budete stále na území České republiky.

3.9 V případě ztráty nebo odcizení SIM karty vám SIM kartu vyměníme, pokud prokážete, že jste byl/a jejím oprávněným uživatelem. Za tím účelem po vás můžeme požadovat například předložení originálu dokladu o pořízení SIM karty nebo dokladu totožnosti. SIM kartu vám nemůžeme vyměnit v případě, kdy budou existovat pochybnosti o tom, že je držitel uvedeného dokladu oprávněným uživatelem SIM karty, nebo bude vzhledem k okolnostem zřejmé, že tomu tak není.

4. Reklamacce

4.1. Pokud nesouhlasíte s vyúčtováním nebo nejste spokojen/a s kvalitou poskytnuté služby, můžete podat reklamaci písemnou formou a v souladu s reklamačním řádem.

5. Omezení služeb a ochrana sítě

5.1 V některých případech se může stát, že vám omezíme či přerušíme poskytování služeb (částečně či úplně), aniž bychom vás o tom stihli předem informovat. Například:

- a) porušíte-li povinnost stanovenou ve smlouvě nebo v právních předpisech;
- b) nejsou splněny podmínky pro užívání služeb. Takovou podmínkou je například zůstatek kreditu na SIM kartě v určité výši, dostatečná výše kreditu postačující k uhrazení objednané služby, dobítí kreditu ve lhůtě stanovené v našich marketingových materiálech nebo v podmínkách služeb;
- c) v případě důvodného podezření na zneužívání služeb (například pokud jsou služby využívány k distribuci nevyžádaných nebo komerčních sdělení) či v případě užívání služeb způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz sítě či jakékoli její části (strojově generované služby);
- d) v případě narušení bezpečnosti či integrity naší sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti.

Omezení poskytování služeb nemá vliv na vaše smluvní povinnosti. Jakmile odpadne důvod pro přerušování nebo omezení poskytování služeb, bez zbytečného odkladu je obnovíme.

5.2 Omezit nebo přerušit poskytování služeb vám na nezbytně nutnou dobu můžeme i ze závažných provozních či technických důvodů nebo na základě rozhodnutí státních orgánů či v období krizových stavů nebo z důvodu jiného obecného zájmu.

5.3 Ve výjimečných případech vám z technických nebo provozních důvodů můžeme změnit vaše telefonní číslo či heslo nebo nastavení tarifu i bez vašeho souhlasu. O této změně vás samozřejmě budeme informovat, a to nejméně 5 pracovních dnů předem, bude-li to možné.

5.4 Abychom zabránili naplnění kapacity připojení či jejímu překročení, používáme následující postupy:

- a) přednostně jsou poskytovány hlasové služby před datovými službami;
- b) v případě naplnění kapacity připojení (zejména u základnové stanice) nelze zahájit nový hovor s výjimkou u volání na čísla tísňového volání, probíhající hovory mohou být v takovém případě ovlivněny či ukončeny;
- c) v případě naplnění kapacity připojení u datových služeb (zejména u základnové stanice) dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě;
- d) u datových služeb se dále uplatní příslušná pravidla na ochranu sítě (např. můžeme stanovit povolený objem dat pro jednotlivé služby, abychom tak předešli přetížení kapacity sítě).

5.5 Vezměte na vědomí, že nesmíte:

- a) prodávat převést práva k jakékoli ze služeb bez našeho předchozího písemného souhlasu (nedovolený pře prodej služeb);
- b) uskutečňovat zlomyslná nebo obtěžující volání;
- c) použít SIM kartu/službu v rozporu se smlouvou či se zákonem nebo za účelem porušení smlouvy či zákona nebo ji použít jiným způsobem, než pro jaký je SIM karta/služba určena (zejména ne pro komerční ukončení hovorů prostřednictvím GSM brány apod.);
- d) poškodit nebo změnit software na SIM kartě (nebo se o to pokusit), zejména kopírováním nebo klonováním (v této souvislosti upozorňujeme, že SIM karta je vlastnictvím Vodafone);
- e) užívat službu nebo služby třetích stran způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz sítě či jakékoli její části, či užívat služby způsobem zakládajícím důvodné podezření, že zneužíváte nebo jste zneužil/a službu (např. způsob vašeho užívání služby vykazuje charakteristiky strojově generování provozu nebo nestandardního užítí).

5.6 K užívání služeb můžete použít pouze telekomunikační koncové zařízení, které splňuje technické požadavky pro provoz v České republice a které současně splňuje technické specifikace pro užívání služeb. Pokud máte nějaké pochybnosti ohledně možnosti použití konkrétního telekomunikačního koncového zařízení, kontaktujte nás.

6. Přenositelnost čísel

6.1 Pro přenesení čísla k Oskartě musíte mít nejprve aktivní Oskartu. Připravte si kód pro přenos čísla (OKU), který je součástí smlouvy s vaším dosavadním poskytovatelem, nebo si od něj nechte vystavit kód výpovědi (ČVOP), zejména pokud chcete přenést více čísel najednou. Jeden z těchto kódů budete pro přenos potřebovat. Pak zavoláte OskartaTým na *30 a dohodnete se na dni, kdy bude číslo přeneseno na Oskartu. Přenos čísla v dohodnutý den probíhá mezi 00:00–6:00 hodin. Pro všechna čísla přenášena na základě jedné objednávky musí být zvoleno stejné datum přenesení. Objednávku přenesení čísla můžete zrušit do okamžiku závazného naplánování data přenesení čísla. Nejkratší možná doba přenosu jsou 2 pracovní dny. Přenositelnost čísla je podrobně upravena opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10/10.2012/1. Ostatní náležitosti se řídí Podmínkami služby přenositelnosti telefonních čísel na www.vodafone.cz.

7. Odpovědnost

7.1 Naše odpovědnost za škodu je ze zákona omezena. Nevyplývá-li z příslušných právních předpisů jinak, nejsme odpovědní například za škody způsobené v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služeb, uvedením nesprávných údajů z vaší strany, viry (tzv. mobile malware), prozrazením či zneužitím hesla nebo PINu, popř. jiných kódů, ztrátou, odcizením nebo poškozením SIM karty.

7.2 Neodpovídáme ani za kvalitu služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů v rámci roamingu, stejně tak ani za kvalitu služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána naše síť. Je třeba, abyste své smluvní povinnosti plnil/a i při přerušení poskytování služby, nezajištění pokrytí, špatné kvalitě přenosu nebo zpracování nepřesných osobních či jiných údajů. Upozorňujeme též na to, že ze zákona neodpovídáme za obsah přenášených zpráv ani za data uložená na SIM kartě.

7.3 Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na naší straně, zajistíme odstranění závady a poskytneme vám přiměřenou slevu z ceny služby, nebo po dohodě poskytneme službu náhradním způsobem.

8. Komunikace

8.1 K naší vzájemné komunikaci, kterou s vámi povedeme v českém jazyce, můžeme používat poskytovatele poštovních služeb nebo osobní doručení dokumentů, případně elektronické formy komunikace, jako je např. SMS, e-mail, telefon, online komunikace prostřednictvím Internetové samoobsluhy a další. Některé typy požadavků lze uplatnit pouze konkrétními komunikačními prostředky.

8.2 Při aktivaci SIM karty si zvolíte heslo, které budete potřebovat hlavně při komunikaci s námi (Internetová samoobsluha, Oskarta Tým). Každého, kdo se prokáže vaším heslem, můžeme považovat za osobu oprávněnou za vás jednat. S ohledem na vaši ochranu však nemusíme provést požadovaný úkon v případě, že budeme mít podezření na zneužití vašeho hesla. V takovém případě můžeme požadovat jiný způsob ověření. V případě, že si nebudete pamatovat své heslo, souhlasíte s tím, že vás můžeme identifikovat jiným způsobem stanoveným Vodafone. Své heslo si dobře chraňte a v případě podezření z jeho prozrazení či zneužití si ho ve vlastním zájmu co nejdříve změňte. Pokud vaše heslo nebude odpovídat bezpečnostním standardům, můžeme ho změnit sami, o čemž vás budeme bez zbytečného odkladu informovat.

8.3 Stejným způsobem jako heslo chraňte i svůj PIN a PUK kód. PIN kód si můžete změnit, PUK nikoli. Proto pokud neoprávněná osoba zjistí váš PUK kód, co nejdříve nám to telefonicky oznamte.

8.4 Veškeré relevantní informace týkající se smlouvy, včetně nastavení jednotlivých služeb, změn smlouvy a reklamací, jsou vám přístupné v Internetové samoobsluze po celou dobu trvání smlouvy a po dobu nejméně 6 měsíců po ukončení smlouvy. Proto Internetovou samoobsluhu pravidelně kontrolujte.

8.5 Oznámení zasláná prostřednictvím SMS či e-mailu je považováno za doručené okamžikem jeho doručení, nejpozději však následující den po jeho odeslání na vaše telefonní číslo nebo e-mailovou adresu.

8.6 Za doručena se považují i oznámení, která zpřístupníme v Internetové samoobsluze, a to okamžikem zpřístupnění. Vezměte v této souvislosti prosím na vědomí, že v případě doručení prostřednictvím Internetové samoobsluhy nemusíme zasílat písemné oznámení.

8.7 Internetovou samoobsluhou se rozumí váš zákaznický účet na portálu moje.oskarta.cz.

8.8 Hlasovou samoobsluhou se rozumí telefonní linka obsluhovaná automatizovaným systémem na telefonním čísle *30 (ze sítě Vodafone) nebo 800 777 730. Každý, kdo využije Hlasovou samoobsluhu z telefonního čísla v síti Vodafone, je považován za účastníka oprávněného využívat takové telefonní číslo, přesto ale může být vyzván k ověření heslem.

9. Právní předpisy a orgány dohledu

9.1 Smlouva se řídí také zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

9.2 Ujednání týkající se náhrady škody a způsobu řešení sporů jsou uvedena v reklamačním řádu.

9.3 Základní informace o tom, jaké údaje o vás zpracováváme, naleznete v dokumentu „Podmínky zpracování údajů“ na www.oskarta.cz. Další práva a povinnosti týkající se zpracování údajů naleznete v dokumentu „Informace pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů“ (dále jen „Informace pro zákazníka“) na www.vodafone.cz.

10. Účinnost

10.1 Tyto podmínky jsou účinné od 1. 1. 2022 a nahrazují podmínky ze dne 1. 10. 2020.