

## **Obchodné podmienky**

**pre poskytovanie SLUŽBY - OBNOVA O2 KREDITU prostredníctvom terminálov online v zberniach spoločnosti TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a.s.**

### **Článok I.**

#### **Popis služby**

**1.** Službou sa pre účely týchto obchodných podmienok rozumie obnova alebo navýšenie kreditu SIM kariet predplatenej verejnej elektronickej služby poskytovanej spoločnosťou O2 Slovakia, s.r.o. (ďalej len „O2“ ) priamymi hotovostnými platbami realizovanými prostredníctvom siete terminálov on line prevádzkovanými spoločnosťou TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a. s. (ďalej len „Služba“).

**2.** Poskytovanie tejto Služby sa užívateľovi O2 (ďalej len „zákazníkovi“) umožňuje v obchodných miestach (ďalej len „zberne“), ktoré na základe obchodných zmlúv so spoločnosťou TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a. s. (ďalej len „TIPOS“) prevádzkujú právnické alebo fyzické osoby - mandatári spoločnosti TIPOS

**3.** Pracovník zberne, ktorý obsluhuje terminál online (ďalej len „obsluha terminálu“), je priamo zodpovedný za prijímanie objednávky na Službu od zákazníka v súlade s týmito obchodnými podmienkami.

**4.** Prostredníctvom tejto Služby je možná obnova alebo navýšenie O2 kreditu v hodnote od 6 EUR do 20 EUR vrátane a to v nominálnej hodnote zaokrúhlenej na celé číslo.

### **Článok II.**

#### **Objednanie Služby**

Zákazník môže objednať Službu obnovy O2 kreditu priamym ústnym zadaním údajov obsluhu terminálu, ktorá ich následne vkladá cez klávesnicu do terminálu.

**a)** Zákazník oznámi obsluhu terminálu záujem o poskytnutie Služby. Obsluha po stlačení klávesa „Obnova kreditu“ zaznamenáva údaje na obrazovke terminálu ich ručným zadávaním. Na výzvu obsluhu terminálu zákazník zreteľne nadiktuje údaje v tomto poradí:

- telefónne číslo O2 karty, ktorej kredit si želá obnoviť alebo navýšiť;
- výška platby v hotovosti, ktorou si želá zaplatiť za obnovu O2 kreditu.

**b)** Po nadiktovaní uvedených údajov obsluha terminálu jasne a zrozumiteľne zopakuje zákazníkovi ním nadiktované údaje z obrazovky terminálu, požiada ho o odsúhlasenie, prípadne v nich vykoná zákazníkovi požadovanú korekciu. Po vzájomnom odsúhlasení správnosti všetkých údajov obsluha terminálu prevezme od zákazníka peňažnú hotovosť predstavujúcu zvolenú platbu za kredit, nakoniec stlačí odoslanie a vydá zákazníkovi Potvrdenie.

**c)** Odsúhlasením údajov a zaplatením peňažnej hotovosti obsluhu terminálu sa zákazník zaväzuje riadiť pravidlami stanovenými v týchto Obchodných podmienkach.

**d)** Úspešnú transakciu objednávky je možné na žiadosť zákazníka zrušiť do 3 minút od jej vloženia do terminálu podľa čl. IV. týchto Obchodných podmienok.

**e)** Po úspešnej transakcii je zákazník povinný okamžite skontrolovať správnosť všetkých údajov na Potvrdení. Po uplynutí lehoty na zrušenie nie je možné uplatniť požiadavku na zmenu telefónneho čísla dobíjanej O2 karty alebo na zmenu sumy platby za kredit, ani nevzniká zákazníkovi nárok na vrátenie zaplatenej hotovosti.

**f)** Obsluha terminálu je povinná zvlášť pozorne dbať na to, aby zákazníkom oznamované údaje správne a presne vložila do terminálu tak, aby nevznikali omyly a chyby pri tomto spôsobe objednávaní služby.

### **Článok III.**

#### **Vyhodnotenie objednávky zákazníka na Službu**

Všetky zákazníkom požadované údaje vložené ručným zadaním do terminálu spracovávajú a vyhodnocujú systémy spoločnosti TIPOS a spoločnosti O2. Výsledná transakcia spracovania objednávky môže byť:

##### **1. Objednávka bola prijatá – úspešná transakcia**

Objednávka zákazníka je úspešne prijatá a služba dobitia O2 je úspešne realizovaná, ak vložené údaje boli správne.

**a)** O tejto skutočnosti vytlačí terminál doklad „Potvrdenie o poskytnutí služby OBNOVA O2 KREDITU“ (ďalej len „Potvrdenie“), ktoré je obsluha terminálu povinná odovzdať zákazníkovi. Potvrdenie je riadnym dokladom o poskytnutí Služby a dokladom o zaplatení za poskytnutú Službu. Len jeho predložením je možné uplatniť reklamáciu na poskytnutie Služby. Potvrdenie obsahuje najmä tieto údaje:

- poskytovateľ služby O2 Slovakia, s.r.o.;
- dátum a čas poskytnutia Služby;
- suma v Euro, ktorú si zvolil a zaplatil zákazník za obnovu kreditu O2 karty;
- telefónne číslo O2, na ktorom sa realizovala obnova alebo navýšenie kreditu;
- číslo terminálu on line prostredníctvom ktorého bola poskytnutá Služba;
- systémové kódy, sériové číslo a čiarové kódy Potvrdenia;
- ďalšie pokynové a informačné údaje.

**b)** Zákazník je povinný bezprostredne po prevzatí Potvrdenia skontrolovať správnosť vytlačených údajov. Vydaním Potvrdenia zberňa nezodpovedá za správnosť a presnosť zadaného mobilného čísla, ktorého O2 kredit sa má obnoviť, ani za zákazníkovo zvolenú výšku platby za obnovu kreditu.

**c)** Obnova alebo navýšenie O2 kreditu bude realizované najneskôr do 24 hodín od vloženia údajov do terminálu a vydania Potvrdenia prostredníctvom SMS správy na O2 telefónne číslo, ktorého kredit sa obnovil alebo navýšil v súlade s platnými Všeobecnými podmienkami spoločnosti O2, na poskytovanie predplatených služieb.

**d)** Potvrdenie odovzdané zákazníkovi nie je daňovým dokladom. Daňový doklad vystaví spoločnosť O2 na ktoromkoľvek predajnom mieste O2 po predložení platného Potvrdenia.

##### **2. Objednávka nebola prijatá - neúspešná transakcia**

###### **2.1. Neexistujúce O2 telefónne číslo**

**a)** Ak boli všetky potrebné údaje zadané do terminálu správne, ale O2 telefónne číslo, na ktorom má byť obnovený kredit, neexistuje v systéme poskytovateľa O2 služby ako platné číslo, terminál, na základe informácie zo systému O2, vytlačí doklad Potvrdenie o poskytnutí služby NEPLATNÉ O2 TELEFÓNNE ČÍSLO.

**b)** Obsluha terminálu je povinná tento doklad a zaplatenú hotovosť vrátiť zákazníkovi. Zákazník v takomto prípade, po opätovnom prekontrolovaní správnosti O2 telefónneho čísla, môže kontaktovať poskytovateľa služby prostredníctvom zákazníckej linky.

## **2.2. Aktuálna technická porucha na strane systému O2**

**a)** Ak boli všetky potrebné údaje zadané do terminálu správne, ale aktuálne technické príčiny v systéme poskytovateľa služby O2 zabraňujú realizovať službu zákazníkovi, terminál, na základe informácie zo systému O2, vytlačí Potvrdenie o poskytnutí služby OBNOVA O2 KREDITU Z TECHNICKÝCH PRÍČIN DOBITIE NIE JE MOŽNÉ.

**b)** Obsluha terminálu je povinná tento doklad a zaplatenú hotovosť vrátiť zákazníkovi. Zákazník v takomto prípade, po opätovnom prekontrolovaní správnosti O2 telefónneho čísla, môže kontaktovať poskytovateľa služby prostredníctvom zákazníckej linky.

## **3. Nevytlačenie Potvrdenia - došlo k technickej chybe na termináli**

**a)** Ak boli všetky potrebné údaje zadané do terminálu správne a terminál nevytlačí z aktuálnych technických dôvodov žiadne Potvrdenie uvedené v predchádzajúcom odseku tohto článku, je obsluha terminálu povinná získať bezodkladne informácie o objednanej transakcii prostredníctvom telefonického spojenia na IGT HOT LINE, kde jej bude poskytnutý aktuálny stav objednávky zákazníka.

**b)** Na základe informácií získaných z IGT HOT LINE a prípadne po vykonaní štandardnej technickej úpravy tlačiarne, obsluha terminálu - buď vráti zákazníkovi zaplatenú peňažnú hotovosť (v prípade, že poskytnutie Služby nebolo akceptované, alebo došlo k technickej chybe terminálu), alebo vystaví zákazníkovi náhradné Potvrdenie - Dotlač (poskytnutie Služby bolo spoločnosťou O2 akceptované), ktoré bude obsahovať všetky údaje potrebné pre prípadné reklamačné konanie, najmä systémový kód. Potvrdenie - Dotlač nie je daňovým dokladom, pre vystavenie daňového dokladu platí ustanovenie článku III. ods. 1. písm. d).

**c)** Ak je technická chyba terminálu (online spojenia) takého charakteru, že nemôže byť vytlačené Potvrdenie ani Dotlač (ale poskytnutie Služby bolo spoločnosťou O2 akceptované), obsluha terminálu je povinná vystaviť náhradný doklad s údajmi o objednanej transakcii – čas (aspoň približný), telefónne číslo O2 karty, výšku sumy zaplatenej finančnej čiastky, číslo terminálu, na náhradnom doklade uvedie meno a podpis obsluhy terminálu, ako aj informáciu o uskutočnenom volaní na IGT HOT LINE linku.

## **Článok IV.**

### **Zrušenie úspešnej transakcie**

**1.** Úspešnú transakciu Služby je možné zrušiť v prípade, že zákazník po obdržaní Potvrdenia zistí, že obnova kreditu bola jeho omylom realizovaná na iné O2 telefónne číslo, ako si pôvodne želal.

**2.** Zrušenie Služby je možné realizovať do 3 minút od úspešného poskytnutia Služby. O zrušení je zákazník povinný požiadať obsluhu terminálu so súčasným odovzdaním platného Potvrdenia obsluhu terminálu k vykonaniu transakcie zrušenia.

**3.** Obsluha terminálu je povinná štandardne realizovať transakciu zrušenia a po jeho úspešnom uskutočnení je povinná vrátiť zákazníkovi zaplatenú hotovosť spolu s ústrižkom o zrušení. Obsluha terminálu zrušené Potvrdenie spolu s druhým ústrižkom o zrušení zopne a vloží do prevádzkovej obálky.

## **Článok V.**

### **Reklamácie**

**1.** Ak zákazníkovi, napriek splneniu všetkých obchodných podmienok pre objednanie služby, zaplateniu za Službu a vydaniu Potvrdenia, nebola Služba poskytnutá v požadovanom rozsahu, je zákazník oprávnený uplatniť reklamáciu.

**2.** Reklamáciu môže zákazník uplatňovať len na základe predloženia platného Potvrdenia o poskytnutí služby alebo Potvrdenia – Dotlač vydaného terminálom on line, resp. vystaveného náhradného dokladu s údajmi o objednanej transakcii a len z nasledujúcich dôvodov:

#### **2.1. Dôvody oprávnených reklamácií:**

**a)** ak transakcia Služby dobitia bola zákazníkovi realizovaná vydaním Potvrdenia alebo vydaním Potvrdenia - Dotlač (údaje na Potvrdení zodpovedajú požadovaným údajom), ale obnova alebo navýšenie kreditu nebolo realizované na požadované O2 telefónne číslo, ktorého kredit sa mal obnoviť, ani do 24 hodín od objednania Služby (vydania Potvrdenia);

**b)** ak transakcia Služby dobitia bola zákazníkovi realizovaná vydaním Potvrdenia alebo vydaním Potvrdenia – Dotlač (údaje na Potvrdení zodpovedajú požadovaným údajom), ale O2 karta nebola transakciou navýšená v požadovanej a zaplatenej výške;

**c)** ak transakcia Služby dobitia bola realizovaná vydaním Potvrdenia (údaje na Potvrdení zodpovedajú požadovaným údajom), ale po obdržaní SMS správy o navýšení kreditu nie je možné uskutočniť hovor z dobíjaného čísla z dôvodu nenavýšenia kreditu;

**d)** ak transakcia Služby bola realizovaná vydaním náhradného dokladu, SMS správa bola obdržaná a kredit nebol navýšený;

**e)** reklamácie týkajúce sa vystavenia a obsahu daňového dokladu (faktúry) za uskutočnenú transakciu, ktorú si zákazník môže vyžiadať od poskytovateľa podľa čl. III., ods. 1, písm. d) týchto Obchodných podmienok;

**f)** v prípade technickej poruchy v spojení medzi terminálmi a Datacentrom IGT je TIPOS oprávnený posudzovať žiadosti o finančné vyrovnanie individuálne, pričom rozhodujúci je kompletný údajový záznam registrovaný v centrálnej databáze systému on line;

**g)** reklamácia sa uplatňuje v ktorejkoľvek zberni spoločnosti TIPOS, ktorá poskytuje Službu alebo u poskytovateľa Služby spoločnosti O2, prostredníctvom telefónneho kontaktu na Zákaznícku linku 949 tel. 0949 949 949, osobne na pracoviskách spoločnosti O2, prípadne písomne alebo osobne na adrese O2 Slovakia, s.r.o., Einsteinova 24, 851 01 Bratislava vždy na základe platného Potvrdenia alebo Potvrdenia – Dotlač;

**h)** riešenie oprávnených reklamácií zabezpečuje poskytovateľ Služby spoločnosť O2 v súlade s platnými Všeobecnými podmienkami spoločnosti O2, na poskytovanie predplatennej služby O2;

**i)** reklamáciu a teda ani vrátenie zaplatenej platby nie je možné uplatňovať v zberni, v ktorej bola zákazníkovi úspešne realizovaná transakcia dobitia.

#### **2.2. Dôvody neoprávnených reklamácií:**

**a)** ak transakcia Služby bola zákazníkovi realizovaná vydaním Potvrdenia (údaje na Potvrdení zodpovedajú požadovaným údajom), ale obnova kreditu bola omylom zákazníka realizovaná na iné O2 telefónne číslo, ako si pôvodne želal a súčasne nebolo požadované zrušenie transakcie podľa

pravidiel uvedených v čl. IV. týchto Obchodných podmienok. Zberňa ani poskytovateľ Služby nenesie zodpovednosť za takto vzniknutý omyl zákazníka.

#### **Článok VI.**

##### **Záverečné ustanovenia**

Tieto obchodné podmienky pre Službu platia s účinnosťou od 8. apríla 2019.

V Bratislave, 8. apríla 2019