Vážený zákazníku, účelem tohoto dokumentu je poskytnout Vám kompletní a podrobné informace týkající se zvolené služby a Vašich práv a povinností vyplývající z jejího využívání. Dále se zde dočtete o poskytovateli telekomunikačních služeb O2 a jeho povinnostech vůči uživatelům a spotřebitelům.

Tento dokument se skládá ze 2 částí, a to:

1. **Shrnutí smlouvy k tarifu DATAMANIE NEO v edici SMALLGO.0YN59**
2. **Předsmluvní informace**

**Tyto dokumenty (Shrnutí smlouvy a Předsmluvní informace) si můžete stáhnout a uložit, což Vám zaručí, že je budete mít v budoucnu trvale k dispozici.**

**Tarif DATAMANIE NEO**

O2 Czech Republic a.s., IČO 60193336, Za Brumlovkou 266/2,
140 22 Praha 4 – Michle, www.o2.cz, tel. 800 020 202, smlouvy_produkty@o2.cz

SMALLGO.0YN59

# Shrnutí smlouvy

Datum vytvoření: 1.12.2023

- Toto shrnutí smlouvy uvádí hlavní prvky této nabídky služeb, jak vyžadují právní předpisy EU[1]
- Pomáhá porovnat různé nabídky služeb.
- Úplné informace o dané službě jsou obsaženy v jiných dokumentech.

## Služba

SLUŽBA MOBILNÍ VOLÁNÍ A SMS: Neomezené volání v rámci ČR a v roamingu v zóně EU. SMS je účtována za každou odeslanou SMS.
SLUŽBA MOBILNÍ INTERNETOVÉ PŘIPOJENÍ: Datové připojení v ČR a v roamingu v zóně EU s limitem rychlosti stahování a odesílání dat 20 Mb/s.
(Limit objemu dat v roamingu v zóně EU podle nařízení EU č. 2022/612 je 55 GB. O2 je oprávněna v případě, že účastník překročí při čerpání dat v zóně EU v rámci konkrétní objemové jednotky limit stanovený nařízením (EU) 2016/2286 („Nařízení"), naúčtovat za data spotřebovaná při roamingu v zóně EU nad rámec tohoto limitu příplatek k ceně za příslušnou objemovou jednotku v maximální výši přípustné podle Nařízení. Tato výše od 15. 5. 2023 činí 0,0519 Kč s DPH (0,0429 Kč bez DPH) za 1 MB dat čerpaných v zóně EU (tj. 51,90 Kč s DPH za 1 GB). Zúčtovací jednotka pro účtování příplatku je 1kB.)
ČERPÁNÍ SLUŽEB V ZAHRANIČÍ: Služby jsou účtovány dle roamingového tarifu.

## Rychlost služby přístupu k internetu a prostředky nápravy

V závislosti na technologii aktuálního připojení je odhadovaná maximální a inzerovaná rychlost stahování/odesílání v Mb/s pro 2G-EDGE: 0,2/0,1, 3G-ESPA+: 42/5,76, 4G-LTE: 150/55, 4G-LTE Advanced: 300/55 a 5G: 800/100.
U tarifu Datamanie Neo je ale limit rychlosti stahování a odesílání dat 20 Mb/s.
Velká trvající odchylka (pokles pod 25 % inzerované rychlosti po souvislou dobu delší než 40 minut) nebo velká opakující se odchylka (pokles pod 25 % inzerované rychlosti aspoň pětkrát během 60 minut po souvislou dobu minimálně 2 minuty) může mít za následek zpomalení až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delším načítáním nebo odesíláním dat aplikacemi a službami, nejhůře až jejich nefunkčností.
době trvání velké odchylky je třeba ji ohlásit jako poruchu na lince 800 184 084 a do 2 měsíců od jejího výskytu podat reklamaci na poskytovanou službu. Bylo-li službu kvůli její vadě možné využít jen částečně či vůbec, sníží O2 přiměřeně rozsahu vady cenu nebo po dohodě s účastníkem vadu odstraní či zajistí náhradní poskytnutí služby, je-li to technicky možné. Je-li vada neodstranitelná, má účastník i O2 právo odstoupit od smlouvy doručením odstoupení druhé straně smlouvy do třiceti dnů od doručení vyřízení reklamace účastníkovi.

[1] Ustanovení čl. 102 odst. 3 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace (Úř. věst. L 321, 17.12.2018, s. 36).

## Cena

Balení obsahuje SIM kartu s tarifem DATAMANIE NEO. Tarif se aktivuje první platbou za tarif. Ceny vyčerpaných služeb se účtují z předplaceného kreditu.

---

Tarif DATAMANIE NEO nabízí neomezené volání v ČR a v roamingu zóně EU a neomezený objem dat v ČR (limit objemu dat v roamingu v zóně EU podle nařízení EU č. 2022/612 je 55 GB) s limitem rychlosti stahování a odesílání dat 20 Mb/s s platností 30 dní od dne aktivace.
Měsíční paušál tarifu činí 849 Kč. Cena SMS v ČR a v roamingu v zóně EU je 1,50 Kč.

Platnost tarifu je 30 dnů od jeho aktivace nebo obnovy. Po 30 dnech dojde k automatické obnově tarifu a z kreditu bude odečten měsíční paušál tarifu. V případě, že nedojde k obnově tarifu kvůli nedostatečnému kreditu, tarif se automaticky obnoví po dobití dostatečné částky kreditu k úhradě jeho paušálu.

Volitelné služby dle aktuálního ceníku předplacených služeb (např. MMS, volání a SMS na zahraniční čísla či barevné linky, nákup produktů nebo platby za produkty třetích stran vč. prémiových SMS a volání na prémiové linky).

## Doba trvání, obnovení a ukončení

Práva z balení SIM karty či dobíjecího kupónu trvají do uplynutí vyznačené doby platnosti či do splnění. Smlouva se uzavírá prvním přihlášením SIM do sítě, a to na následujících 12 měsíců. Dobitím kreditu se smlouva prodlouží na 12 měsíců od dobití. Pokud od uzavření smlouvy nebo posledního dobití kreditu uplynulo více než 12 měsíců, smlouva se mění na dobu neurčitou a O2 má právo ji vypovědět, nemá-li účastník žádný kredit po souvislou dobu delší než 5 dnů. Smlouva skončí uplynutím výpovědní doby v délce 2 týdnů od doručení výpovědi v SMS.

Smlouva skončí rovněž přenesením telefonního čísla od O2 či písemnou výpovědí doručenou O2 se současným vrácením SIM karty nebo uvedením telefonního čísla a výrobního čísla SIM karty (ICCID). Pro přenesení čísla účastník předá přejímajícímu poskytovateli platný identifikátor pro přenesení čísla a sjedná s ním den přenesení. Jako identifikátor slouží ověřovací kód účastníka (OKU), sdělený účastníkovi v SMS při uzavření smlouvy. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co O2 obdrží žádost o přenesení od přejímajícího poskytovatele, nebo pozdější pracovní den, který tento poskytovatel oznámí O2. Z technických důvodů nelze číslo přenést po 1 měsíci od zrušení služby nebo je-li její poskytování přerušeno.

Účastník - spotřebitel může do 30 dnů po přenesení čísla požádat O2 o vrácení zůstatku zaplaceného kreditu. Stejné právo má účastník – spotřebitel, pokud ve lhůtě 14 dnů odstoupí od smlouvy o poskytování služeb (od objednávky tarifu, balíčku nebo jiného produktu, vč. balení SIM karty či dobíjecího kupónu) uzavřené na dálku s O2, a to ohledně nespotřebovaného zůstatku jejich zaplacené ceny, nezanikne-li právo odstoupit dřívějším splněním. Totéž platí pro odstoupení účastníka od služby elektronických komunikací sjednané na dálku podnikající fyzickou osobou. V ostatních případech zbývající nespotřebovaný kredit propadá bez náhrady uplynutím doby své platnosti, nejpozději zánikem smlouvy.

## Funkce pro koncové uživatele se zdravotním postižením

- O2 Linka pro neslyšící a nevidomé: registrovaný uživatel kontaktuje O2 některým z komunikačních kanálů

800 142 142 (slyšící vůči neslyšícímu), 800 147 147 (fax), 722 147 147 (SMS), neslysici@o2.cz, ICQ 593 439 364, Skype O2hovorproneslysici, O2 chat www.nadaceo2.cz/linka. Operátor telefonicky pro uživatele vyřídí jeho požadavky. Služba je v rámci ČR poskytována bezplatně, další informace na www.o2linkaproneslysici.cz.

- Zvýhodněné služby pro zdravotně postižené: O2 nabízí služby se státním příspěvkem ve výši 200 Kč měsíčně pro osoby se zdravotním postižením vymezeným zákonem. Tuto částku lze využít na volání, SMS, MMS a data, a to do 30 dnů od připsání do kreditu, pak zanikne exspirací. Rozsah a podmínky přiznání příspěvku najdete na https://www.o2.cz/osobni/socialni-prispevky.

## Informace před uzavřením smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací dle § 63 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění

| | |
|---|---|
| 1. Poskytovatel | **O2 Czech Republic a.s.,** IČO 60193336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, Praha 4 – Michle, PSČ 140 22 („O2“)<br>Zákaznická linka: 800 020 202<br>Email: smlouvy_produkty@o2.cz<br>Webové stránky: www.o2.cz |
| 2. Produkt a jeho hlavní vlastnosti | O2 poskytuje služby elektronických komunikací (volání na telefonní čísla v pevné či mobilní síti, internetové připojení mobilní nebo v pevném místě a digitální televizi) a produkty s nimi související (koncová zařízení, mediální služby – balíčky vysílání či pořadů na vyžádání, ICT služby a další). Popis produktů, tvořících aktuální nabídku O2 pro účastníka, je obsažen v souvisejícím shrnutí smlouvy, poskytnutém spolu s tímto dokumentem („Shrnutí“), viz jeho kapitola „služba“. Shrnutí tvoří nedílnou součást tohoto dokumentu.<br>Pořídíte-li si od O2 nebo od smluvního partnera O2 kupón, umožní vám během doby své platnosti popsaným postupem jednorázově uplatnit právo na služby elektronických komunikací a s nimi související produkty od O2: (i) právo z balení SIM karty (edice) se uplatní její aktivací a spočívá v uzavření smlouvy k telefonnímu číslu a získání možnosti užívat na něm nastavený tarif, příp. bonusový kredit či volné jednotky. (ii) právo z dobíjecího kupónu se uplatní potvrzením požadavku dobití s kódem kupónů vůči O2 a spočívá v dobití kreditu telefonního čísla od O2 částkou na kupónu. Práva na služby z kupónu jsou zcela splněna a kupón spotřebován okamžikem svého uplatnění nebo uplynutím doby platnosti. |

| | |
|---|---|
| 2.1. Parametry kvality služby | <u>SLUŽBA MOBILNÍ VOLÁNÍ A SMS</u><br>– Není nabízena žádná minimální úroveň kvality služby.<br><br>**Omezení přístupu k tísňovým službám a informacím o poloze volajícího**<br>V případě využití Wi-Fi volání (VoWifi) nelze uskutečnit přístup k tísňovým službám (tísňová volání) ani k informacím o poloze volajícího.<br><br><u>SLUŽBA MOBILNÍ INTERNETOVÉ PŘIPOJENÍ</u> |

– Viz Shrnutí, zejm. kapitola „rychlost služby přístupu k internetu a prostředky nápravy“.

Rozdíl mezi uvedenými a reálně dosahovanými parametry kvality služby (např. odhadovanou maximální a aktuálně dosaženou rychlostí) mohou způsobit vnější omezující faktory jako užívaná technologie a úroveň pokrytí signálem, zařízení použité k připojení a jeho poloha, výkon vysílače, frekvenční pásmo, cesta šíření signálu a jeho překážky, sdílení kapacity více uživateli či u roamingu opatření operátora zahraniční sítě.

**Dopad stanovených parametrů kvality služby internetového připojení na možnosti jejího využití**

Služby s datovým limitem nejsou určeny pro přehrávání videí či streaming v HD kvalitě nebo vyšší, pro stahování ani zálohování velkých objemů dat, aktualizace software na pozadí, nepřetržité monitorování ani využívání dalších datově náročných služeb.

| Rychlost služby | | Slouží obvykle pro tyto druhy obsahu, aplikací a služeb |
|---|---|---|
| Stahování | vkládání | |
| do 1Mb/s | do 256 kb/s | e-mail, chat, prohlížení zpráv, a menších webových stránek, zabezpečený komunikační protokol SSH |
| 1 – 2 Mb/s | 256 - 512 kb/s | prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP, audio chat), streaming hudby, sociální sítě (Facebook, Twitter), hry s jednoduchou grafikou |
| 2 – 4 Mb/s | 512 kb/s – 1 Mb/s | SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, IPTV či video streaming v SD kvalitě (Youtube, Netflix), přenos souborů malé a střední velikosti |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 4 - 10 Mb/s | 512 kb/s – 1 Mb/s | HD video streaming a IPTV v HD kvalitě, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše a účast na videokonferencích (práce na dálku) | |
| | 10 – 20 Mb/s | 1 – 2 Mb/s | hry ve vysokém rozlišení a reálném čase, distribuce software, znatelně vyšší uživatelský komfort při využití internetu k výše uvedeným účelům | |
| | 20 – 50 Mb/s | 2 – 5 Mb/s | ULTRA HD video streaming a IPTV v ultra HD kvalitě, přenos velkých souborů, zálohování v reálném čase, cloudová řešení, přenos z bezpečnostních kamer v HD kvalitě, webový server pro menší stránky, vysoký uživatelský komfort bez prodlev i při využití více zařízení (do dvaceti) | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1. | nad 50 Mb/s | nad 5 Mb/s | vysoce interaktivní aplikace a komunikace (organizování videokonferencí s více uživateli, sběr dat v reálném čase, multicast video streaming, webový server), určeno pro velké domácnosti a korporace |
| 2. | | | |

**opad současného poskytování specializovaných služeb**

O2 poskytuje dvě specializované služby využívající internetové připojení otimalizované pro konkrétní obsah: službu digitální televize O2 TV a službu lefonie (přenos hlasu protokolem IP).

Současné užívání specializovaných služeb má na službu přístupu k internet nto dopad:

Je-li u konkrétní služby internetového připojení sjednán datový limi specializovaná služba tento limit nečerpá;

Skutečná rychlost přístupu k internetu, k němuž jsou aktuálně připojena zaříze využívající speciální službu, se může snížit o datový tok do každého zařízení.

**opady opatření řízení provozu v síti**

O2 řídí provoz sítí jen v nezbytném rozsahu pro plnění povinností z právníc edpisů a dále za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě nebo zabráně jímu přetížení či zneužití. Za tím účelem je O2 oprávněna jednak monitorov regované datové toky na síťových uzlech a vytížení sítě, jednak uplatr ansparentní, nediskriminační a přiměřená opatření pro řízení provozu.

Pro výše uvedené účely může O2 v potřebném rozsahu využít opatře ioritizace datových přenosů určité kategorie, zvýšení prodlevy či ztrátovos tových paketů, omezení rychlosti připojení nebo blokování, omezení či přeruše ístupu ke službě. To může u účastníků způsobit omezení dostupnosti přístupu k žbě či snížení její kvality (zejm. prodloužení odezvy či snížení rychlosti stahová odesílání dat).

**elké odchylky od inzerované rychlosti a jejich dopad**

Vadou služby je změna výkonu služby spočívající v poklesu rychlosti stahování desílání pod 25 % inzerované rychlosti, a to po souvislou dobu delší než min elká trvající odchylka) nebo během 60 minut aspoň pětkrát, pokaždé souvislo obu minimálně 2 minuty (velká opakující se odchylka). Pro zjišťování výkonu služb jejích vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním

zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu.

Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování či odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delším načítáním nebo odesíláním dat aplikacemi a službami, nejhůře až jejich nefunkčností.

| | |
|---|---|
| 3. Cena | Cenu služeb v rámci aktuální nabídky najdete v odpovídající kapitole Shrnutí, včetně politiky přiměřeného užívání mobilního internetu.<br><br>Zakoupené volné jednotky (např. objem dat, pokud jej obsahuje sjednaný tarif či balíček) se nepřevádějí, nýbrž uplynutím doby své platnosti zanikají bez náhrady.<br><br>Ve státech mimo EU se uplatňuje technologické opatření Chytrá ochrana dat: bezplatně chrání účastníky proti neočekávanému účtování spotřeby dat ve státech mimo EU: při přihlášení SIM karty do zahraniční sítě je datové připojení blokováno, pokud účastník toto opatření nedeaktivuje nebo neobjedná nabízený datový balíček. Nastavení opatření (aktivní či neaktivní) lze měnit formou SMS či v samoobslužném portálu Moje O2. Změna přihlášení SIM karty do sítě v jiném státě nezpůsobí změnu aktuálního nastavení.<br><br>**Poprodejní služby, údržba a asistence**<br>Poplatky se řídí aktuálním ceníkem O2 pro předplacené služby. Uvádíme údaje dle ceníku platného v den vytvoření tohoto dokumentu, včetně DPH:<br>– Aktivace služby …… 99,00 Kč<br>(Včetně každé opakované aktivace, např. po výměně SIM či eSIM; u eSIM zahrnuje i první tři stažení profilu v témž kalendářním měsíci.)<br>– Opakované stažení eSIM …… 49,00 Kč<br>(Za 4. a každé další stažení profilu eSIM v témž kalendářním měsíci.)<br>– Dobití kreditu na zákaznické lince pomocí operátora …… 20,00 Kč<br>– Odblokování SIM karty pro dobíjení …… 20,00 Kč<br>– O2 péče na prodejně …… 299,00 Kč<br>(Zprovoznění zařízení, jeho nastavení, instalace jedné aplikace či mailového účtu, kopírování kontaktů nebo nalepení skla, a to vždy k jednomu zařízení v nabídce O2.)<br>– Identifikace zlomyslných volání dle zákona …… 250,00 Kč<br>(Cena za každou započatou pětici telefonních čísel.)<br>– SMS do pevné sítě ……5,00 Kč<br><br>**Příplatky u mobilních služeb** |

| | |
|---|---|
| | – O2 je oprávněna v případě, že účastník překročí při čerpání dat v zóně EU v rámci konkrétní objemové jednotky limit stanovený PROVÁDĚCÍM NAŘÍZENÍM KOMISE (EU) 2016/2286 („Nařízení“), naúčtovat za data spotřebovaná při roamingu v zóně EU nad rámec tohoto limitu příplatek k ceně za příslušnou objemovou jednotku v maximální výši přípustné podle Nařízení. Tato výše od 15. 5. 2023 pak činí 0,0519 Kč s DPH (0,0429 Kč bez DPH) za 1 MB dat čerpaných v zóně EU (tj. 51,90 Kč s DPH za 1 GB). Zúčtovací jednotka pro účtování příplatku je 1kB.<br>– Pokud účastník zneužívá službu či výhody poskytnuté O2 v souvislosti s jejím užíváním (zejm. poruší zákaz přenechávat služby O2 za protiplnění jinému či je včleňovat do jiných technických řešení či služeb, zákaz sdílet výhody i služby O2 k získání finančního prospěchu, zákaz umělého či automatického generování provozu v síti či zákaz užívat služby v rozsahu zjevně překračujícím standardní chování jednoho člověka), je O2 oprávněna zpoplatnit služby, které byly tímto způsobem zneužity, sazbou 6,50 Kč vč. DPH za 1 minutu hovoru v rámci ČR a v roamingu v zóně EU, 2,00 Kč vč. DPH za 1 odeslanou SMS v rámci ČR a v roamingu v zóně EU a 1,21 Kč vč. DPH za 1 MB stažených či odeslaných dat v ČR a zóně EU.<br><br>**Transparentnost spotřeby a vyúčtování**<br>Přehled využitých služeb a daňové doklady k využitým předplaceným službám máte k dispozici po přihlášení ke svému účtu v mobilní aplikaci Moje O2 či na samoobslužném portálu MojeO2.cz. Vyúčtování se u předplacených karet nevystavuje. Pokud je v tarifu stanoven limit spotřeby nebo se služba účtuje podle jednotek, na webovém portálu MojeO2.cz najdete také aktuální úroveň spotřeby a současně vám při dosažení 80 % a 100 % aktuálního objemu dat zašleme informační SMS.<br><br>**Aktuální informace o všech uplatňovaných sazbách a cenách** za sjednané služby vč. poplatků za provoz a údržbu naleznete v ceníku O2 pro předplacené služby na www.o2.cz. |

| | |
|---|---|
| 4. Placení | Cena využité služby se **hradí snížením předplaceného kreditu.** Pokud aktuální výše kreditu nestačí k úhradě využité služby a účastník bez zbytečného odkladu kredit nedobije na potřebnou hodnotu, má O2 právo na přímou úhradu ceny za poskytnuté služby.<br>Není-li kredit vyčerpán, zanikne bez náhrady uplynutím doby své platnosti. U kreditu získaného dobitím činí 6 měsíců od dobití částkou pod 500 Kč nebo 12 měsíců od dobití částkou vyšší a prodlužuje se o stejný počet měsíců od nového dobití během doby platnosti kreditu. U jiného typu kreditu (vzniklého aktivací SIM nebo z marketingové akce) činí 1 měsíc od své aktivace a neprodlužuje se. Kredit získaný jinak než dobitím (tj. vzniklý aktivací SIM nebo z marketingové akce) lze využít výlučně na úhradu ceny za volání, SMS a data a čerpá se přednostně.<br>Kredit lze dobít pouze v hodnotách a způsoby určenými O2 a řídí se hodnotou distribuovaných dobíjecích kupónů, případně ostatními způsoby dobíjení, které O2 zveřejní na portálu www.o2.cz.<br>Není-li sjednáno jinak, je O2 oprávněna přerušit poskytování služeb, pokud účastník nemá kredit. |

| | |
|---|---|
| | **V případě současného objednání balení SIM karty s předplaceným kreditem nebo objednání zařízení (jiného zboží)** je jeho cena v souladu s vystaveným účetním dokladem splatná již při objednání, nejpozději však při jeho dodání, neníli v konkrétním případě sjednáno jinak. Včasné zaplacení je podmínkou předání zásilky při dodání. |

| | | |
|---|---|---|
| 5. | Dodání | Pokud si účastník SIM kartu či objednané zařízení (jiné zboží) nevyzvedne na prodejně O2, dojde k doručení poštou, příp. jiným způsobem dle aktuální nabídky O2. Doručovací adresa bude sjednána při objednání v rámci území České republiky. K doručení dojde nejpozději třetí pracovní den po přijetí objednávky, pokud účastník bezodkladně neobdrží jinou informaci. O2 může doručit SIM kartu či zařízení (jiné zboží) později, pokud není na skladě; v tom případě informuje účastníka způsobem uvedeným v objednávce.<br>O2 není povinna podniknout více než jeden pokus o doručení. Pokud je však z důvodů na straně účastníka třeba pro doručení postupovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je účastník povinen uhradit O2 náklady spojené s opakovaným doručováním a náklady spojené s jiným způsobem doručení.<br>eSIM se dodává tak, že O2 účastníkovi zpřístupní odkaz pro stažení jejího elektronického profilu.<br>Bylo-li objednané balení SIM karty s předplaceným kreditem či zařízení (jiné zboží) zaplaceno před dodáním, může O2 podmínit jeho předání tím, že přebírající prokáže svou identitu (a) platným dokladem totožnosti, a liší-li se od účastníka, též plnou mocí udělenou pro tento účel s úředně ověřeným podpisem účastníka, nebo (b) kódem (PIN), pokud jej účastník obdržel neprodleně po zaplacení na e-mailovou adresu nebo telefonní číslo, uvedené účastníkem při objednání. S jakoukoli osobou, která se prokáže PIN, bude O2 u související objednávky jednat jako s účastníkem se všemi důsledky, aniž by O2 byla povinna vyžadovat další ověření její totožnosti; takové ověření však O2 může dle své úvahy požadovat a podmínit jím předání. Účastník je povinen PIN chránit a nesdělovat osobám, pokud je nechce pověřit k převzetí.<br><br>**U smlouvy o poskytování služeb uzavřené se spotřebitelem na dálku** či mimo obchodní prostory lze dle občanského zákoníku začít s plněním během 14 dnů od jejího uzavření jen na výslovnou žádost účastníka. Totéž platí u služeb elektronických komunikací sjednaných na dálku podnikající fyzickou osobou dle zákona o elektronických komunikacích. Zpřístupnění objednaných tarifů, balíčků nebo jiných produktů neprodleně po objednání je ovšem u předplacených služeb standardem, který účastníci očekávají. Proto uzavřením smlouvy o poskytování služeb O2 (objednáním balení SIM karty či dobíjecího kupónu, aktivací SIM karty nebo dokončením objednávky konkrétního tarifu, balíčku nebo jiného produktu na aktivované SIM kartě) **účastník výslovně žádá o zahájení plnění závazku poskytovat sjednané služby ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy**. Jakmile bude plnění poskytnuto (tj. splněn závazek poskytnout služby v rámci balení SIM karty či dobíjecího kupónu nebo sjednaného tarifu, balíčku nebo jiného produktu), zanikne právo účastníka odstoupit od smlouvy o takovém plnění. |
| 6. | Bezpečnostní incidenty a hrozby | Účastník je povinen:<br>– chránit zařízení a SIM kartu, které používá pro čerpání služby od O2, zejm. užívat zabezpečený přístup pomocí nastavených personalizovaných bezpečnostních |

| | |
|---|---|
| | prvků (např. uzamykání zařízení, užívání PIN u SIM karty) a tyto prvky chránit před vyzrazením a zneužitím.<br>– při odcizení, ztrátě, neoprávněném užití či zneužití služby O2, zařízení nebo SIM karty, jejichž prostřednictvím službu O2 používá, nahlásit tuto skutečnost O2 na zákaznické lince 800 020 202 či písemně.<br>Pokud účastník neplní některou z těchto povinností (např. neohlásí ztrátu bezpečnostních prvků), odpovídá za škody způsobené neoprávněným použitím služby O2 sobě, O2 i třetím osobám.<br><br>Neprodleně po zjištění skutečností, které odůvodňují podezření na neoprávněné či podvodné použití služby O2 v konkrétním případě (např. hlášení uživatele), O2 přeruší poskytování služby či odmítne provedení transakce, dokud důvody podezření trvají; může též odložit poskytnutí služby či provedení transakce do doby, kdy účastník potvrdí, že si ji vyžádal. V tom případě O2 informuje účastníka o podezření na neoprávněné nebo podvodné použití služby a přijaté opatření. O2 odpovídá za škody způsobené účastníkovi využíváním služby od nahlášení jejího odcizení, ztráty, neoprávněného užití či zneužití do přerušení poskytování služby, ledaže škody způsobí sám účastník svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti poruší své povinnosti výše.<br><br>Ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, je O2 oprávněna na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování služeb i plošně. |

| | | |
|---|---|---|
| 7. | Práva z vadného plnění | **Účastník může reklamovat chybnou cenu nebo vadu poskytované služby**<br>– Reklamaci na poskytovanou službu je třeba podat bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od výskytu vady (poskytnutí vadné služby), jinak toto právo zanikne. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které zná O2 z vlastních provozních údajů a o nichž informuje hlášením na bezplatné lince 800 184 084, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na lince 800 184 084, aby O2 mohla provést včasné měření aktuálního výkonu služby. Ohlášení poruchy nepředstavuje reklamaci služby.<br>– Reklamaci na chybnou cenu je třeba podat bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od poskytnutí služby, jinak toto právo zanikne.<br>Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady ceny. Kromě písemné formy lze reklamaci podat na www.o2.cz, v portálu Moje O2 nebo na zákaznické lince 800 020 202.<br><br>O2 vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne jejího doručení, a o výsledku informuje účastníka; vyžaduje-li její vyřízení projednání se zahraničním operátorem, činí lhůta 2 měsíce:<br>– Zjistí-li O2 vadu služby na své straně: pokud bylo službu možné využít jen částečně či vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně O2, sníží O2 přiměřeně rozsahu vady účtovanou cenu nebo po dohodě s účastníkem vadu odstraní či zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Pokud je vada neodstranitelná, má účastník i O2 právo odstoupit od smlouvy s okamžitým účinkem, pokud doručí oznámení o |

odstoupení druhé straně smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace účastníkovi.

– Zjistí-li O2 chybné zaúčtování ceny v neprospěch účastníka: O2 mu vrátí nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace rozdíl zaplacené ceny zpět do předplaceného kreditu.

- Dojde-li v důsledku porušení povinnosti O2 při přenesení čísla („Portace“) nebo při změně poskytovatele služby přístupu k internetu („Migrace“) ke zpoždění či zneužití takových postupů nebo k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, má účastník právo na paušální náhradu („Náhrada“) ve výši stanovené vyhláškou Ministerstva spravedlnosti. Dle jejího aktuální znění je to (a) za každý započatý den prodlení s Portací či Migrací 200 Kč, od 6. dne 400 Kč, (b) za každý započatý den trvání důsledků zneužití Portace či Migrace 600 Kč a (c) za každý započatý den prodlení s opravou či instalací služby při Portaci či Migraci 200 Kč, od 6. dne 400 Kč.

– Aby návrh na Náhradu vznikl, je třeba jednak (i) podat včas oprávněnou reklamaci služby Portace či Migrace kvůli zpoždění či zneužití takových postupů nebo zpoždění opravy a instalace při Portaci či Migraci, které způsobila O2, jednak (ii) požádat o Náhradu, a to v reklamaci či v pozdější samostatné žádosti doručené O2 stejným způsobem jako reklamace (viz výše). V žádosti musí uvést číslo účtu, kam požaduje Náhradu vyplatit. O2 je oprávněna požadovat ověření totožnosti účastníka na podané žádosti.

– Pokud jsou splněny uvedené předpoklady vzniku nároku na Náhradu, O2 jej splní bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od pozdějšího z těchto okamžiků: (i) vyřízení oprávněné reklamace a (ii) obdržení žádosti o vyplacení Náhrady. Není-li dohodnuto s účastníkem jinak (zejména navýšení předplaceného kreditu o Náhradu), O2 zaplatí Náhradu jednorázovým bezhotovostním převodem na účet uvedený v žádosti o Náhradu. Není-li splnění tímto způsobem možné (např. neuvedené či chybné číslo účtu), je O2 oprávněna dle svého uvážení zaplatit Náhradu účastníkovi jiným možným způsobem po započtení nákladů prokazatelně vynaložených na zaplacení Náhrady, anebo výplatu pozdržet a provést až do 14 dnů po obdržení nové žádosti o Náhradu splňující zmíněné podmínky.

**Je-** **částí smlouvy i koupě zařízení** (jiného zboží), odpovídá O2 jako prodávající ovi, že při převzetí nemá vady ve smyslu občanského zákoníku, zejména že

v době

– Má ujednané vlastnosti (vč. typu, množství, obalu, příslušenství zboží a návodu či pokynů), a není-li dohodnuto jinak, i vlastnosti, které lze rozumně očekávat u věcí téhož druhu, a to i s ohledem na veřejná prohlášení prodávajícího nebo jeho smluvního partnera, pokud mohla ovlivnit rozhodnutí účastníka o koupi a prodávající si jich byl vědom, nebo s ohledem na vzorky poskytnuté účastníkovi předem;

| | |
|---|---|
| | – Hodí se k ujednanému účelu, a není-li dohodnuto jinak, i k účelu, k němuž se věci téhož druhu obvykle používají. |

| | |
|---|---|
| | Právo účastníka z vady zakládá vada, která se na zboží vyskytne nejpozději do jeho převzetí účastníkem, byť se vada projeví později. Vady, které se vyskytnou později, založí právo účastníka, jen pokud vadu způsobil prodávající porušením své povinnosti, pokud tak stanoví ustanovení zákona, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nebo pokud prodávající v konkrétním případě dobrovolně poskytl záruku za jakost svým prohlášením, a to výlučně v rozsahu takového prohlášení. Projeví-li se vada zboží zakoupeného spotřebitelem v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha věci či vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, kdy účastník nemůže zboží užívat, vytkl-li vadu oprávněně.<br><br>Je-li předmětem smlouvy se spotřebitelem koupě zařízení, které by neplnilo své funkce bez propojeného digitálního obsahu či služby digitálního obsahu (věc s digitálními vlastnostmi), odpovídá prodávající za poskytování nezbytných aktualizací propojeného obsahu či služby, které jsou potřebné k uchování vlastností zařízení uvedených výše v tomto bodu 7., ledaže je výslovně sjednáno jinak. Pokud u propojeného digitálního obsahu či služby digitálního obsahu poskytnutých jednorázově nelze rozumně očekávat kratší dobu, prodávající bude jejich nezbytné aktualizace poskytovat spotřebiteli po dobu dvou let od převzetí zařízení. Projeví-li se v této době vada na propojeném digitálním obsahu nebo službě digitálního obsahu, které jsou poskytovány soustavně, má se za to, že jsou vadné.<br><br>Prodávající při prodeji zboží spotřebiteli odpovídá za vadu zboží způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, kterou prodávající podle smlouvy provedl či obstaral nebo k níž došlo v důsledku nedostatku v návodu od prodávajícího či poskytovatele digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu při koupi věci s digitálními vlastnostmi.<br><br>O2 jako prodávající neodpovídá za vady v následujících případech:<br>– Za vady, pro které byla ujednána nižší cena zboží;<br>– Za opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použitého zboží opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání; |

| | |
|---|---|
| | – Za poškození, závady či opotřebení způsobené účastníkem nebo osobou jednající jeho jménem či na jeho odpovědnost nebo vzniklé po převzetí jinak než porušením povinnosti prodávajícího (především neodvratnou událostí jako živelní pohroma, účastníkem či třetí osobou); prodávající tedy neodpovídá mimo jiné za poškození neodborným nebo neoprávněným zásahem (vč. zásahu do software), používáním zboží v rozporu s návodem či instrukcemi, a není-li přiložen, v rozporu s obvyklým způsobem použití, dále vniknutím cizích látek do zboží, nesprávnou údržbou či jejím zanedbáním, mechanickým poškozením, jakož i pokud zařízení bylo připojeno na jiné než předepsané napětí, přepětím, nebo pokud byla závada způsobena použitím nestandardního či neoriginálního příslušenství; za neodborný a neoprávněný zásah se považuje zejména takové nakládání se zbožím, kdy dojde k porušení ochranných prvků chránících citlivé technické prvky uvnitř zboží, např. plomb či přelepek<br>– Za vady, pokud je vyžadována úprava, modifikace nebo adaptace vedoucí k rozšíření funkcí zařízení oproti zakoupenému provedení nebo k rozšíření |

| | |
|---|---|
| | možnosti jeho provozu v jiných technických podmínkách, než pro které bylo navrženo, vyrobeno či schváleno<br>– Za vady zakoupené věci s digitálními vlastnostmi vzniklé neprovedením aktualizace, kterou prodávající (sám či prostřednictvím jiného poskytovatele) poskytl účastníkovi a upozornil na ni.<br><br>Práva z vady zakoupeného zboží uplatňuje účastník vytčením vady u prodávajícího v kterékoli O2 prodejně, případně i v sídle prodávajícího. Vada se vytýká reklamací podanou účastníkem osobně s tím, že je třeba předložit kompletní reklamované zboží a uvést konkrétní charakter či popis vady. Při podání reklamace je účastník dále povinen prokázat, že zboží zakoupil od prodávajícího, tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a čas zakoupení zboží.<br>– Spotřebitel je oprávněn vytknout vadu zboží, která se projeví v době dvou let od převzetí zboží. U použitého zboží včetně např. repasovaných zařízení se tato lhůta zkracuje na jeden rok. Koupí-li spotřebitel věc s digitálními vlastnostmi a jsou-li propojený digitální obsah či služba digitálního obsahu poskytovány soustavně, může účastník vytknout i jejich vady, které se vyskytnou v době dvou let od převzetí zboží.<br>– Není-li účastník spotřebitelem, lze právo z vady přiznat, jen pokud účastník vadu vytkne bez zbytečného odkladu poté, co mohl vadu při dostatečné péči zjistit, u skryté vady současně nejpozději do dvou let od převzetí zboží.<br><br>Nedohodne-li se prodávající s účastníkem jinak, prodávající vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, reklamaci podanou spotřebitelem současně nejpozději do 30 dnů ode dne jejího doručení. Ve stejné lhůtě prodávající splní své povinnosti odpovídající právu účastníka z řádně a včas vytčené vady:<br>– Na bezplatně odstranění vady dodáním nové věci či opravou, pokud to není nemožné či nepřiměřeně nákladné; |

| | |
|---|---|
| | – Na přiměřenou slevu nebo na odstoupení od koupě s vrácením ceny neprodleně po vrácení zboží, pokud se vada projevila opakovaně, je podstatným porušením smlouvy (tj. znemožňuje řádné užívání a nelze očekávat její odstranění) nebo prodávající vadu neodstranil, odmítl odstranit či je zjevné, že nebude odstraněna v přiměřené době či bez značných obtíží pro účastníka. Odstoupit však nelze pro nevýznamnou vadu (zejm. estetickou).<br><br>Volbu práva oznámí účastník prodávajícímu při vytčení vady či neprodleně poté. Oznámenou volbu může účastník měnit pouze se souhlasem prodávajícího, nebo pokud zvolil odstranění vady, k němuž následně nedojde kvůli neopravitelnosti nebo porušení povinnosti prodávajícím.<br><br>Za škodu, která vznikne v důsledku (a) omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí služby elektronických komunikací, (b) překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě či její části, popř. povahou použité technologie, nebo (c) ztráty, odcizení, vyzrazení nebo zneužití přístupových kódů, Identifikačních klíčů, PIN, PUK a dalších kódů, které má účastník povinnost chránit, O2 neodpovídá. V ostatních případech O2 odpovídá za škody vzniklé v důsledku porušení jakékoli její povinnosti do úhrnné výše předplaceného kreditu v době |

| | |
|---|---|
| | vzniku škody. Dojde-li však v důsledku porušení povinnosti O2 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 vyhláškou Ministerstva spravedlnosti (viz výše), proto limit odpovědnosti O2 dle předchozí věty odpovídá alespoň takové částce. |

| | |
|---|---|
| 8. Trvání smlouvy | **Práva z balení SIM karty či dobíjecího** kupónu trvají do uplynutí vyznačené doby platnosti či do splnění. (O2 je oprávněna po uplynutí doby platnosti vyznačené v balení či kupónu bez náhrady odmítnout přihlášení SIM karty v jejím balení a zřízení služby nebo dobití kreditu.)<br>Smlouva o poskytování služeb na telefonním čísle se uzavírá aktivací SIM karty (**prvním přihlášením SIM karty do sítě O2), a to na následujících 12 měsíců**, neníli pro konkrétní balíček nebo jiný produkt výslovně uvedeno jinak. Pokud účastník dobije kredit, doba trvání smlouvy se prodlouží na 12 měsíců ode dne posledního dobití. Pokud od uzavření smlouvy nebo posledního dobití kreditu uplynulo více než 12 měsíců, smlouva se mění na dobu neurčitou. V takovém případě má O2 právo smlouvu vypovědět, nemá-li účastník žádný kredit po souvislou dobu delší než 5 dnů. O2 doručí výpověď formou SMS na telefonní číslo rušené služby a smlouva skončí uplynutím výpovědní doby v délce 2 týdnů od doručení výpovědi. Účastník může smlouvu ukončit přenesením čísla či písemnou výpovědí doručenou O2 se současným vrácením SIM karty nebo uvedením telefonního čísla a výrobního čísla SIM karty (ICCID).<br><br>Smlouva skončí rovněž přenesením telefonního čísla od O2: pro přenesení čísla účastník předá přejímajícímu poskytovateli platný identifikátor pro přenesení čísla a sjedná s ním den přenesení. Jako identifikátor slouží ověřovací kód účastníka (OKU), sdělený účastníkovi v SMS při uzavření smlouvy. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co O2 obdrží žádost o přenesení od přejímajícího poskytovatele, nebo pozdější pracovní den, který tento poskytovatel oznámí O2. Z technických důvodů nelze číslo přenést, je-li služba zrušena nebo její poskytování přerušeno.<br><br>Přenesením telefonního čísla s využitím OKU lze též změnit poskytovatele služby přístupu k internetu.<br><br>Smlouva může skončit i dalšími způsoby stanovenými zákonem, zejm. na základě žádosti účastníka o zrušení služby doručené O2 do 1 měsíce od oznámení změny smluvních podmínek ze strany O2 v SMS zprávě (není-li změna pro účastníka výhradně přínosná, je-li čistě administrativní s neutrálními dopady nebo vyplývá-li ze změny právní úpravy či rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu) nebo odstoupením účastníka – fyzické osoby od smlouvy uzavřené na dálku do 14 dnů od poskytnutí souvisejících předsmluvních informací dle zákona, viz níže.<br><br>Účastník, který je spotřebitelem, má **právo na vrácení nespotřebovaného zůstatku zaplaceného kreditu,** pokud o něj požádá O2 do 30 dnů od přenesení čísla k jinému poskytovateli. O2 je oprávněna 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. O2 vrátí zůstatek bez prodlení, nejpozději do 21 dnů po obdržení úplné žádosti účastníka, a to jednorázovým bezhotovostním převodem na bankovní účet v žádosti nebo složenkou na adresu uvedenou účastníkem. Za vrácení zůstatku je O2 oprávněno požadovat poplatek dle ceníku, odpovídající skutečným nákladům vzniklým při vracení zůstatku, včetně nákladů na převod peněz do zahraničí (je-li požadován). Tento poplatek bude vypořádán zápočtem proti zůstatku před poukázáním platby podle žádosti. V ostatních případech zbývající nespotřebovaný kredit propadá bez náhrady uplynutím doby své platnosti, nejpozději zánikem smlouvy.<br><br>Pokud jsou ke službě elektronických komunikací O2 sjednány další služby – jako související doplňkové či volitelné služby (tj. rozšiřující limity její spotřeby nebo na ní závislé a hrazené snížením téhož kreditu), tvoří dohromady **balíček služeb.** Pro ukončení balíčku či jeho složek platí následující:<br>(a) Není-li sjednáno jinak, účastník – spotřebitel je oprávněn ukončit samostatně kteroukoli součást balíčku, a to za stejných podmínek jako související službu elektronických komunikací. (Shodné právo má i mikropodnik, malý podnik či nezisková organizace, doloží-li toto postavení při ukončení služby a pokud se takového práva dříve nezřekly.) Pokud je spotřebitel oprávněn ukončit kteroukoli složku balíčku na základě právního předpisu pro neplnění smluvních závazků O2, vztahuje se toto právo ke všem složkám téhož balíčku.<br>(b) Dojde-li ke zrušení služby elektronických komunikací, zaniknou ve stejný okamžik všechny doplňkové či volitelné služby k ní sjednané. (Tím není dotčeno právo na úhradu ceny za balíčky aktivované a služby vyčerpané před takovým okamžikem.) |
| 8.1. Odstoupení od smlouvy uzavřené spotřebitelem na dálku či mimo obchodní prostory | **Poučení o právu na odstoupení od smlouvy**<br>*1. Právo odstoupit od smlouvy*<br>*1.1. Do 14 dnů máte právo odstoupit od smlouvy o poskytování služeb (od objednávky tarifu, balíčku nebo jiného produktu, vč. balení SIM karty či dobíjecího kupónu) bez udání důvodu, pokud ji uzavřete s O2 na dálku či mimo obchodní prostory.*<br>*1.2. Máte právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření smlouvy. Je-li uzavírána kupní smlouva na současně objednané zboží (balení SIM karty, zařízení), máte právo odstoupit od ní bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni, kdy Vy nebo Vámi určená třetí osoba (jiná než dopravce) převezmete zboží. Lhůta pro odstoupení však nezačne běžet dříve než dnem následujícím po dni předání dokumentu s těmito informacemi.*<br>*1.3. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musíte o svém odstoupení od této smlouvy informovat společnost O2 Czech Republic a.s., Za Brumlovkou 266/2, Praha 4 – Michle, na této adrese jejího sídla či v kterékoli prodejně O2 formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb,* |

| | |
|---|---|
| | *faxem nebo e-mailem). Můžete použít přiložený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však Vaší povinností.* |

*1.4. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.*

*2. Důsledky odstoupení od smlouvy*

*2.1. Pokud odstoupíte od této smlouvy, vrátíme Vám bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy nám došlo Vaše oznámení o odstoupení od smlouvy, všechny platby, které jsme od Vás obdrželi, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Vámi zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání námi nabízený). Pro vrácení plateb použijeme stejný platební prostředek, který jste použil(a) pro provedení počáteční transakce, pokud jste výslovně neurčil(a) jinak. V žádném případě Vám tím nevzniknou další náklady. Odstupujete-li od kupní smlouvy na současně objednané zboží, platbu vrátíme až po obdržení vráceného zboží nebo prokážete-li, že jste zboží odeslal(a) zpět, podle toho, co nastane dříve.*

*2.2. Pokud jste obdržel na základě smlouvy zakoupené zboží (balení SIM karty, zařízení), bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od této smlouvy, zašlete zpět nebo je předejte na adrese kterékoli prodejny O2. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud nám odešlete zboží zpět před uplynutím 14 dnů. Ponesete přímé náklady spojené s vrácením zboží. Odpovídáte pouze za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi zboží, včetně jeho funkčnosti.*

*2.3. Pokud jste požádal(a), aby poskytování služeb začalo během lhůty pro odstoupení od smlouvy, zaplatíte nám částku úměrnou rozsahu poskytnutých služeb do doby, kdy jste nás informoval(a) o odstoupení od smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem služeb stanoveným ve smlouvě.*

**Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy**

*Vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy:*

*Oznámení o odstoupení od smlouvy*

- *Adresát: O2 Czech Republic a.s., Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle email: smlouvy_produkty@o2.cz*
- *Oznamuji/oznamujeme(*), že tímto odstupuji/odstupujeme(*) od smlouvy o nákupu tohoto zboží(*)/o poskytnutí těchto služeb(*): …*
- *Datum objednání(*)/datum obdržení(*): …*
- *Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů: …*
- *Adresa spotřebitele/spotřebitelů: …*
- *Podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě): …*
- *Datum: …*

*(*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.*

| | |
|---|---|
| 8.2. Odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku podnikající fyzickou osobou | Právo odstoupit od smlouvy či její změny obdobným způsobem a s obdobnými důsledky jako spotřebitel dle části 8.1 má i podnikající fyzická osoba, pokud je smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřena na dálku. |

| | |
|---|---|
| 9. Osobní údaje | O2 je pro účely poskytování předplacené služby oprávněna při jejím sjednání, popř. koliv během trvání smlouvy, **vybírat od účastníka** následující osobní údaje, kud po sou jí dostupné:<br>– základní identifikační a adresní údaje jako akademický titul, jméno a příjmení, obchodní firma, rodné číslo (a není-li v ČR přiděleno, datum narození), IČO, DIČ, adresa trvalého pobytu, adresa sídla nebo místa podnikání, fakturační adresa, čísla předložených identifikačních dokladů a jejich kopie, identifikační údaje zástupce účastníka či jím stanovené kontaktní osoby, identifikační údaje plátce služeb, bankovní spojení, smlouva a s ní související dokumenty či potvrzení a vlastnoruční podpis (v listinné nebo digitální podobě včetně metadat)<br>– kontaktní údaje jako e-mailová adresa, telefonní číslo a adresy na sociálních sítích<br><br>Kro<br>dal mě výše uvedených údajů O2 zpracovává za účelem poskytování služby tyto ší<br>**účas**osobní údaje, které **vznikají při plnění smlouvy, obsluze a komunikaci s stníkem:**<br>– údaje o využívané službě a platební morálce jako druh, specifikace a tarif služby, objem poskytnutých nebo čerpaných služeb, jejich cena, zákaznický segment a informace o míře plnění peněžitých závazků vůči O2<br>– provozní a lokalizační údaje, potřebné pro přenos zpráv sítí O2, jako volající a volané číslo, adresa datového spojení (např. IP či URL adresa), datum a čas uskutečnění spojení, IMEI koncového zařízení, počet poskytnutých jednotek, doba trvání spojení, číslo, název a umístění koncového bodu sítě nebo typ přístupu k internetu<br>– údaje z komunikace mezi O2 a účastníkem či koncovým uživatelem jako zápisy osobní komunikace na prodejnách nebo při jiném přímém kontaktu, písemná a elektronická pošta, záznamy telefonických hovorů a chatové komunikace<br><br>Další osobní údaje, umožňující zlepšovat služby a cílit vhodné nabídky, které O2 zpracovává jen **na základě souhlasu subjektu údajů** a v souladu s ním, jako údaje získané marketingovými průzkumy, údaje o typovém chování při využívání služeb, aplikací či internetových stránek (např. získané z cookies v případě jejich povolení) nebo údaje získané pro účely poskytování služby Linka pro neslyšící a nevidomé při registraci na jejích webových stránkách či během jejího poskytování. |

| | |
|---|---|
| 9.1. Telefonní seznam | Účastník služby, umožňující volání na telefonní čísla, má právo rozhodnout, zda jeho osobní nebo identifikační údaje mají být uvedeny ve veřejně dostupné informační službě o telefonních číslech nebo účastnickém seznamu. Osobními údaji jsou jméno, příjmení, popř. pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo účastníka u poskytovatele a e-mailová adresa, u podnikající fyzické osoby dále adresa sídla podnikání. Identifikačními údaji jsou obchodní firma nebo název právnické osoby, adresa sídla (popř. sídla organizační složky), adresa a telefonní číslo provozovny účastníka u poskytovatele a e-mailová adresa.<br>Na žádost účastníka a v jejím rozsahu zveřejní O2 uvedené osobní údaje ve vlastní veřejně dostupné informační službě (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 www.o2.cz. Opravu údajů ve veřejně dostupné informační službě či |

| | |
|---|---|
| | účastnickém seznamu lze provést pouze při jejich nejbližší redakci. Za účelem marketingu Vás lze kontaktovat prostřednictvím sítí nebo služeb elektronických komunikací jen s Vaším předchozím výslovným souhlasem, který můžete udělit na zmíněném formuláři. |
| 10. Produkty pro zdravotně postižené | O2 Linka pro neslyšící a nevidomé<br>Služba je určena pro osoby se zrakovým nebo sluchovým postižením. Pro její využití musí být uživatel předem registrován. Uživatel se sluchovým postižením kontaktuje operátora linky pomocí jednoho z komunikačních kanálů. Operátor následně za uživatele vyřídí jeho požadavky v mluvené formě (objednávka u lékaře, komunikace s úřady atd.) a odešle uživateli odpověď tímtéž kanálem. Klient se zrakovým postižením operátora kontaktuje prostřednictvím telefonu a operátor mu pomůže např. vyhledat spojení či popsat cestu.<br>Komunikační kanály pro registraci uživatele a využití služby:<br>– 800 142 142 – pro slyšící volající směrem ke sluchově postiženému<br>– 800 147 147 – pro fax<br>– 722 147 147 – pro SMS (SMS je zpoplatněna dle tarifu uživatele)<br>– neslysici@o2.cz – pro e-mail<br>– UIN: 593 439 364 – pro komunikaci pomocí ICQ<br>– O2hovorproneslysici – pro komunikaci pomocí Skype<br>– www.nadaceo2.cz/linka – pro komunikaci pomocí O2 chatu<br>Služba je v rámci ČR poskytována bezplatně, přeshraničně za ceny dle |

| | |
|---|---|
| | aktuálního ceníku O2 pro předplacené služby na www.o2.cz. Další informace na stránkách www.o2linkaproneslysici.cz.<br><br>**Zvýhodněné služby pro zdravotně postižené**<br>O2 nabízí služby se státním příspěvkem ve výši 200 Kč měsíčně pro osoby se zdravotním postižením vymezeným zákonem. Tuto částku lze využít na volání, SMS, MMS a data, a to do 30 dnů od připsání do kreditu, pak zanikne exspirací. Rozsah a podmínky přiznání příspěvku najdete na https://www.o2.cz/osobni/socialniprispevky. |
| 11. Řešení účastnických sporů | Pro mimosoudní řešení sporů v oblasti elektronických komunikací je příslušný Český telekomunikační úřad (ČTÚ) v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektronické komunikace a poštovní služby. Podrobné informace najdete na www.ctu.cz.<br>– ČTÚ rozhoduje spory mezi O2 a účastníkem či uživatelem na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, pokud se spor týká povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě.<br>– Nevyhoví-li O2 reklamaci, je účastník či uživatel oprávněn podat ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Návrh je třeba podat u ČTÚ bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.<br><br>Pro mimosoudní řešení sporů vzniklých z kupní smlouvy mezi společností O2 Czech Republic a.s. a spotřebitelem je příslušná Česká obchodní inspekce – oddělení ADR. Bližší informace včetně formuláře pro podání návrhu najdete na https://adr.coi.cz/cs. |

| | |
|---|---|
| | Jakýkoliv problém se službou nebo zbožím, které jste si od nás objednali přes internet, můžete řešit také pomocí on-line platformy pro nezávislé mimosoudní řešení sporu v rámci EU na https://ec.europa.eu/consumers/odr. Při vyplňování je potřeba uvést e-mail obchodníka – vyplňte prosím náš e-mail reseni.sporu@o2.cz. |

| | |
|---|---|
| 12. Další informace k uzavření smlouvy na dálku | **Přístup k uzavřené smlouvě**<br>Shrnutí smlouvy je účastníkovi neprodleně po jejím uzavření zpřístupněno spolu s tímto dokumentem odkazem v SMS zprávě. Současně jsou shrnutí smlouvy a tyto předsmluvní informace k předplaceným službám nabízeným O2 zpřístupněny přehledně dle typu nabídky na stránkách www.o2.cz.<br><br>**Jazyk uzavření smlouvy**<br>Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce. Pokud jsou některé smluvní dokumenty k dispozici v překladu do cizího jazyka (např. všeobecné podmínky poskytování služeb O2), má takový překlad jen informativní charakter.<br><br>**Postup uzavření smlouvy a kontrola správnosti zadaných údajů**<br>Uzavírání smlouvy na dálku lze zahájit pomocí elektronických prostředků:<br>1. Telefonicky:<br>– operátor provede zjištění identifikačních údajů účastníka v rozsahu potřebném pro dodání a poskytování nabízené služby<br>– operátor seznámí účastníka s hlavními vlastnostmi nabízených služeb a jejich tarifem<br>– operátor zjišťuje vhodnost nabídky a podle odpovědí účastníka ji případně upraví<br>– operátor odpoví na případné dotazy účastníka k nabídce<br>– operátor shrne nabídku, jak byla sjednána, a k ní zašle účastníkovi shrnutí smlouvy a tento dokument (předsmluvní informace), a to odkazem v SMS na jejich elektronickou podobu<br>– účastník získá po obdržení předsmluvní informace a shrnutí smlouvy prostor pro konečné seznámení se s nabídkou a opravu případných nesrovnalostí<br>– telefonickým potvrzením souhlasu účastníka s nabídkou, zachycenou v doručeném shrnutí smlouvy a předsmluvní informaci, je objednávka přijata, dokončena a začíná se s přípravou dodání SIM karty a příp. současně objednaného zařízení či jiného zboží<br>2. V p rtálu Moje O2 či mobilní aplikaci Moje O2 nebo v dalších elektronických obc ıodech (e-shop) provozovaných O2 za účelem prodeje předplacených eb služ zejm. www.O2.cz, www.datamanie.cz či www.simzdarma.cz):<br>– účastník se identifikuje: buď se přihlásí ke svému existujícímu účtu v eshopu, nebo se zaregistruje a zadá své identifikační osobní údaje v rozsahu potřebném pro dodání a poskytování služby<br>– účastník zvolí obsah objednávky – vybere požadovaný produkt<br>– účastník se dostane na shrnutí (samostatná stránka či okno), kde může veškeré zadané údaje zkontrolovat, vyskytne-li se v připravené objednávce chyba, může se účastník vrátit na předchozí krok a provést opravu; v tomto kroku je účastníkovi též zpřístupněna smluvní dokumentace (ceník O2 pro |

| | |
|---|---|
| | předplacené služby, všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb O2 i shrnutí smlouvy a předsmluvní informace) k připravené objednávce; shrnutí objednávky může chybět jen tehdy, pokud účastník požaduje pouze změnu konkrétního parametru už sjednané služby, které lze v případě chyby při zadávání následně opět změnit (tudíž není nutné provádět rekapitulaci objednávky či více zadaných údajů)<br>– objednávka je přijata a dokončena volbou pro dokončení objednávky a převzetí závazku k zaplacení (např. „objednat“).<br>– pokud účastník zvolil platební metodu pro okamžitou úhradu (je-li nabídnuta), provede úspěšnou autorizaci prostřednictvím poskytovatele platebních služeb pro O2; teprve pak je objednávka potvrzena a smlouva uzavřena<br>– po potvrzení objednávky se začíná s přípravou dodání SIM karty a příp. současně objednaného zařízení či jiného zboží<br><br>Nebo lze balení SIM karty pro uzavření smlouvy zakoupit na prodejnách O2 či od vybraných maloobchodních prodejců označených logem O2.<br><br>Smlouva o poskytování předplacené služby elektronických komunikací je ve všech zde uvedených případech uzavřena prvním přihlášením dodané SIM karty do sítě O2 (viz výše).<br><br>**Kodexy chování**<br>O2 se při poskytování služeb dobrovolně řídí kodexy služeb, přijatými na půdě profesního sdružení Asociace provozovatelů mobilních sítí. Konkrétní znění viz www.apms.cz. Jedná se o dobrovolnou odvětvovou samoregulaci v následujících oblastech:<br>– Obecná pravidla pro poskytování služeb prostřednictvím audiotexových linek<br>– Obecná pravidla pro poskytování služeb prostřednictvím Premium SMS a Premium MMS<br>– Obecná pravidla použití a propagace SMS s doručenkou / přístupových SMS k vybraným službám ze strany jejich příjemců<br>– Kodex procesu přenášení mobilního telefonního čísla, přístupu a užívání referenční databáze přenesených mobilních čísel |