



# Všeobecné podmínky

## 1. Základní ustanovení

V těchto Všeobecných podmínkách najdete úpravu svých zákaznických práv a povinností souvisejících s poskytováním předplacených služeb elektronických komunikací pod značkou Oskarta (dále jen „Služby“) a také práva a povinnosti Vodafonu jako poskytovatele těchto Služeb. Dále v nich najdete podmínky doplňkových služeb. Služby Oskarty můžete využívat, pokud s námi uzavřete smlouvu o poskytování Služeb (dále jen „Smlouva“). Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

### 1.1 Obsah Smlouvy a její dostupnost

Smlouvu, kterou spolu uzavřeme, tvoří vždy i tyto Všeobecné podmínky, Podmínky zpracování údajů, Ceník služeb (dále jen „Ceník“) a Reklamační řád Oskarty (dále jen „Reklamační řád“). Smlouvu tvoří také podmínky jednotlivých marketingových akcí, pokud takovou akci využijete (dále jen „Podmínky marketingových akcí“), ve kterých můžeme stanovit další práva a povinnosti nebo je upravit odlišně od těchto Všeobecných podmínek, Ceníku nebo podmínek jednotlivých Služeb. Všeobecné podmínky, Podmínky zpracování údajů, Ceník, Reklamační řád, podmínky jednotlivých Služeb a podmínky aktuálních marketingových akcí jsou vám k dispozici na stránkách [www.oskarta.cz](http://www.oskarta.cz), případně na vyžádání na [OskartaTym@oskarta.cz](mailto:OskartaTym@oskarta.cz).

### 1.2 Změna a informování o změně smluvních podmínek

Rádi bychom vás upozornili, že můžeme Smlouvu, tj. i Všeobecné podmínky, Podmínky zpracování údajů, Ceník, Reklamační řád nebo Podmínky marketingových akcí 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 smluvních podmínek vás budeme předem informovat prostřednictvím stránek [www.oskarta.cz](http://www.oskarta.cz) nebo také našich informačních materiálů, popř. prostřednictvím SMS zpráv či Internetové samoobsluhy.

Pokud nebudete souhlasit se změnami podstatných náležitostí Smlouvy, které vedou ke zhoršení vašeho postavení, můžete Smlouvu ukončit výpovědí s uvedením tohoto důvodu, kterou nám doručíte do 15 kalendářních dnů ode dne účinnosti této změny. Upozorňujeme vás, že v takovém případě bude Smlouva ukončena (a SIM karta deaktivována). Pokud jsme však změny provedli z důvodu změny právní úpravy či na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, nebo změnou nejsou dotčena vaše práva a povinnosti, tento postup nelze použít. Ukončit Smlouvu také nemůžete v případě, že vám byly změny známy již při uzavírání Smlouvy. Pokud nám výpověď v uvedené lhůtě nedoručíte, budeme mít za to, že se změnami souhlasíte.

### 1.3 Uzavření smlouvy

Smlouvu o poskytování předplacených služeb spolu uzavřeme:

- uhrazením ceny kreditu nebo prvním dobítím kreditu,
- vylomením SIM karty z plastické karty,
- aktivací SIM karty. Aktivujte si kartu nejpozději do data uvedeného na obalu SIM karty.

Pokud jste spotřebitel a uzavřete Smlouvu distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory, vyjadřujete a potvrzujete uzavřením Smlouvy, že jsme vám s dostatečným předstihem před uzavřením takové Smlouvy poskytli předmluvní informace v rozsahu požadovaném příslušnými právními předpisy k ochraně spotřebitele. Aktivaci SIM karty či zahájení čerpání služeb považujeme za vaši výslovnou žádost k zahájení poskytování Služeb, a to i před uplynutím 14denní lhůty od uzavření Smlouvy, po kterou máte jako spotřebitel možnost i bez uvedení důvodu odstoupit od Smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory. Pokud v této lhůtě odstoupíte od Smlouvy po zahájení poskytování Služeb, můžeme požadovat úhradu již využitých Služeb.

Uzavřením Smlouvy či vylomením z plastové karty vyjadřujete svůj souhlas s těmito Všeobecnými podmínkami, Reklamačním řádem, Podmínkami zpracování údajů a Ceníkem, a pokud využijete některou z marketingových akcí, také s Podmínkami marketingových akcí.

Pokud SIM kartu nevylomete a nevyužijete žádnou službu, můžete nám vrátit neporušenou SIM kartu do 14 dnů od data, kdy ji převzmete. V takovém případě Smlouvu považujeme bez dalšího za neuzavřenou.

V této souvislosti bychom vás rádi upozornili, že SIM karta zůstává vždy v našem vlastnictví, a v případě, že nedojde k uzavření Smlouvy nebo je již uzavřená Smlouva ukončena, jsme oprávněni ji deaktivovat.

### 1.4 Kredit

Expirace kreditu je 6 měsíců. S každým dobítím se platnost vašeho kreditu prodlužuje o 6 měsíců, poté kredit propadá. Jestliže si však do dalšího 1 měsíce znovu dobijete, kredit vám obnovíme a přičteme ho k dobité částce.

Jsmo oprávněni bez předcházejícího upozornění přerušit poskytování Služeb v případě vyčerpání kreditu, a to i během hovoru, odesílání zprávy, datového spojení či využívání jiné Služby. Údaj o aktuální výši kreditu zobrazený vaším zařízením je jen orientační. V případě pochybností o výši kreditu je rozhodující údaj v účtovacím systému Oskarta.

Na vaši žádost vám na částku uhrazeného kreditu vystavíme daňový doklad. Nezapomeňte, že kupony pro dobíjení můžete využít nejpozději do data uvedeného na kuponu. Upozorňujeme vás také na to, že kupony není možné vrátit a že vám nemůžeme vrátit peníze za nevyužití kuponu nebo nevyčerpání kreditu ve stanovené lhůtě nebo pokud dojde k ukončení Smlouvy.

### 1.5 Heslo

Při aktivaci SIM karty si zvolíte heslo. Budete ho potřebovat hlavně při aktivaci SIM karty a při kontaktu s námi (Internetová samoobsluha, OskartaTým). 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 (zejména předložení dokladu totožnosti). Každý, kdo využije Hlasovou samoobsluhu, je považován za zákazníka oprávněně využívajícího takové telefonní číslo. I v takovém případě vás můžeme vyzvat k ověření heslem.

Své heslo si prosím dobře chraňte a v případě podezření z jeho prozrazení či zneužití si ho ve vlastním zájmu co nejdříve změňte. Stejným způsobem chraňte i svůj PIN a PUK kód. PIN kód si můžete změnit, PUK nikoli.

## 1.6 Ukončení smlouvy

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 OskartaTým dostupné přes \*30, kde se s operátorem dohodnete na ukončení Smlouvy. Pokud tak učiníte alespoň 4 kalendářní dny před koncem kalendářního měsíce, smlouva skončí nejpozději posledním dnem kalendářního měsíce. Jinak až posledním dnem následujícího kalendářního měsíce, pokud není dohodnuto jinak. Smlouva končí také přenosem telefonního čísla.

Smlouva také automaticky zaniká uplynutím 7 měsíců od posledního dobítí, popř. aktivace SIM karty (pokud si po aktivaci SIM karty nedobijete).

## 2. Poskytování Služeb

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) Služba přenosu dat, (III) Služba krátkých textových zpráv (SMS), (IV) Služba 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.

Kromě základních služeb můžete dle aktuální nabídky Oskarty využívat i doplňkové služby, které jsou uvedeny v Ceníku. Mezi doplňkové služby patří služba DMS, prostřednictvím které můžete poskytnout peněžitý 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.

- 2.1 Služby vám budeme poskytovat v oblastech pokrytých příslušným rádiovým signálem, 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.
- 2.2 Případné zhoršení kvality přenosu způsobené fyzikálními vlivy nemůžeme ovlivnit.
- 2.3 S využitím mobilních sítí zahraničních poskytovatelů vám umožňujeme užívat Služby i mimo území České republiky. Více informací a aktuální ceny najdete na stránkách [www.oskarta.cz](http://www.oskarta.cz).
- 2.4 V některých případech se může stát, že vám omezíme či přerušíme poskytování Služeb prostřednictvím jedné nebo všech SIM karet, aniž bychom vás o tom stihli předem informovat, například:
  - a) 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,
  - b) vznikne-li podezření, že jste uzavřeli Smlouvu na základě nepravdivých údajů či s úmyslem neplatit za odebrané Služby,
  - c) v případě narušení bezpečnosti či integrity naší sítě, bezpečnosti Služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti.Jakmile odpadne důvod pro přerušení nebo omezení poskytování Služeb, co nejdříve je obnovíme. Máte však možnost takové obnovy poskytování Služeb předem odmítnout.
- 2.5 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.
- 2.6 Pokud bychom ukončovali poskytování některého z tarifů nebo Služeb, oznámíme vám to nejméně 1 měsíc předem.
- 2.7 Ve výjimečných případech vám z technických nebo provozních důvodů můžeme změnit vaše telefonní číslo či heslo i bez vašeho souhlasu. O této změně vás samozřejmě budeme informovat, a to nejméně 5 pracovních dnů předem, bude-li to možné. V případě, že si nebudete pamatovat své heslo, souhlasíte s tím, že vás můžeme identifikovat jiným způsobem.
- 2.8 Poskytujeme také 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.
- 2.9 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, probíhající hovory nejsou ovlivněny.
  - 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 pravidla FUP.
- 2.10 Může se stát, že váš telefon či jiné zařízení nebude v naší síti plně funkční. Pro správné fungování přístroje v naší síti je nutné, aby se jednalo o přístroj splňující technické požadavky pro provoz v sítích v České republice a – pokud jde o mobilní síť – podporující frekvenční pásmo Vodafonu uvedené na [www.vodafone.cz/mapa-pokryti/](http://www.vodafone.cz/mapa-pokryti/) a splňující technické specifikace rozhraní uvedené na [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz).
- 2.11 Rádi bychom vás upozornili na to, že vám můžeme omezit poskytování předplacených Služeb, případně neposkytnout některou ze Služeb, pokud nebudou splněny podmínky pro jejich užívání. 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 na [www.oskarta.cz](http://www.oskarta.cz). O omezení Služeb vás samozřejmě budeme vždy informovat. Poskytování Služeb vám obnovíme, jakmile odpadne důvod omezení.
- 2.12 Měli byste vědět, že mj. neodpovídáme za to, že nevyužijete kredit na SIM kartě, nesprávně zadáte údaje při úhradě předplacených Služeb (zejména telefonní číslo či číslo kuponu) nebo ztratíte či vám někdo odcizí kupon, nebo že dojde k jeho zneužití.
- 2.13 V případě ztráty nebo odcizení SIM karty vám SIM kartu vyměníme, pokud prokážete, že jste byl jejím oprávněným uživatelem. Za tím účelem po vás můžeme požadovat například předložení originálu dokladu o pořízení SIM karty nebo dokladu totožnosti. Prosím vezměte

na vědomí, že vám SIM kartu nemůžeme vyměnit v případě, kdy budou existovat pochybnosti o tom, zda držitel uvedeného dokladu je oprávněným uživatelem SIM karty nebo bude vzhledem k okolnostem zřejmé, že tomu tak není.

#### 2.14 Přenositelnost telefonních čísel

Pro přenesení čísla k Oskartě musíte mít nejprve aktivní Oskartu. Pak požádáte svého původního poskytovatele, u kterého máte telefonní číslo, které chcete přenést, o přenos čísla. Po kontrole podmínek vám stávající poskytovatel vystaví takzvaný kód ČVOP. Je to čtrnáctimístné číslo, které budete pro přenos potřebovat. Se znalostí tohoto čísla zavoláte OskartaTým na \*30 a dohodne se na dnu, kdy bude číslo přeneseno na Oskartu. Přenos čísla v dohodnutý den probíhá mezi 00:00 – 6:00 hodin. Oskarta má právo toto datum změnit z kapacitních a technických důvodů na nejbližší vhodný termín. V takovém případě vás o novém termínu přenesení budeme předem informovat. Pro všechna čísla přenášená 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 je 4 dny.

Prenositelnost čísla je podrobně upravena opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10/10.2012/12.

Ostatní náležitosti se řídí Podmínkami služby přenositelnosti telefonních čísel společnosti Vodafone Czech Republic a.s.

### 3. Co jako zákazník můžete a jak se nejlépe ochráníte?

3.1 Máte možnost ponechat si své telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli Služeb.

#### 3.2 Reklamacce

Pokud nesouhlasíte s výší Vyúčtování Služeb nebo nejste spokojeni s kvalitou poskytnutých Služeb, máte právo je reklamovat. Reklamacce je třeba podat písemně a v souladu s Reklamačním řádem.

3.3 Služby můžete užívat prostřednictvím zařízení, které splňuje požadavky stanovené právními předpisy.

3.4 Můžete nás požádat o změnu Smlouvy (nastavení Služeb). Změnu Služeb provedeme co nejdříve, nejpozději do jednoho týdne. V případě, že máte omezené či přerušené poskytování Služeb, je možné, že změnu Smlouvy neprovedeme.

#### 3.5 Opatření pro vaši ochranu při ztrátě/krádeži SIM karty

Ztrátu či odcizení SIM karty, nebo pokud se neoprávněná osoba seznámí s vašim PUK kódem, nám co nejdříve oznamte telefonicky. Nejpozději do 60 minut od obdržení vašeho oznámení provedeme blokaci SIM karty. Od tohoto okamžiku přestáváte odpovídat za užití služeb prostřednictvím této SIM karty. Požádáte-li nás, vydáme vám za podmínek stanovených Ceníkem novou SIM kartu.

#### 3.6 Ani u nás nemůžete:

- a) prodat nebo převést práva k jakékoli ze služeb bez našeho předchozího písemného souhlasu (nedovolený pře prodej Služeb),
- b) 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.),
- c) poškodit nebo pozměnit software na SIM kartě (nebo se o to pokusit), zejména kopírováním nebo klonováním,
- d) užit službu nebo služby třetích stran způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu Služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz naší sítě či jakékoli její části, či užit Služby způsobem zakládajícím důvodné podezření, že zneužíváte nebo jste zneužili Službu (např. způsob vašeho užívání Služby vykazuje charakteristiky strojového generování provozu nebo nestandardního užití).

#### 3.7 Jak se s námi můžete spojit?

Abychom vám komunikaci s námi co nejvíce ulehčili, můžete zdarma využít Hlasovou samoobsluhu vytočením \*30 nebo 800 777 730 nebo Internetovou samoobsluhu na [moje.oskarta.cz](http://moje.oskarta.cz). Na zákaznickou linku se připojením přes \*30 nebo 800 777 730 dovoláte za poplatek 39 Kč, není-li v podmínkách konkrétní aktivované služby stanoveno jinak.

### 4. Jaké údaje o vás zpracováváme

Základní informace o tom, jaké údaje o vás zpracováváme, naleznete v dokumentu Podmínky zpracování údajů, umístěném na [www.oskarta.cz](http://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](http://www.vodafone.cz).

### 5. Odpovědnost

5.1 Prosím vezměte na vědomí, že naše odpovědnost za škodu je ze zákona omezena. Nevyplývá-li z příslušných právních předpisů jinak, nejsme odpovědní například za škody způsobené:

- a) porušením vaší smluvní povinnosti,
- b) v důsledku přerušování nebo vadného poskytnutí Služby,
- c) uvedením nesprávných údajů z vaší strany,
- d) viry (tzv. mobile malware), prozrazením či zneužitím hesla nebo PINu, popř. jiných kódů,
- e) ztrátou, odcizením nebo poškozením SIM karty.

Prosím mějte též na paměti, že 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 plnili i při přerušování poskytování Služby, nezajištění pokrytí, špatné kvalitě přenosu nebo zpracování nepřesných osobních či jiných údajů. Rádi bychom vás též upozornili na to, že ze zákona neodpovídáme za obsah přenášených zpráv ani za data uložená na SIM kartě.

5.2 Ujednání týkající se náhrady škody a způsobu řešení sporů jsou uvedena v Reklamačním řádu.

### 6. Ceník

Ceny za poskytnuté Služby vám Oskarta účtuje dle platného Ceníku a vy jste je povinen řádně a včas hradit. 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.

Vyúčtování Služeb se u předplacených Služeb neposkytuje. Přehled čerpání Služeb je zpřístupněn v Internetové samoobsluze Oskarta. Služby jsou poskytovány jen do vyčerpání vámi předplacené hodnoty (kreditu).

## **7. Účinnost**

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 1. 2015.