



## SMLUVNÍ PODMÍNKY

### VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ O2 PŘEDPLACENÉ SLUŽBY

O2 Czech Republic a.s., IČ 601 93 336, DIČ CZ60193336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322

V Praze dne 27. 10. 2017

Účinnost od 15. 11. 2017

#### Článek 1 Úvodní ustanovení

- 1.1. **O2 jako poskytovatel:** Podle těchto Všeobecných podmínek („VP“) se řídí poskytování předplacených veřejně dostupných služeb elektronických komunikací i souvisejících služeb včetně služeb s přidanou hodnotou („Služby“) pod obchodní značkou O2. VP upravují také provádění platebních transakcí prostřednictvím koncových zařízení podle čl. 11 („Platební transakce“). O2 poskytuje Služby na základě účastnické smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací („Smlouva“). Služby jsou poskytovány jen do vyčerpání předplacené hodnoty („Kredit“), která má omezenou platnost.
- 1.2. **Mobilní síť:** O2 poskytuje Služby na území České republiky v souladu s mezinárodně uznávanými standardy. Poskytuje je prostřednictvím veřejných mobilních sítí elektronických komunikací O2 („Mobilní síť“). Těmito VP se řídí i roaming v zahraničí v mobilních sítích smluvních operátorů. Souhrnně se Mobilní síť O2 a mobilní síť smluvních zahraničních operátorů označují jako „Síť“. Služby jsou dostupné všude tam, kde je území pokryto Sítí. Kvalitu Služeb ovlivňují jednak technické možnosti Sítě, ale i fyzikální zákony a vnější vlivy z okolí. Oblasti pokryté Mobilní sítí jsou vyznačeny na mapě pokrytí příslušným rádiovým signálem. Mapy jsou k nahlédnutí na internetových stránkách [WWW.O2.CZ](http://WWW.O2.CZ) („Internetové stránky“).
- 1.3. **Typy Služeb:** O2 podle těchto VP poskytuje Služby ve dvou základních typech:
- O2 Mobilní hlasová služba** - umožňuje prostřednictvím SIM karty, které je přiděleno telefonní číslo, vysílat telefonické hovory vzniklé v Síti a přijímat telefonické hovory, a dále realizovat bezplatná volání na čísla tísňového volání, včetně lokalizace volajícího.
  - O2 Mobilní internetové připojení** - umožňuje prostřednictvím SIM karty, které je přiděleno telefonní číslo, přístup k širokopásmovým službám sítě Internet.
- K těmto základním Službám lze využívat doplňkové služby uvedené v Ceníku a v Provozních podmínkách.
- SIM karta, jejímž prostřednictvím je Služba poskytována, je ve vlastnictví O2.
- 1.4. **Účastník:** Účastníkem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s O2 Smlouvu.
- 1.5. **Smluvní podmínky:** Tyto VP tvoří „Smluvní podmínky“ spolu s Ceníkem a Provozními podmínkami. Provozní podmínky obsahují popis poskytovaných Služeb a další práva a povinnosti O2 a Účastníka pro danou Službu.
- 1.6. **Smlouva:** Účastník i O2 berou na vědomí, že roztržením obalu balíčku SIM karty umožňujícího předplacení Služeb nebo jiným způsobem stanoveným pro konkrétní Službu, nejpozději však okamžikem prvního přihlášení SIM karty do Sítě, je řádně uzavřena Smlouva. Účastník se od tohoto okamžiku zavazuje dodržovat Smluvní podmínky O2 a návod na užívání SIM karty, mobilního telefonu či jiného zařízení umožňujícího předplacení Služeb. Na balíčku se SIM kartou může být stanovena lhůta, dokdy je nutné provést první přihlášení SIM karty do Sítě. Po uplynutí této lhůty není O2 povinna Službu zřídit. Smlouva je též uzavřena přenesením čísla od jiného poskytovatele k O2. K přenesení čísla od jiného poskytovatele k O2, je nutné, aby si Účastník pořídil SIM kartu s O2 Předplacenou službou a z této SIM karty odeslal SMS na číslo 999111 ve tvaru: „PRENOS XXXXXXXXXXXX YYYYYYYYYY“, kde XXXXXXXXXXXX je číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP“) získané od opouštěného poskytovatele, a YYYYYYYYYY je přenášené číslo. Údaje v SMS jsou odděleny mezerou. Počínaje dnem 1. 2. 2018 může Účastník uspišit přenesení čísla tím, že požádá opouštěného poskytovatele o přenesení čísla, a to buď spolu s výpovědí či

žádostí o ukončení služby, nebo později do konce trvání smlouvy. K ukončení služby, které je podmínkou přenesení čísla, pak dojde nejpozději do 10 dnů od doručení žádosti o přenesení čísla opouštěnému poskytovateli.

## 2. Práva a povinnosti O2

### 2.1. O2 se zavazuje:

- a) (**kvalita služeb**) poskytovat Službu v takové kvalitě, aby požadavky Účastníka byly řádně a včas uspokojovány v souladu se smluvními podmínkami,
- b) (**údržba Mobilních sítí**) udržovat Mobilní sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby umožňovaly poskytování vysoce kvalitních služeb,
- c) (**odstraňování závad**) odstraňovat závady vzniklé v Mobilních sítích či na zařízeních O2 co nejdříve, to znamená nejpozději do pěti kalendářních dnů v případech, kdy to bude technicky možné. Stejně bude O2 postupovat i v případě, kdy je závada způsobena důsledky vyšší moci ve smyslu občanského zákoníku,
- d) (**reklamace**) umožnit Účastníkovi podávání reklamací a hlášení poruch poskytovaných Služeb; O2 má v takových případech právo ověřit, zda závada není na telekomunikačním koncovém zařízení Účastníka,
- e) zveřejňovat v souladu s opatřením obecné povahy vydaným ČTÚ parametry kvality poskytovaných Služeb.

### 2.2. O2 je oprávněna:

- a) (**stanovení limitů**) stanovit pro poskytování Služeb limity, zejména finanční nebo objemové, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období aj.),
- b) (**změna čísla**) změnit telefonní číslo i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude O2 Účastníka informovat co nejdříve, a bude-li to technicky možné, O2 sdělí Účastníkovi změnu nejpozději do 5 kalendářních dnů před jejím provedením. O2 bude dále informovat volajícího Účastníka prostřednictvím automatických hlásek či jiným způsobem o změnách telefonních čísel v Mobilních sítích,
- c) (**ochrana Mobilních sítí a Služeb**) zavést dodatečné způsoby ochrany Mobilní sítě a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Mobilních sítí,

## 3. Práva a povinnosti Účastníka

### 3.1. Účastník je oprávněn zejména:

- a) (**užívání Služeb**) řádně užívat Služeb, které mu byly zřízeny, nesmí je však přenechávat k přeprodeji,
- b) (**zřízení, změna a rušení Služeb**) požadovat v rozsahu a způsobem odpovídajícím těmto VP zřízení, změny nastavení a zrušení Služby,
- c) (**reklamace**) obracet se na O2 se svými hlášeními poruch a reklamacemi,
- d) (**užívání Služeb třetí osobou – zákaz „přeprodeje“**) umožnit užití Služeb třetí osobě jako „Uživateli“. Pokud však kdokoli hodlá vyžadovat od jiné osoby za užití Služeb úplatu nebo umožnit užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, nemůže tak učinit bez uzavření smlouvy podle § 79 a násl. Zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („ZoEK“). Vyloučení této podmínky není možné bez souhlasu představenstva O2. Vydávání Služeb za služby jiného subjektu je zakázáno. V případě porušení těchto podmínek přecházejí práva i povinnosti Účastníka na koncového Uživatele Služeb, jakmile s tím O2 vysloví souhlas. Jediným oprávněným poskytovatelem Služeb na telefonních číslech, jejichž prostřednictvím jsou Služby poskytovány, zůstává i v takovém případě O2. Tím není dotčeno právo O2 na náhradu škody,
- e) (**právo na informace**) požádat O2 o sdělení informací o Službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka či informace o údajích týkajících se konkrétních uskutečněných spojení apod. O2 sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené ze strany O2 pro poskytování takových informací,
- f) využívat v rámci Služeb sítí smluvních operátorů s výjimkami stanovenými v těchto VP,
- g) (**oddělený roaming**) čerpat roamingové služby v rámci Evropské unie trvale od jiného poskytovatele, který má s O2 uzavřenu příslušnou smlouvu. Tato změna poskytovatele není zpoplatněna a dojde k ní do 24 hodin od uplatnění žádosti o převod služby u přejímajícího poskytovatele. V případě mobilního připojení k internetu lze takto čerpat služby i na základě jednorázového požadavku u vybraného poskytovatele. Více informací o odděleném roamingu je k dispozici na Internetových stránkách.

### 3.2. Účastník se zavazuje zejména:

- a) (**PIN a PUK**) Účastník se zavazuje chránit SIM kartu trvalým zapojením ochrany PIN kódem. Účastník je povinen zabezpečit PIN a PUK před zneužitím třetí osobou. Je-li PIN zadán 3x za sebou chybně, je SIM karta zablokována a odblokovat ji lze PUK kódem. Je-li PUK zadán 10x za sebou chybně, dojde k trvalému zablokování SIM karty.
- b) neprovádět změny na zařízení Sítí včetně SIM karty ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat,
- c) (**užívání Služeb pouze povolenými způsoby**) užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu s těmito VP, písemnými návody a pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítí či jakékoli její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám. Účastník bere na vědomí, že porušením závazku podle tohoto

- ustanovení může být zejména užití SIM karet O2 v zařízeních, které umožňují propojování hovorů započatých na telefonních číslech účastníků jiného poskytovatele na telefonní čísla Účastníků O2 nebo naopak (např. GSM brány), a dále systematické umožnění komunikace účastníkům jednoho poskytovatele s účastníky jiného poskytovatele za účelem obcházení existujících smluv o propojení,
- d) (**užívání schválených zařízení**) užívat Služeb pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v Mobilních sítích v ČR. O2 si vyhrazuje právo určit, že k užívání Služeb prostřednictvím určitých komunikačních zařízení je Účastník oprávněn pouze s předchozím písemným souhlasem O2. Nebude-li žádost Účastníka o souhlas ze strany O2 vyřízena nejpozději do 6 měsíců ode dne jejího doručení, má se za to, že souhlas nebyl vydán,
  - e) (**ochrana Sítí a Služeb**) užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítí a Služeb, pokud je to ve prospěch Účastníka nebo Sítí,
  - f) (**úhrada cen za služby**) řádně a včas hradit za poskytnuté Služby v souladu s VP, zejména s jejich čl. 4, a to včetně cen za užití sítí smluvních operátorů a za Platební transakce,
  - g) (**ochrana údajů**) chránit osobní a identifikační údaje Účastníků a Uživatelů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se při používání Služby dozvěděl,
  - h) (**osobní projednání**) dostavit se na výzvu O2 ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny O2,
  - i) (**odpovědnost za případné Uživatele**) seznámit třetí osobu, které umožní využití Služby, se Smluvními podmínkami a jinými důležitými informacemi vydanými O2 a týkajícími se Služeb. Účastník odpovídá za úkony této osoby při odběru Služeb ve stejném rozsahu, jakoby jednal sám,
  - j) (**zneužití výhod**) nezneužívat výhody poskytované v rámci tarifu nebo marketingové akce; zneužitím se mimo jiné rozumí (a) umělé nebo automatické generování hovorů nebo zpráv (b) užívání výhody primárně za účelem získání jakéhokoliv jiného finančního či jiného prospěchu Účastníka, popř. třetí strany, přesahujícího poskytnutou výhodu, a to na úkor O2 a (c) využívání výhody v rozsahu přesahujícím maximální předpokládatelné chování Účastníka, ledaže Účastník prokáže, že se jednalo o standardní využití Služby, nebo poskytne O2 uspokojivé vysvětlení.

#### 4. Ceny a platební podmínky

- 4.1. **Ceny jsou upraveny v Ceníku:** Ceník obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby je dostupný na Internetových stránkách. Ceník upravuje zpoplatnění Služeb v rámci tarifů. Tarif představuje soubor cen za jednotlivé služby a určuje podmínky, za nichž se tyto ceny, případně i slevy a tzv. volné jednotky, uplatní. Součástí tarifu mohou být i služby samostatně nezpoplatněné („zdarma“), popř. podmínky pro minimální dobití nebo výši Kreditu.
- 4.2. **Povinnost hradit cenu za Služby:** Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu za podmínek a ve výši stanovené v Ceníku platném v době poskytnutí Služby.
- 4.3. **Kredit:** Služba je poskytována jen do vyčerpání hodnoty („Kredit“) předplacené pro danou Službu Účastníkem. V okamžiku předplacení představuje Kredit hodnotu služeb O2, které je Účastník po dobu platnosti Kreditu oprávněn čerpat. V průběhu platnosti Kreditu se Účastník může rozhodnout pro využití Kreditu i na služby Obchodníků (odst. 11.3). 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 Internetových stránkách
- 4.4. **Platnost Kreditu a podmínky čerpání:** Doba platnosti Kreditu činí 1 měsíc od prvního přihlášení SIM karty s přednabitým Kreditem do Sítí, případně od navýšení (dobití) Kreditu způsobem stanoveným O2, není-li v aktuálním Ceníku, v balení obsahujícím SIM kartu anebo v Provozních podmínkách pro příslušnou hodnotu Kreditu stanovena doba delší. Pokud v průběhu platnosti Kreditu Účastník dále dobije svůj Kredit, prodlouží se platnost Kreditu o dobu stanovenou v aktuálním Ceníku, v balení obsahujícím SIM kartu anebo v Provozních podmínkách podle hodnoty dobitého Kreditu, nejméně však opět o 1 měsíc. Účastník je povinen vyčerpat Kredit během stanovené doby platnosti. Uplynutím této doby se zbývající Kredit považuje za vyčerpaný a O2 nevyplácí v takovém případě jakoukoli náhradu.
- 4.5. **Vyčerpání Kreditu:** O2 je oprávněna bez předcházejícího upozornění přerušit poskytování Služeb v případě vyčerpání Kreditu, a to případně i během hovoru, odesílání zprávy, datového spojení či využívání jiné Služby. Údaj o aktuální výši Kreditu zobrazený zařízením Účastníka je jen orientační. V případě pochybností o výši Kreditu je rozhodující údaj v účtovacím systému O2.
- 4.6. **Využitím Služby se sníží Kredit. Vyúčtování se nevystavuje:** O2 má právo na snížení Kreditu ve výši odpovídající ceně za poskytnutou Službu podle Ceníku platného v době, kdy byla Služba Účastníkem využita. Pokud aktuální výše Kreditu nestačí k úhradě poskytnutých Služeb a Účastník bez zbytečného odkladu Kredit na potřebnou hodnotu nedobije, má O2 právo na úhradu ceny za poskytnuté Služby. O2 nevystavuje Účastníkovi pravidelné ani jednorázové vyúčtování.

4.7. **Bonusový kredit:** Nad rámec běžného Kreditu může být v rámci marketingových akcí poskytován Bonusový kredit, který lze čerpat na všechny Služby s výjimkou Informačních služeb a Platebních transakcí. Bonusový kredit má vlastní dobu platnosti nezávislou na běžném Kreditu. Bonusový kredit nelze čerpat, pokud je vyčerpán běžný Kredit. V případě poskytnutí dalšího Bonusového kreditu se neprodlužuje doba platnosti běžného Kreditu ani předchozího Bonusového kreditu, ani se neobnovuje Bonusový kredit, jehož platnost již vypršela. Na úhradu Služeb je vždy přednostně čerpán Bonusový kredit.

## 5. Osobní, provozní a lokalizační údaje a jejich zpracování

5.1. **Databáze Účastníků, Provozní a Lokalizační údaje:** O2 vede aktuální databázi svých Účastníků, oprávněných zástupců Účastníků a Uživatelů (dále též „Subjekt údajů“) obsahující osobní a identifikační údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb („Údaje“). Zásady zpracování těchto údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“, který je k dispozici na Internetových stránkách O2.

5.2. **Zpracování nutné pro poskytování Služeb** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

5.3. **Sdílení údajů s dalšími správci** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

5.4. **Zpracování údajů pro účely marketingu:** Subjekt údajů souhlasí s tím, že O2 je oprávněna:

- sama nebo prostřednictvím zpracovatelů uvedených v Zásadách zpracování osobních údajů zpracovávat Údaje a třídít je dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení Služeb a vlastních produktů nebo služeb a produktů jiných subjektů a pro další marketingové a obchodní účely O2 a jiných subjektů, a to v rozsahu, v jakém byly Údaje poskytnuty Subjektem údajů, nebo získány v souvislosti s poskytováním Služeb; pro tyto účely bude O2 zpracovávat Provozní a lokalizační údaje maximálně po dobu tří měsíců ode dne jejich vzniku, ostatní Údaje pak do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, popř. po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy;
- třídít Údaje dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení služeb a produktů jiných subjektů společně s osobními údaji, které Subjekt údajů na základě souhlasu poskytl subjektu, pro jehož nabídku produktů a služeb jsou údaje Subjekt údajů zpracovány; a
- nadále zpracovávat pro účely uvedené v odst. 6.6 jméno, příjmení, adresu a jiné kontaktní údaje (včetně telefonního čísla a e-mailového spojení) Subjekt údajů i po vypořádání práv a povinností ze Smlouvy.

*\* Souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely marketingu udělený ve znění dle tohoto odstavce pozbývá dne 24.5.2018 platnosti, a to s ohledem na nařízení (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů („GDPR“). Pro období po 25.5.2018 udělují subjekty údajů souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely s novou textací.*

5.5. **Obchodní sdělení:** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej O2 informovala o svých Službách a produktech, popř. o službách a produktech dalších subjektů, zpravidla s označením jako Obchodní sdělení (případně jen „OS“), a to využitím jeho poštovní adresy, adresy elektronické pošty, telefonního čísla, prostřednictvím automatických volacích zařízení, faxem či jiným obdobným způsobem včetně telemarketingu.

*\* Souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely zaslání obchodních sdělení udělený ve znění dle tohoto odstavce pozbývá dne 24.5.2018 platnosti, a to s ohledem na nařízení (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů („GDPR“). Pro období po 25.5.2018 udělují subjekty údajů souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely s novou textací.*

5.6. **Účastnický seznam:** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby O2 zpřístupnila telefonní číslo Subjekt údajů ostatním účastníkům mobilních sítí v České republice nebo třetím osobám. Subjekt údajů je v souladu s odst. 6.7 Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s. oprávněn požádat O2 o zveřejnění Údajů v účastnickém seznamu, prokáže-li, že je oprávněným Účastníkem Služby poskytované na příslušném telefonním čísle.

5.7. **Monitorování komunikace s O2** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

5.8. **Odvolání a obnovení souhlasů:** Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním Údajů dle odst. 5.4, 5.5 a 5.6, a to výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle (např. formou doporučeného dopisu, telefonátu na zákaznickou linku, případně dalšími způsoby uvedenými na Internetových stránkách) po řádné identifikaci Subjekt údajů. Formu projevu vůle může stanovit O2 a tato forma projevu vůle se může lišit dle typu souhlasu. Zpracování na základě zákona Subjekt údajů nemůže odmítnout. V případě, že Subjekt údajů udělí opětovný souhlas se zpracováním Údajů, platí i pro Údaje získané v době, kdy souhlas nebyl udělen, nestanoví-li zákon jinak.

5.9. **Právo na informace** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

## 6. Reklamac

6.1. **Lhůta pro podání reklamac** proti účtovaným cenám: Reklamac na účtované ceny je Účastník oprávněn uplatnit u O2 bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamac nemá odkladný účinek na povinnost úhrady cen účtovaných za poskytnuté Služby.

6.2. **Lhůta pro podání reklamac na vadně poskytnutou službu**: Reklamac na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit u O2 bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

6.3. **Vyřízení reklamac**: O2 je povinna vyřídit reklamac bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamac. Vyžaduje-li vyřízení reklamac projednání se zahraničním operátorem, je O2 povinna vyřídit reklamac nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.

6.4. **Vracení částek**: V případě, že bude reklamac shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamac vráceny uhrazené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované formou navýšení (dobití) Kreditu.

6.5. **Při pochybnostech rozhodují záznamy O2**: Při pochybnostech o tom, zda byla Služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému O2 apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému O2 nebo příslušného roamingového operátora.

## 7. Omezení nebo přerušování poskytování Služeb

7.1. O2 je oprávněna na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:

- a) **(bezpečnost Sítí)** ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítí v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
- b) **(krizový stav)** v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,
- c) **(legislativní důvody)** v případě, že O2 k takovému omezení nebo přerušování bude povinna podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR,
- d) **(zneužívání Služeb)** je důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužíval nebo zneužívá Služeb nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítí či jakékoli jejich části nebo kvalitu Služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným ve VP, resp. Ceníku. O2 je oprávněna monitorovat provoz Sítí a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití Služeb.
- e) **(překročení limitu)** Účastník překročil limit stanovený podle odst. 2.2 písm. a).

7.2. O2 je oprávněna omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání v případě, že Účastník i přes upozornění:

- a) **(porušování povinností)** porušuje Smluvní podmínky,
- b) **(neschválené služby)** užívá Mobilní síť a Služby pro jiné účely, než jsou definované v čl. 1,
- c) **(neschválené zařízení)** používá zařízení nespĺňující technické požadavky pro provoz v ČR,

7.3. **Přístroj poškozující Sítě**: O2 je na základě souhlasu ČTÚ oprávněna nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození Sítí, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost Sítí. Za mimořádných okolností je O2 po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněna přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu Sítí.

7.4. **Obnovení Služeb**: Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který O2 stanoví, O2 obnoví poskytování Služby v původním rozsahu.

## 8. Změna a zrušení Služby

8.1. **Podání žádosti o změnu nastavení Služeb**: Žádost o změnu nastavení Služeb se podává telefonicky, případně způsobem a za podmínek stanovených v Ceníku nebo na Internetových stránkách. Žádost o změnu musí vždy obsahovat údaje vyžadované pro danou změnu a musí být dostatečně určitá.

8.2. **Schválení žádosti o změnu**: O2 schválí nebo odmítne žádost o změnu do 5 pracovních dnů od jejího doručení O2, pokud Účastník splní podmínky, za nichž se změny provádějí. Schválením se rozumí provedení požadované změny.

- 8.3. **Doba trvání Smlouvy:** Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 12 měsíců. Pokud Účastník dobije Kredit, doba trvání Smlouvy se prodlouží na další dobu určitou v délce 12 měsíců ode dne posledního dobití Kreditu. Nedojde-li k tomu, Smlouva se po uplynutí doby určité na základě zákona a v souladu s ním změní na dobu neurčitou. V takovém případě má O2 právo Smlouvu vypovědět, pokud od uzavření Smlouvy nebo posledního dobití Kreditu uplynulo více než 12 měsíců a současně Účastník nemá 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. Ukončením Smlouvy zbývající Kredit propadá a O2 nevyplácí za nevyčerpaný Kredit jakoukoli náhradu ani nepřevádí jeho hodnotu na jinou SIM kartu.
- 8.4. **Ukončení, omezení, přerušení Služby ze strany O2:** V případě, že Účastník poruší ustanovení Smluvních podmínek nebo neprovede dobití Kreditu před uplynutím výše uvedené doby, může mu O2 přerušit, omezit, případně ukončit poskytování Služeb. Ukončením poskytování Služeb je ukončena i Smlouva. Při chybném zadání kódu PUK platí, že Účastník od Smlouvy odstoupil s okamžitou účinností.
- 8.5. **Zrušení Služby ze strany Účastníka:**
- 8.5.1. **(na základě zákona při jednostranné změně smlouvy)** Podle § 63 odst. 1 písm. r) a § 63 odst. 6 ZoEK je poskytovatel povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, je poskytovatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odstavce 5 ZoEK. O2 informuje Účastníka ve smyslu výše uvedených ustanovení ZoEK způsobem dle článku 12. Žádost o zrušení Služby bez přenesení čísla se podává vrácením SIM karty rušené Služby dle bodu 8.5.3, přičemž Služba bude zrušena dnem doručení SIM karty O2 a její vrácení má účinky uvedené v bodě 8.5.3. Pokud Účastník hodlá přenést telefonní číslo k jinému poskytovateli, musí postupovat dle odst. 8.6. V tom případě bude Služba zrušena v termínu dle odst. 8.6 za podmínek tam uvedených, přičemž marné uplynutí platnosti ČVOP, aniž došlo k přenesení čísla dle odst. 8.6, představuje zpětvzetí žádosti o zrušení Služby.
- 8.5.2. **(výpověď s přenesením čísla)** Účastník je oprávněn před uplynutím lhůt podle odst. 8.3 zrušit Službu s přenesením čísla postupem podle odst. 8.6.
- 8.5.3. **(výpověď bez přenesení čísla)** Účastník je oprávněn před uplynutím lhůt podle odst. 8.3 zrušit Službu rovněž bez přenesení čísla, a to vrácením SIM karty rušené Služby v zásilce doručené na adresu pro podávání reklamací, uvedenou na Internetových stránkách. Vrácením SIM karty končí platnost Kreditu a dochází ke zrušení Služby. Odst. 4.4 tím není dotčen.
- 8.6. **Přenesení čísla od O2:** Pro přenesení čísla od O2 dle čl. 5 odst. 1 opatření obecné povahy OOP/10/10.2012-12 je Účastník povinen požádat O2 o přidělení ČVOP, a to sdělením PUK z telefonního čísla, prostřednictvím kterého jsou poskytovány Služby, na zákaznickou linku O2. ČVOP má platnost 60 dní. Účastník je povinen sdělit ČVOP přejímajícímu poskytovateli v souladu s jeho smluvními podmínkami. K přenesení čísla dojde do čtyř pracovních dnů ode dne, kdy Účastník doručí ČVOP přejímajícímu poskytovateli. Číslo bude přeneseno v případě, že k okamžiku přenesení nebude vyčerpán Kredit. Z technických důvodů nelze číslo přenést v případě, že před doručením žádosti o přenesení od přejímajícího poskytovatele byla Služba zrušena nebo přerušena ve smyslu čl. 7. Ke dni předcházejícímu uskutečnění přenosu čísla dojde ke zrušení Služby na přenášeném čísle a k ukončení Smlouvy, pokud již nezankla dříve a pokud se Účastník a O2 nedohodli na pokračování v poskytování takové Služby na novém čísle.

## 9. Odpovědnost a náhrada škody

- 9.1. **Výjimky z odpovědnosti:** O2 není povinna hradit Účastníkovi, popř. Uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:
- omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
  - překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
  - ztráty, odcizení, vyzrazení nebo zneužití přístupových kódů, Identifikačních klíčů, PIN, PUK a dalších kódů, které má Účastník povinnost chránit před ztrátou, odcizením, vyzrazením a zneužitím („Kódy“).
- 9.2. **Odpovědnost O2:** V ostatních případech neuvedených v odst. 9.1 za škodu O2 odpovídá do výše Kreditu v době vzniku škody.
- 9.3. **Odpovědnost Účastníka:** Účastník odpovídá za škodu, která vznikne O2 v důsledku:

- a) porušení ustanovení Smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také Uživatelem (třetí osobou),
- b) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítí,
- c) neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítí, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,
- d) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v ČR nebo které nespĺňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
- e) poškození Sítí nebo zařízení včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám.

9.4. **Zneužití Služby a Kódů:** Účastník odpovídá za zneužití Služby, SIM karty, Kódů nebo telekomunikačního koncového zařízení, jakož i za přepsání kódu IMEI koncového zařízení a za škodu tím způsobenou O2. Účastník je povinen v takovém případě zaplatit cenu poskytnutých Služeb až do doby, kdy bude O2 doručeno Účastníkovo písemné oznámení o zneužití nebo odcizení SIM karty, zneužití Kódu nebo zneužití či odcizení koncového nebo jiného zařízení.

## 10. Právo a soudní příslušnost

10.1. **Český právní řád:** Smlouva a veškeré vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VP se řídí právním řádem ČR.

10.2. **Pravomoc ČTÚ, soudů, ČNB a finančního arbitra:** Ve sporech mezi O2 a Účastníkem, popř. Uživatelem, vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě má pravomoc rozhodovat ČTÚ. Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla O2. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně. Dozorovým orgánem pro platební služby dle čl. 15 VP a zákona č. 284/2009 Sb. je Česká národní banka, se sídlem Senovážná 3, 115 03 Praha 1 ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)), ohledně sporů týkajících se platebních služeb lze podat také návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb.

## 11. Platební transakce

11.1. **Účastník je oprávněn zadávat příkazy k Platebním transakcím:** Účastník je vedle užívání služeb elektronických komunikací oprávněn zadávat prostřednictvím Sítí a technicky způsobilého koncového zařízení (elektronického komunikačního zařízení) příkazy k provedení převodů peněžních prostředků na platební účty osob, které uzavřely s O2 smlouvu o vedení takových účtů, („Partneři“) postupem podle odst. 11.2 („Platební transakce“). Pro účely těchto VP se služby Platebních transakcí považují za součást Služeb, ledaže z kontextu použití pojmu Služba vyplývá něco jiného.

11.2. **Způsoby zadání příkazu:** Příkaz k provedení Platební transakce může být zadán následujícími způsoby:

- a) voláním po určitou dobu na telefonní číslo se zvláštním předčíslem (tzv. audiotex),
- b) zasláním SMS či MMS s určeným řetězcem znaků na zvláštní číslo (tzv. Premium SMS nebo Premium MMS),
- c) potvrzením příkazu na určeném odkazu na webových či wapových stránkách určených Partnerem (tyto kroky dále též jen „Zadání příkazu“).

**Částka Platební transakce** (tj. částka, která má být na základě příkazu k provedení Platební transakce převedena) se vypočítá podle délky volání na audiotexovou linku, délky datového spojení, případně podle počtu zasláných Premium SMS či Premium MMS, nebo je určena odkazem na webových či wapových stránkách. Další informace a závazné parametry Platebních transakcí jsou uvedeny v Ceníku.

11.3. **Platebními transakcemi lze platit za:** Platebními transakcemi podle odst. 11.2 může Účastník platit za zboží a služby poskytované Partnerny nebo s osobami, které poskytují své služby v souladu s podmínkami stanovenými O2 a Partnerny (Partneři a tyto osoby dále jako „Obchodníci“), přičemž může jít o zboží nebo služby, které jsou:

- a) poskytnuty či doručeny poštou či kurýrem, převzaty osobně v provozovně, vydány elektronickým zařízením či jinak, případně dodány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení Účastníka, ale užívány jiným způsobem (např. SMS jízdenky, e-vstupenky);
- b) dodány do elektronického komunikačního zařízení a které budou užívány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení.

11.4. **Postup při provádění Platebních transakcí:** Zadáním příkazu souhlasí Účastník s provedením Platební transakce. To platí i tehdy, umožnil-li zadat příkaz k provedení Platební transakce jiné osobě. Příkaz je přijat ze strany O2 k okamžiku ukončení Zadání příkazu, pokud není bez zbytečného prodlení odmítnut. Účastník nemůže již odvolat platební příkaz nebo svůj souhlas s Platební transakcí poté, co byla přijata ze strany O2. O2 na základě zadaného příkazu ze strany Účastníka sníží kredit o částku Platební transakce.

11.5. Práva a povinnosti Účastníků a O2 při provádění Platebních transakcí se řídí Smlouvou a v případě Platebních transakcí určených k úhradě zboží a služeb, které nejsou službami nebo zbožím uvedeným výše v odst. 11.3



písm. b), též ustanoveními obecných právních předpisů upravujících smlouvu o platebních službách (zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku).

- 11.6. **O2 zajistí převod prostředků:** O2 zajistí, aby peněžní prostředky byly připsány na platební účty příslušného Partnera nejpozději do dvou pracovních dnů od zadání příkazu k provedení Platební transakce; úprava lhůt pro provádění platebních transakcí v zákoně o platebním styku se nepoužije. O2 odpovídá za nesprávně provedenou transakci příslušnému Partnerovi.
- 11.7. **O2 může stanovit limity:** O2 je oprávněna stanovit finanční limity pro den a pro zúčtovací období. V případě překročení finančního limitu Účastníkem je O2 oprávněna odmítnout provedení transakce. Finanční limity a jistoty jsou upraveny v Ceníku. O2 je dále oprávněna stanovit limity na jednu Platební transakci nebo výdajový limit.
- 11.8. **Informace o provedených platebních transakcích:** Účastník se může informovat o provedených Platebních transakcích prostřednictvím zákaznické linky O2. Žadající osoba musí doložit, že je oprávněným Účastníkem k předložené SIM kartě, k níž informace žádá.
- 11.9. **Ochrana Účastníka proti zneužití a povinnost hlásit ztrátu zařízení:** Účastník je povinen přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu elektronického komunikačního zařízení. V případě odcizení či ztráty elektronického komunikačního zařízení má Účastník povinnost tuto skutečnost bezodkladně nahlásit O2. Oznámení lze učinit kdykoli, a to ohlášením na zákaznickou linku či písemným oznámením, přičemž na jeho základě bude zablokováno uskutečňování Platebních transakcí i poskytování Služeb. Porušení této povinnosti Účastníkem je považováno za hrubé porušení Smlouvy ze strany Účastníka.
- 11.10. **Reklamáce ve vztahu k Platebním transakcím:** Účastník je povinen podat případnou reklamaci proti provedení Platební transakce (tj. že ve smyslu odst. 11.2 hovor nebyl uskutečněn, SMS nebyla odeslána, vyúčtovaná délka či počet hovorů/jednotek neodpovídá provozním údajům ústředny, příkaz byl zadán ze ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, Účastník nedal souhlas s Platební transakcí apod.) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne podání příkazu k Platební transakci postupem uvedeným v čl. 6. Ustanovení odst. 6.5 se na Platební transakce uplatní obdobně. Po uplynutí lhůty se má za to, že Platební transakce byla uskutečněna s parametry odpovídajícími strženému Kreditu. O2 nenese důkazní břemeno týkající se podmínek Platební transakce ve smyslu § 120 odst. 1 zákona o platebním styku.
- 11.11. **Odpovědnost Účastníka za úhradu Platebních transakcí:** Účastník nese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení v rámci Služeb až do částky odpovídající 1500 eurům. Pokud však Účastník tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností, nese takovou ztrátu v plném rozsahu. Účastník nenese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, pokud ztráta vznikla poté, co Účastník oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití elektronického komunikačního zařízení podle odst. 11.9.
- 11.12. Účastník je povinen zaplatit O2 poplatky za provedení Platebních transakcí ve výši dle Ceníku. Účastník, který dal příkaz k provedení Platební transakce, souhlasí se snížením Kreditu o částku Platební transakce. Podání reklamáce dle odst. 11.10 nemá odkladný účinek.
- 11.13. **Odpovědnost za objednané zboží či služby:** O2 nenese odpovědnost za vady zboží či služeb zaplacených Platební transakcí. Účastník je oprávněn nároky z takových vad, z neposkytnutí služeb řádně a včas či z nedodání zboží uplatňovat pouze přímo u dotčeného Obchodníka.

## 12. Doručování zpráv

- 12.1. **Způsoby komunikace:** Účastník bere na vědomí, že O2 je oprávněna doručovat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další sdělení („zprávy“) formou SMS, MMS nebo volání na telefonní číslo Služby, popř. na kontaktní adresy poskytnuté Účastníkem.
- 12.2. **Doručení zprávy:** Pro účely těchto VP se za doručenu považuje zpráva doručená elektronicky zejména formou e-mailu, SMS, MMS nebo vložená do informačního systému O2 za účelem zpřístupnění Účastníkům. Za doručení zprávy se v případě zaslání zprávy SMS nebo MMS považuje potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na telefonní číslo.
- 12.3. Potvrzení o hlasovém volání, zaslání zprávy SMS, MMS, odeslání faxové nebo elektronické zprávy či zpřístupnění zprávy na určeném zákaznickém internetovém portálu je zaznamenáno v systému O2. Pokud dochází k zaslání zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost Účastníka, který tímto dává souhlas k zaslání e-mailu bez zabezpečení.
- 12.4. Pokud k uzavření nebo změně Smlouvy došlo mimo prostory obvyklé k podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku, O2 zašle Účastníkovi potvrzení formou SMS.

## 13. Společná, přechodná a závěrečná ustanovení



- 13.1. **Smluvní podmínky a jejich změny:** O2 je oprávněna měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně O2 nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. O2 je povinna uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na Internetových stránkách. Zároveň je O2 povinna informovat Účastníka o uveřejnění informací o změnách Smlouvy, a to způsobem podle článku 12. O2 je oprávněna měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání:
- a) ceny Služeb;
  - b) způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování Služeb;
  - c) způsob a podmínky plateb za Služby;
  - d) rozsah práv a povinností O2 a Účastníka;
  - e) způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality Služeb;
  - f) změny Služby;
  - g) odpovědnost za škodu;
  - h) doba trvání Smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení Smlouvy;
  - i) způsob doručování Účastníkovi;
  - j) výhrady ve vztahu k právním předpisům;
  - k) platební transakce;
  - l) ujednání upravená právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu;
  - m) zpracování Údajů;
  - n) rozsah možných jednostranných změn smlouvy či Služby ze strany O2 a způsob jejich oznámení Účastníkovi.
- 13.2. Tyto VP vydala O2 v souladu s § 63 ZoEK, § 1751 občanského zákoníku a se zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku.
- 13.3. Nedílnou součástí Smlouvy jsou dokumenty tvořící Smluvní podmínky a případné další dokumenty, které jsou přílohami a součástmi těchto dokumentů. Tyto dokumenty a jejich případné změny jsou k dispozici na Internetových stránkách. Na vyžádání mohou být Účastníkovi bezplatně předány.
- 13.4. Nestanoví-li konkrétní ujednání jiný počátek své účinnosti, tyto VP nabývají účinnosti dnem 15. 11. 2017 a nahrazují VP účinné do tohoto data. Změny zavedené novelou č. 252/2017 Sb. ovšem v praxi uplatňujeme již od počátku jejich účinnosti dle novely. Účastníkům se smlouvami uzavřenými před 15. 11. 2017 bude úprava VP vyvolaná novelou oznámena v souladu se zákonem. ■