



## Provozní podmínky pro poskytování O2 Mobilní hlasové služby

---

Č.j.: OPHA11000064264/2011  
Účinnost od 2.7.2011

### Obsah:

Článek 1	Úvodní ustanovení.....	2
Článek 2	Výklad použitých pojmů .....	2
Článek 3	Charakteristika Služby a podmínky pro její poskytování.....	3
Článek 4	Zřízení Služby.....	5
Článek 5	Práva a povinnosti O2 .....	6
Článek 6	Práva a povinnosti Účastníka .....	6
Článek 7	Změna a zrušení Služby .....	7
Článek 8	Univerzální služba .....	8
Článek 9	Závěrečná ustanovení .....	9



## Článek 1 Úvodní ustanovení

- 1) Provozní podmínky pro poskytování O2 Mobilní hlasové služby (dále jen „Provozní podmínky“) jsou součástí Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s. vydaných společností Telefónica O2 Czech Republic, a.s., v platném znění (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 2) Provozní podmínky stanovují podrobné podmínky pro poskytování souboru veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících Doplnkových služeb zahrnutých do O2 Mobilní hlasové služby (dále jen „Služba“). Provozní podmínky jsou závazné pro společnost Telefónica O2 Czech Republic, a.s., jako poskytovatele Služby (dále jen „O2“), a všechny Účastníky.
- 3) Ustanovení těchto Provozních podmínek se přiměřeně použijí i na Předplacené služby.
- 4) Ceny za Službu jsou uvedeny v Ceníku O2 Mobilní hlasové služby (dále jen „Ceník Služby“), který je dostupný na internetových stránkách O2 <http://www.o2.cz> (dále jen „Internetové stránky“) a k nahlédnutí na Kontaktních místech.
- 5) Ceny za Předplacenou službu jsou uvedeny v Ceníku předplacených služeb O2, který je dostupný na Internetových stránkách a k nahlédnutí na Kontaktních místech.
- 6) Služba se poskytuje v rámci tarifů uvedených v Ceníku Služby.

## Článek 2 Výklad použitých pojmů

Pro účely těchto Provozních podmínek se rozumí:

- 1) **Doplnkové služby** - aplikace a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkové ke Službě podle podmínek aktuálně zveřejněných na Internetových stránkách. Využití Doplnkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového telekomunikačního zařízení.
- 2) **Fair User Policy** (dále jen „FUP“) – opatření k ochraně Mobilní sítě, které chrání Účastníky před nadměrným zatěžováním sítě jinými Účastníky. Principem FUP je postupné snižování přenosové rychlosti u těch účastníků, kteří zatěžují síť nadměrným způsobem, zejména dlouhodobým stahováním velkého objemu dat.
- 3) **Koncové telekomunikační zařízení** – přiřazený prostředek připojený k Mobilní síti, který umožňuje nebo podporuje poskytování Služby.
- 4) **Mobilní síť** – veřejná mobilní síť elektronických komunikací O2.
- 5) **O2 eSHOP** – samoobslužný portál O2 dostupný na internetových stránkách O2 <http://www.o2shop.cz>.
- 6) **PIN** - čtyřmístný kód chránící SIM kartu před zneužitím. Je-li zadán 3x za sebou špatně, je SIM karta zablokována, odblokovat ji lze tzv. PUK kódem.
- 7) **PUK** - osmimístný kód umožňující odblokovat zablokovanou SIM kartu. Též lze pomocí něho měnit PIN kód. Je-li PUK zadán 10x chybně, dojde k trvalému zablokování SIM karty.
- 8) **Předplacená služba** – služba poskytovaná jen do vyčerpání hodnoty (kreditu) předplacené Účastníkem.
- 9) **SIM karta** - karta s čipem obsahující identifikační informace - síť operátora, telefonní číslo, aktivované služby, účtování, kredit atd. Mobilní telekomunikační zařízení vyžadují pro přihlášení do sítě vložení SIM karty, která je chráněna proti zneužití bezpečnostním kódem PIN. SIM karty disponují vlastní pamětí. SIM karta, prostřednictvím které je Služba poskytována, je ve vlastnictví O2.
- 10) **Účastník** – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s O2 smlouvu o poskytování Služby; pojem zahrnuje i Navrhovatele (žadatel o poskytnutí Služby) a Uživatele, nevyplyvá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace jednotlivé kategorie.



### Článek 3 Charakteristika Služby a podmínky pro její poskytování

- 1) Služba umožňuje vysílat prostřednictvím SIM karty telefonické hovory původně vzniklé v Mobilní síti nebo na Koncovém telekomunikačním zařízení, se kterým je SIM karta oprávněně užívána, s výjimkou roamingových hovorů, a dále přijímat telefonické hovory prostřednictvím SIM karty a telefonovat zdarma na čísla tísňového volání.
- 2) Provozní a technické parametry Služby jsou zveřejněny na Internetových stránkách.
- 3) Dostupnost Služby je technicky podmíněna výskytem radiového signálu. Služba není 100 % dostupná na celém území České republiky. Oblasti s pravděpodobným výskytem příslušného radiového signálu, kde je technicky možné Službu poskytovat, jsou vyznačeny na mapě pokrytí příslušným radiovým signálem (dále jen „Mapa“). Mapa je k nahlédnutí na Kontaktních místech a na Internetových stránkách. Výskyt příslušného radiového signálu, technická možnost poskytování Služby, dostupnost a kvalita poskytované Služby jsou dále závislé na aktuálně vydaných rozhodnutích příslušného orgánu státní správy a režimu poskytované Služby. O2 nezaručuje, že v oblastech na Mapě vyznačených jako pokryté příslušným radiovým signálem nebo v oblastech, kde je technicky možné Službu poskytovat, popř. kde je Služba dostupná, Účastník vždy dosáhne připojení k Mobilní síti. O2 neodpovídá za zhoršení kvality Služby fyzikálními vlivy anebo charakterem použitých technologií.
- 4) Maximální délka hovoru započatého v Mobilní síti je 70 minut. Po uplynutí této doby je O2 oprávněna hovor přerušit.

#### Charakteristika doplňkových služeb

- 5) **Odchozí video volání (Outgoing Video Calling)** - vysílání obrazu a zvuku volanému v reálném čase,
- 6) **Příchozí video volání (Incoming Video Calling)** - přijímání obrazu a zvuku od volajícího v reálném čase,
- 7) **Předání čísla volajícího (Calling Line Identification Presentation)** - volanému účastníkovi je předáno číslo volajícího,
- 8) **Zamezení předání čísla volajícího (Calling Line Identification Restriction)** - volanému není předáno číslo volajícího,
- 9) **Přesměrování nepodmíněné (Call Forward Unconditional)** - všechny příchozí hovory jsou přesměrovány na zvolené číslo,
- 10) **Přesměrování v případě, že je obsazeno (Call Forward on Busy)** - příchozí hovor je přesměrován na zvolené číslo, pokud je telefon obsazený,
- 11) **Přesměrování v případě neakceptování příchozího hovoru (Call Forward on No Reply)** - příchozí hovory budou přesměrovány na zvolené číslo, pokud volaný nepřijme příchozí hovor,
- 12) **Přesměrování v případě, že telefon je nedosažitelný (Call Forward on mobile subscriber not reachable)** - přesměrování na zvolené číslo, pokud je telefon mimo oblast pokrytí a nebo když je vypnutý,
- 13) **Signalizace příchozího hovoru (Call Waiting)** - během hovoru je signalizován další hovor a volaný si může zvolit, zda odpoví, odmítne či bude hovor ignorovat,
- 14) **Přidržení hovoru (Call Hold)** - účastník může přidržit účastníka hovoru a následně zavolat na jiné číslo či akceptovat příchozí hovor,
- 15) **Konferenční hovor (Multi Party Service)** - současné spojení až šesti účastníků hovoru stranou volající,
- 16) **Blokování všech odchozích hovorů (Barring of All Outgoing Calls),**
- 17) **Blokování odchozích mezinárodních hovorů (Barring of All Outgoing International Calls),**



- 18) **Blokování mezinárodních odchozích hovorů mimo hovory do vlastního státu (Barring of All Outgoing International Calls Except to Home Country)** - zablokování všech mezinárodních hovorů vyjma případů, kdy je při roamingu voláno do ČR,
- 19) **Blokování všech příchozích hovorů (Barring of Incoming Calls)** - zablokování možnosti obdržet příchozí hovor,
- 20) **Blokování příchozích hovorů v zahraničí (Barring of Incoming Calls when Roaming)** - zablokování možnosti obdržet příchozí hovory v zahraničí,
- 21) **Hlasová schránka (Voice Mail)** - ukládání a vybírání zpráv ze záznamníku,
- 22) **Zmeškané hovory** – SMS notifikace o zmeškaném hovoru v době nedostupnosti,
- 23) **O2 Na příjmu** – SMS notifikace o dostupnosti volaného Účastníka sítě O2,
- 24) **O2 Spojovatelka** – možnost automatického spojení po dovolání se na obsazeného Účastníka sítě O2.
- 25) **Obdržení textové zprávy (Short Message Service Mobile Terminated)** - umožnění přenosu krátkých zpráv na mobilní telefon,
- 26) **Odeslání textové zprávy (Short Message Service Mobile Originated)** - umožnění přenosu krátkých zpráv z mobilního telefonu,
- 27) **Obdržení multimediální zprávy (Multimedia Message Service Mobile Terminated)** - umožnění přenosu multimediálních zpráv na mobilní telefon,
- 28) **Odeslání multimediální zprávy (Multimedia Message Service Mobile Originated)** - umožnění přenosu multimediálních zpráv z mobilního telefonu,
- 29) **Pravidelný podrobný účet (Detail Bill)** - vystavení podrobného účtu po každém zúčtovacím období,
- 30) **Jednorázový podrobný účet** - jednorázové vystavení podrobného účtu na žádost účastníka (dle podmínek stanovených v Ceníku služby),
- 31) **Neuvedení v telefonním seznamu (Directory Listing)** - neuvedení v telefonním seznamu na žádost účastníka,
- 32) **Jazyk účtu (Language of Bill)** - možnost zvolit si jazyk, ve kterém bude účet vyhotoven,
- 33) **Roaming** - umožňuje využít služby v oblasti pokryté sítí zahraničních provozovatelů sítí GSM/UMTS,
- 34) **Dočasné odpojení SIM karty** - možnost dočasného odpojení SIM karty na žádost Účastníka z důvodu ztráty SIM karty, krádeže SIM karty, opravy mobilního telefonu nebo nevyužití maximálně na dobu 12 měsíců. Účastník je povinen o znovuzapojení SIM karty požádat.
- 35) **Znovuzapojení SIM karty po dočasném odpojení,**
- 36) **Jednorázová změna účastnického čísla,**
- 37) **Změna tarifu Služby,**
- 38) **Bezplatné volání na Oddělení péče o zákazníky \*11,**
- 39) **O2 Záloha** – možnost zálohy adresáře a dalších dat z mobilního telefonu Účastníka na účtu Účastníka vytvořeném na úložišti O2 prostřednictvím synchronizace mezi mobilním telefonem Účastníka a úložištěm provedené Účastníkem. O2 neodpovídá za obsah dat uložených Účastníkem na účtu na úložišti. Doplnková služba O2 Záloha je dostupná na internetových stránkách O2 <https://www.o2zaloha.cz>.
- 40) **Přístup k Internetu na mobilním telefonu** – služba spočívá v umožnění přístupu k Internetu výhradně prostřednictvím mobilního telefonu. Není-li v Ceníku Služby uvedeno jinak, je Služba poskytována pouze při uplatnění FUP. Podmínky uplatnění FUP jsou uvedeny v Ceníku Služby a na Internetových stránkách. V případech neupravených těmito Provozními podmínkami se na Doplnkovou službu Přístupu k Internetu na mobilním telefonu přiměřeně použijí Provozní podmínky pro poskytování služby O2 Mobilní internetové připojení.



#### 41) O2 Prioritní volání

- a) Doplnková služba O2 Prioritní volání zajišťuje účastníkům za krizového stavu prioritu v Mobilní síti pro příchozí hovory z mobilních a pevných sítí, odchozí hovory do mobilních a pevných sítí a odchozí hovory na tísňové linky. Doplnková služba O2 Prioritní volání je poskytována výhradně účastníkům O2 Mobilní hlasové služby v postavení subjektu krizové komunikace dle § 18 odst. 1 zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. Účastníci krizové komunikace jsou rozdělení do tří úrovní priority – VIP, Velký starosta a Malý starosta. Poskytovaná priorita se nepředává do jiných sítí.
- b) O vyhlášení krizového stavu, jeho územním rozsahu a o jeho ukončení je O2 informována ze strany Generálního ředitelství hasičského a záchranného sboru („GŘHZS“).
- c) Pokud je SIM karta v režimu dočasného odpojení, O2 ji v případě vyhlášení krizového stavu aktivuje do 1 hodiny od okamžiku, kdy od účastníka obdrží žádost o její znovuzapojení.
- d) O2 nezaručuje uskutečnění požadovaného hovoru již při prvním pokusu, účastníci s prioritou se mohou vzájemně blokovat.
- e) Cena za doplňkovou službu O2 Prioritní volání je součástí paušálu za O2 Mobilní hlasovou službu.
- f) Detailní informace o doplňkové službě O2 Prioritní volání jsou dispozici na internetových stránkách <http://www.o2.cz/izs/cz/site/services/data-services-services.html>.

42) další Doplnkové služby dle nabídky O2 uvedené v Ceníku Služby, Ceníku předplacených služeb O2 nebo na Internetových stránkách. Rozsah Doplnkových služeb u Služby a Předplacených služeb se může lišit.

#### Článek 4 Zřízení Služby

- 1) Účastník, který má zájem o zřízení Služby, vyplní a podepíše na Kontaktním místě formulář Specifikace služby (dále jen „Specifikace“). Účastník může požádat o doručení formuláře Specifikace i telefonicky prostřednictvím zákaznické linky nebo prostřednictvím eSHOPu a podepsaný jej doručí O2 společně s kopií svých identifikačních dokladů O2.
- 2) Služba je zřízena do 5-ti pracovních dnů od podání podepsané Specifikace, resp. jejího doručení O2, pokud Účastník zaplatí O2 eventuálně požadované jistoty ve smyslu Ceníku Služby a splní i ostatní podmínky, za nichž je Služba poskytována. Při využití Speciální nabídky činí lhůta pro zřízení Služby 10 pracovních dnů.
- 3) Zřízením Služby se rozumí okamžik, od kterého je umožněno užívání Služby. Užívání Služby je umožněno aktivací SIM karty v síti O2.
- 4) Na zřízení Služby se přiměřeně použijí ustanovení čl. 2 Všeobecných podmínek o uzavírání Účastnické smlouvy. Na zřízení Doplnkové služby se přiměřeně použijí ustanovení Provozních podmínek o zřízení Služby a ustanovení čl. 9 Všeobecných podmínek o Změnách Účastnické smlouvy.
- 5) Nebyla-li Služba zřízena dle Provozních podmínek, platí, že Účastník nesplnil podmínky, za nichž je Služba poskytována. Jistoty složené Účastníkem za účelem zřízení Služby budou vráceny v souladu s čl. 2 Všeobecných podmínek.
- 6) Požádá-li Účastník ve Specifikaci zároveň o přenesení telefonního čísla s tím, že Služba bude zřízena až ke dni přenesení čísla, považuje se tato Specifikace za schválenou uplynutím dvou pracovních dnů od podání Specifikace, ledaže Účastník nesplní některou z podmínek poskytování Služeb dle Všeobecných či Provozních podmínek nebo O2 Specifikaci neschválí. O2 je povinna poskytovat Účastníkovi Službu a Účastník povinen platit za poskytnuté Služby až od okamžiku aktivace Služby po přenesení příslušného telefonního čísla. Pokud k aktivaci Služby v souvislosti s přenesením tohoto telefonního čísla nedojde z důvodů na straně Účastníka do 90 dnů ode dne podání Specifikace, má se za to, že Účastník na zřízení Služby netrvá. Tím není dotčeno právo O2 použít již zaplacenou cenu



aktivace na úhradu nákladů spojených s podáním objednávky na přenesení čísla, popř. právo O2 požadovat úhradu sjednané smluvní pokuty.

- 7) Požádá-li Účastník ve Specifikaci o přenesení telefonního čísla a zároveň o zřízení Služby před přenesením telefonního čísla, O2 dočasně přidělí Účastníkovi telefonní číslo z číselného rozsahu pro síť O2. V případě, že nebude přenesení telefonního čísla uskutečněno z důvodu stojících na straně Účastníka, O2 bude Účastníkovi poskytovat Služby prostřednictvím tohoto čísla i nadále.
- 8) V případech stanovených O2 lze Službu zřídit i jinak než na základě písemné Specifikace. Služba je v takovém případě zřízena do 5-ti pracovních dní po doručení informace, že Účastník převzal zásilku obsahující SIM kartu nebo vyplněnou Specifikaci odeslanou O2 na základě Účastníkovi žádosti učiněné telefonicky prostřednictvím zákaznické linky nebo prostřednictvím O2 eSHOPu, případně učinil jiný úkon (např. zadání kódu, aktivní využití Služby). U Služeb zřízených dle tohoto článku nemusí být Účastník oprávněn ke stejným výhodám jako u Služeb zřízených na základě písemné Specifikace. O2 zpravidla Účastníkovi stanoví limit podle čl. 3.2 písm. c) Všeobecných podmínek.
- 9) Účastník, který má zájem o zřízení doplňkové služby O2 Prioritní volání, vyplní a podepíše formulář Specifikace doplňkové služby O2 Prioritní volání a doručí jej O2 prostřednictvím Kontaktní osoby O2. O2 poté ověří u GŘHZS, zda má účastník na poskytování doplňkové služby nárok. O2 je oprávněna žádosti účastníka o zřízení služby O2 Prioritní volání nevyhovět z technických důvodů anebo v důsledku negativního vyjádření GŘHZS. O2 je oprávněna s ohledem k vyjádření GŘHZS účastníkovi službu O2 Prioritní volání aktivovat s jinou než účastníkem požadovanou úrovní priority.

## **Článek 5 Práva a povinnosti O2**

- 1) O2 je povinna poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek uvedených ve Všeobecných podmínkách a v těchto Provozních podmínkách. Tuto povinnost mohou omezit pouze obecně závazné právní předpisy České republiky nebo působení okolností vylučujících odpovědnost.
- 2) O2 je oprávněna jednostranně obměnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Oznámení o změně Služby nebo ukončení Služby musí být učiněno v souladu se Všeobecnými podmínkami.
- 3) O2 je oprávněna omezit rozsah Doplňkových služeb. Omezení rozsahu Doplňkových služeb nelze považovat za podstatnou změnu smluvních podmínek.
- 4) O2 je oprávněna přerušit poskytování Služby, je-li to nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována. Doba provedení údržby bude Účastníkovi oznámena pokud možno vhodnou formou předem.
- 5) O2 neodpovídá za nefungování, výpadky nebo omezení fungování sítě Internet a za vliv takového nefungování sítě Internet na Službu.
- 6) O2 je oprávněna zamezit šíření dat, které Účastník šíří v rozporu se Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy. O2 je oprávněna zamezit Účastníkovi přístup k internetovým stránkám na určitých serverech sítě Internet s nelegálním obsahem nebo obsahem odporujícím dobrým mravům.
- 7) O2 neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci Koncového telekomunikačního zařízení v majetku Účastníka, které Účastník využívá ke Službě.
- 8) O2 je oprávněna zavést dodatečné způsoby ochrany Mobilní sítě a Služby, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníků nebo sítě.
- 9) O2 je oprávněna provést kdykoliv změnu softwaru SIM karty.

## **Článek 6 Práva a povinnosti Účastníka**



- 1) Účastník je povinen při využívání Služby dodržovat tyto Provozní podmínky, Všeobecné podmínky, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Účastník nesmí porušovat zákonem chráněná práva O2 a třetích osob, zejména jakkoliv poškodit, znehodnotit, přetížit nebo zhoršit poskytovanou Službu ke škodě ostatních účastníků
- 2) Účastník nesmí využívat Službu k obtěžování třetích osob.
- 3) Účastník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná proti zneužití Služeb. Účastník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde. Za zneužití služeb se mimo jiné považuje též volání vykazující znaky automatického vytáčení.
- 4) Účastník se zavazuje chránit SIM kartu trvalým zapojením ochrany PIN kódem.
- 5) Účastník je povinen zabezpečit PIN a PUK před zneužitím třetí osobou. Při podezření, že se s PIN kódem seznámila neoprávněná osoba, je Účastník povinen PIN kód neprodleně změnit.
- 6) Účastník je povinen učinit odpovídající opatření k řádnému zabezpečení a ochraně PIN kódu a PUK kódu před zneužitím. Účastník je povinen uchovávat PIN a PUK pod svou výhradní osobní kontrolou.
- 7) V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití SIM karty je Účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně O2, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti O2.
- 8) Při podezření, že se s PUK kódem seznámila neoprávněná osoba, je Účastník povinen požádat O2 o výměnu SIM karty.
- 9) V případě, že Účastník zjistí neoprávněnou manipulaci se SIM kartou (např. SIM karta odmítá správný PIN kód), je povinen požádat O2 o výměnu SIM karty.
- 10) V případě poškození SIM karty má Účastník po zaplacení ceny za výměnu SIM karty nárok na její výměnu.
- 11) Účastník se zavazuje seznámit třetí osobu, které umožní užívání Služby, s Provozními podmínkami, Všeobecnými podmínkami a jinými důležitými informacemi vydanými O2 týkajícími se Služby. Účastník odpovídá za úkony této osoby, jako by jednal sám.
- 12) Účastník je povinen nejpozději do 10 pracovních dnů od zrušení Služby SIM kartu O2 vrátit.

## **Článek 7    Změna a zrušení Služby**

- 1) Žádost o změnu či zrušení Služby se podává způsobem stanoveným O2, zpravidla na formuláři určeném O2. Formuláře žádostí jsou k dispozici na Kontaktních místech a na Internetových stránkách. Žádost o změnu či zrušení Služby musí vždy obsahovat údaje vyžadované pro danou změnu v příslušném formuláři a musí být dostatečně určitá.
- 2) Pokud byla Účastníkovi odpojena SIM karta a Účastník nesplnil do 12 měsíců podmínky pro její znovuzapojení, je O2 oprávněna Službu bez oznámení zrušit.
- 3) Pokud se Účastník užívající Doplnkovou službu O2 Záloha nepřihlásí na účet na úložišti O2 po dobu delší než 6 měsíců, je O2 oprávněna uložená data smazat a Doplnkovou službu O2 Záloha Účastníkovi bez oznámení zrušit.
- 4) Pokud Účastník užívající Doplnkovou službu Hlasová schránka tuto službu nevyužije po dobu delší než 6 měsíců, je O2 oprávněna Doplnkovou službu Hlasová schránka Účastníkovi bez oznámení zrušit.
- 5) Postup při podání žádosti o změnu poskytované úrovně priority doplňkové služby O2 Prioritní volání je analogický jako při jejím zřízení. O2 změní požadovanou úroveň priority rovněž na základě pokynu GRHZS.



- 6) O2 zruší doplňkovou službu O2 Prioritní volání na základě písemné žádosti účastníka podané u O2 prostřednictvím Kontaktní osoby nebo v případě, že účastník pozbude postavení subjektu krizové komunikace. O ztrátě statusu subjektu krizové komunikace je účastník povinen O2 informovat.

## **Článek 8 Univerzální služba**

- 1) O2 v rámci Univerzální služby umožňuje zdravotně postiženým osobám výběr cen nebo cenových plánů, které se liší od cenových plánů poskytovaných za normálních obchodních podmínek (zvláštní ceny).
- 2) Zdravotně postiženým osobám (dále i „oprávněná osoba“) umožňuje O2 přístup k dílčím službám a k veřejně dostupné telefonní službě za zvýhodněných cenových podmínek.
- 3) Struktura a výše zvláštních cen je uvedena v Ceníku Služby.
- 4) Zdravotně postiženou osobou pro účely tohoto článku jsou:
  - a) držitel průkazu ZTP/P,
  - b) držitel průkazu ZTP z důvodu úplné nebo praktické hluchoty,
  - c) osoba, které je poskytován příspěvek na péči, tj. osoba závislá na pomoci jiné fyzické osoby se stupněm závislosti II., III., IV. za účelem zajištění potřebné pomoci podle zákona č. 108/2006 Sb.,
  - d) Účastník, který vychovává nebo který osobně pečuje o nezletilou osobu, která mu byla svěřena do péče nahrazující péči rodičů na základě rozhodnutí příslušného orgánu (dále jen zákonný zástupce) a která je držitelem průkazu podle písmene a) nebo b) nebo osobou podle písmene c). Nárok se přiznává jednomu z rodičů na základě jejich dohody.
- 5) Zvláštní ceny (dále i „slevy“) jsou poskytovány na základě žádosti Účastníka, resp. zákonného zástupce pouze u jedné SIM karty. Zvláštní ceny lze jednomu Účastníkovi poskytnout za podmínky, že Účastník nečerpá slevu u jiného poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby. Pokud Účastník prokazuje více důvodů, má nárok pouze na jednu slevu. Nároky se uplatňují na tiskopisu vydaném O2, který tvoří přílohu Specifikace, u které jsou nároky poskytnuty.

### **Prokazování nároku na zvláštní ceny pro zdravotně postižené osoby a přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě**

- 6) Účastníci uplatňující nárok na zvláštní ceny pro zdravotně postižené osoby jsou povinni prokázat, že splňují podmínky rozhodné pro jeho přiznání.
- 7) Splnění podmínek se prokazuje:
  - a) v případě držitele průkazu ZTP/P tímto průkazem a rozhodnutím příslušného orgánu státní správy o přiznání mimořádných výhod III. stupně, v písemném styku kopií průkazu a úředně ověřenou kopií tohoto rozhodnutí;
  - b) v případě držitele průkazu ZTP z důvodu úplné nebo praktické hluchoty rozhodnutím příslušného orgánu státní správy o přiznání mimořádných výhod II. stupně; v případě, že rozhodnutí nespécifikuje druh postižení, připojí se potvrzení lékaře o oboustranné praktické nebo oboustranné úplné hluchotě oprávněné osoby; v písemném styku kopií průkazu a úředně ověřenou kopií tohoto rozhodnutí;
  - c) v případě osoby, které je poskytován příspěvek na péči rozhodnutím nebo oznámením obecního úřadu obce s rozšířenou působností o přiznání příspěvku na péči, v písemném styku úředně ověřenou kopií;
- 8) Zákonný zástupce dále předkládá:



- a) doklad prokazující, že je rodičem zdravotně postižené osoby, např. rodný list dítěte, pas nebo občanský průkaz, ve kterém je dítě zapsáno, v písemném styku úředně ověřenou kopií, pokud ji nelze pořídit, pak kopii, nebo
  - b) rozhodnutí soudu, na jehož základě nezletilou osobu vychovává nebo o ní osobně pečuje, v písemném styku úředně ověřenou kopií.
- 9) O2 je oprávněna v souvislosti s uplatněným požadavkem na přiznání výše definovaných nároků a pro účely kontroly pořídit fotokopie dokladů předkládaných dle předchozích odstavců.
- 10) Pokud Účastník – zdravotně postižená osoba, případně její zákonný zástupce – odmítne pořízení nebo zaslání fotokopie podle předchozích odstavců, předloží O2 Prohlášení, které obsahuje údaje o dokladech prokazujících nárok a další náležitosti. V takovém případě si je vědom všech právních následků nepravdivosti takového Prohlášení. Prohlášení se předkládá na tiskopisu vydaném O2.
- 11) V případech, kdy nároky definované v čl. 8 náleží osobě zbavené způsobilosti k právním úkonům nebo s omezenou způsobilostí k právním úkonům, jedná jejím jménem zákonný zástupce v souladu s obecnými právními předpisy.
- 12) Účastníci Služby, u kterých jsou poskytovány zvláštní ceny, jsou povinni oznamovat O2 veškeré skutečnosti, které mají vliv na nárok na poskytování uvedených výhod, a to bezprostředně po jejich vzniku, nejpozději však do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy k takové skutečnosti došlo, případně na vyzvání O2 prokázat, že i nadále trvají podmínky pro jejich poskytování. V případě neoznámení takovýchto změn bude O2 požadováno (případně i vymáháno) navrácení bezdůvodného obohacení v rozsahu poskytnutého zvýhodnění, a to od prvního dne měsíce následujícího po dni, kdy došlo k zániku podmínek pro poskytování uvedených výhod.
- 13) Pominou-li důvody pro poskytování zvýhodněných cenových podmínek, přemění O2 k datu, kdy se takovou skutečnost dozví, Službu se zvýhodněnými cenovými podmínkami na Službu plně placenou. Tím není dotčeno právo O2 požadovat (případně vymáhat) navrácení bezdůvodného obohacení dle čl. 8 odst. 12.

## **Článek 9 Závěrečná ustanovení**

- 1) Tyto Provozní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 2.7.2011 a nahrazují Provozní podmínky pro poskytování O2 Mobilní hlasové služby platné od 1.8.2009.
- 2) Provozní podmínky jsou k nahlédnutí na Kontaktních místech a jsou zveřejněny na Internetových stránkách.
- 3) O2 si vyhrazuje právo na změnu těchto Provozních podmínek, o změně bude předem informovat v souladu se Všeobecnými podmínkami.

V Praze dne: 1.7.2011

Za Telefónica Czech Republic, a.s.

Evžen Chlanda

Ředitel pro produkty a služby