Děkujeme, že spoléháte na naše služby

Předsmluvní dokumentace

Obsah

- Shrnutí smlouvy strana 2
- Informace před uzavřením smlouvy strana 3

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

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

Shrnutí smlouvy OMS-000000000

- 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.

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).

Služba

Název produktu	Typ produktu	Poskytuje se k jinému produktu	Popis produktu
Oneplay k Internetu	Digitální televize		• Nejméně 30 programů. z toho kromě volně šířených televizních programů minimálně 1 dětský, minimálně 1 filmový a minimálně 1 dokumentární. • Každý účastník s aspoň jedním aktivním Internetem v pevném místě s tarifem řady O2 Internet má v jeho ceně nárok na právě jednu službu Oneplay s tarifem Oneplay Mini na osobu. Nevyužitý nárok lze uplatnit a Oneplay Mini sjednat při zřízení Internetu v pevném místě nebo kdykoli později, a to na platformě Oneplay. • V případě, že účastník po dobu 30 po sobě jdoucích dnů nevyužije sjednanou službu Oneplay s tarifem Oneplay Mini, tato služba automaticky skončí, ale účastník může nadále uplatnit nárok na službu s tarifem Oneplay Mini (viz výše). Dojde-li však u účastníka k ukončení posledního Internetu v pevném místě s tarifem řady O2 Internet (např. vlivem převodu Internetu v pevném místě na jiného účastníka či v důsledku změny jeho tarifu na tarif jiné řady), automaticky zanikne služba Oneplay s tarifem Oneplay Mini i nárok na ni.
Filmová knihovna	Jiná doplňková služba	Oneplay k Internetu	• Bonus k Oneplay na 7 dní • Přístup do Videotéky filmů a seriálů Oneplay, s výjimkou titulů Oneplay Originál

Cena a poplatky

Produkt/poplatek	Závazek (měsíce)	Počet	Jednotková cena (se závazkem/bez závazku) včetně DPH	Sazba DPH	Za	Varianta	Typ produktu
Oneplay k Internetu	-	1	Bonus k Internetu	-	měsíc	-	Digitální televize
	Spotřeba nad pravidelnou cenu						
	-						
Filmová knihovna	-	1	Bonus k Oneplay	-	měsíc	-	Jiná doplňková služba
	Spotřeba nad pravidelnou cenu						
	-						

Dodatečné služby nezahrnuté v pravidelné ceně jsou zpoplatněny samostatně, viz aktuální ceník na www.o2.cz.

Doba trvání, obnovení a ukončení

- **Smlouva o poskytování služeb pro určitý koncový bod nebo číslo služby** se sjednává na dobu neurčitou. Lze ji vypovědět s 30denní výpovědní dobou nebo ukončit přenesením telefonního čísla 3. pracovní den po doručení objednávky přenesení novým poskytovatelem, nedohodne-li s ním účastník jinak, nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu. Balíček či jiný doplňkový produkt se poskytuje ke službě nebo tarifu do konce aktuálního zúčtovacího období, po němž se obnovuje, není-li výslovně sjednáno jinak. Lze jej vypovědět ke konci zúčtovacího období podání výpovědi, ale nejdéle trvá do zrušení související služby či tarifu, k němuž byl sjednán. Doplňkový produkt se poskytuje za tutéž paušální cenu za každé zúčtovací období či jeho část, po které jej lze čerpat. Lze jej využívat jen do splnění v daném zúčtovacím období (vyčerpání jednotek v něm).
- Pokud jste sjednali závazek (povinnost zachovat službu s tarifem a řádně platit jeho pravidelnou měsíční cenu), sjednává se na 24 měsíců, není-li výše uvedeno jinak: po jeho uplynutí bude služba účtována za cenu téhož tarifu bez závazku. Dojde-li k porušení závazku (zejm. prodlením s placením ceny, zrušením služby či změnou tarifu), zaplatí účastník O2 úhradu ve výši součtu pravidelné měsíční ceny od porušení závazku do konce sjednané doby závazku; u účastníků – fyzických osob se úhrada redukuje na jednu dvacetinu a platí se jen při porušení závazku během prvních tří měsíců.

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

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), 720 002 282 (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.
- ZTP slevy a přístroje pro handicapované: O2 nabízí služby se státním příspěvkem nebo koupi či pronájem zvláštních přístrojů. Státní příspěvek činí 200 Kč měsíčně na služby mobilní či pevné sítě. O slevy lze požádat na kterékoli prodejně O2 nebo písemně poštou. Rozsah a podmínky přiznání příspěvku lze najít na www.o2.cz/osobni/socialni-prispevky. Na téže stránce naleznete nabídku přístrojů pro handicapované.

Další důležité informace

- Datum vytvoření dokumentu:
- Závaznost dokumentu: 5 dnů po datu vytvoření. V případě uzavření smlouvy až do jejího ukončení.

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

Informace před uzavřením smlouvy

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

Poskytovatel

- **O2 Czech Republic a.s.**, IČO 60193336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, Praha 4 – Michle, PSČ 140 22 („O2")
  Zákaznická linka: 800 020 202
  Webové stránky: www.o2.cz

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 nabídky O2 pro Vás, je obsažen ve shrnutí smlouvy č OMS-000000000 („Shrnutí"), které tvoří přílohu a nedílnou součást tohoto dokumentu, zejm. kapitola „služba".

Parametry kvality služby

- **Digitální televize**
  - Není nabízena žádná minimální úroveň kvality služby.

Cena

- Cenu služeb v rámci aktuální nabídky pro Vás najdete v odpovídající kapitole Shrnutí, včetně politiky přiměřeného užívání mobilního internetu a včetně případných slev.
- **Poprodejní služby, údržba a asistence.** Poplatky se řídí aktuálním ceníkem volitelných služeb O2. Uvádíme údaje dle ceníku platného v den vytvoření tohoto dokumentu.

Služba	Cena včetně DPH
Doručení s ověřením totožnosti či pořízením kopie dokladu	99,00 Kč
Doručení SIM, smlouvy nebo zboží – expresní kurýr (vybraná místa)	299,00 Kč
Doručení SIM, smlouvy nebo zboží – kurýr PPL/DPD	119,00 Kč
Doručení SIM, smlouvy nebo zboží – výdejní místo PPL/DPD	69,00 Kč
Doručení SIM, smlouvy nebo zboží – Česká pošta – balík na poštu	69,00 Kč
Doručení SIM, smlouvy nebo zboží – Česká pošta – balík do ruky	99,00 Kč
Doručení SIM, smlouvy nebo zboží – dle volby O2, je-li placená cena zásilky do 20.000 Kč	99,00 Kč
Dobírka (placení dopravci při doručení zboží)	39,00 Kč
Doručení a instalace hardware technikem (rozsah dle ceníku při zřizování objednané nové základní služby v pevném místě pro její poskytování v ČR)	499,00 Kč
Aktivace služby (při zřízení služby v pevné i mobilní síti a při opakované aktivaci, např. po výměně SIM)	99,00 Kč
Opakované stažení eSIM (4. a každé další stažení v témž zúčtovacím období)	40,50 Kč
Zrušení služby s přechodem na předplacenou kartu a jejím dobitím.	300,00 Kč
Převod účastnictví (využití čísla novým účastníkem)	99,00 Kč
Upomínka při prodlení s úhradou vyúčtování	181,50 Kč
Odpojení či přerušení jedné služby na žádost (až na 12 měsíců po jejím užívání po dobu aspoň 1 měsíc)	99,00 Kč
Obnovení poskytování služby po jejím omezení – v mobilní síti	60,00 Kč
Obnovení poskytování služby po jejím přerušení – v mobilní síti	603,79 Kč
Obnovení poskytování služby po jejím přerušení – v pevné síti	335,17 Kč
Tištěné vyúčtování	79,00 Kč
Měsíční tištěný podrobný výpis	95,00 Kč
Jednorázový tištěný podrobný výpis	119,79 Kč
Opis vystaveného vyúčtování nebo jiného dokladu	79,00 Kč
Asistence a okamžité zpracování při platbě vyúčtování v prodejně	99,00 Kč
O2 péče na prodejně (zprovoznění zařízení, jeho nastavení, instalace jedné aplikace či mailového účtu, kopírování kontaktů nebo nalepení skla, a to vždy k jednomu zařízení v nabídce O2)	299,00 Kč
Nadstandardní uživatelská podpora (telefonická konzultace o nastavení zařízení, a to vždy k jednomu zařízení v nabídce O2)	99,00 Kč
Identifikace zlomyslných volání dle zákona	252,00 Kč

Služba	Cena včetně DPH
SMS do pevné sítě nebo na zahraniční čísla (pro spotřebitele u SMS na čísla jiných států EU pouze do limitu dle čl. 5a nařízení EU 2015/2120, tj. 1,70 Kč vč. DPH)	5,00 Kč

Zneužití služby

- 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 ČR a v roamingu v zóně EU, 2,00 Kč vč. DPH za 1 odeslanou SMS v ČR a v roamingu v zóně EU a 1,21 Kč vč. DPH za 1 MB stažených či odeslaných dat v ČR a v roamingu v zóně EU.

Transparentnost spotřeby a vyúčtování

- Vyúčtování máte k dispozici po přihlášení ke svému účtu v mobilní aplikaci Moje O2 či na samoobslužném portálu MojeO2.cz. V portálu najdete i přehled čerpání jednotek služby. Pokud je v tarifu stanoven limit spotřeby nebo se služba účtuje podle jednotek, najdete tam také aktuální úroveň spotřeby a současně Vám při dosažení 80% a 100% aktuálního objemu dat zašleme informační SMS.

Aktuální úplné informace o nabízených produktech a jejich cenách

- Není-li ve Vaší nabídce či následně uzavřené smlouvy dohodnuto jinak, **aktuální úplné informace o nabízených produktech a jejich cenách** vč. poplatků za provoz a údržbu naleznete v ceníku základních služeb a ceníku volitelných služeb O2 na www.o2.cz. Zde též najdete nabídku doplňkových a volitelných služeb (např. MMS, volání na zahraniční či barevné linky, digitální obsah a informační služby) i možnost úhrady produktů třetích stran (platby voláním, přes SMS a přes internet), které jsou zpoplatněny samostatně.

Placení

- O2 vyúčtuje ceny sjednaných služeb v **pravidelném vyúčtování za uplynulé zúčtovací období**. O2 zúčtovací období přiřadí při sjednání smlouvy a jeho délka je zásadně 1 měsíc. O2 Vám vystaví vyúčtování do 10 kalendářních dnů od skončení zúčtovacího období a uloží jej do portálu Moje O2. Ve stejné lhůtě Vám O2 vyúčtování také zašle e-mailem, nebo neuvedete-li e-mailovou adresu, v listinné podobě za poplatek obyčejnou poštou. Vyúčtování je splatné do 22 kalendářních dnů od skončení zúčtovacího období. Závazek je splněn připsáním částky označené variabilním symbolem na účet O2 v souladu s doručeným vyúčtováním. Platbu je možné provést příkazem k úhradě, inkasem nebo poštovní poukázkou typu A, za poplatek i na prodejně O2.
- V případě objednání zařízení (jiného zboží) je jeho cena v souladu s vystaveným účetním dokladem splatná již při objednání, nejpozději však při jeho dodání, není-li v konkrétním případě sjednáno jinak.
- O2 je oprávněna při podání žádosti o zřízení služby i v průběhu jejího poskytování požadovat složení finanční jistoty. Tato jistota je automaticky vrácena, pokud účastník uhradil řádně a včas vyúčtování za služby poskytnuté v posledních třech zúčtovacích obdobích, nemá závazky po splatnosti a ani během posledních 12 měsíců mu nebylo omezeno či přerušeno poskytování služeb pro neplacení. Pokud účastník během zúčtovacího období odebere nad rámec paušálu služby v hodnotě vyšší než 500 Kč bez DPH, může mu O2 vyúčtovat mimořádnou jistotu až do výše pětinásobku součtu dlužné částky a ceny za služby odebrané za sledované období. Mimořádná jistota je vrácena po splnění podmínek pro její vrácení stanovených při požadavku na její složení. Je-li důvodné podezření, že účastník nebude plnit své povinnosti dle smlouvy (zejm. je veden v registru SOLUS či jiném obdobném registru nebo zneužíval služeb), je O2 oprávněna požadovat složení přiměřené jistoty, a to až do výše 10 000 Kč. Tato jistota je vrácena na základě písemné žádosti účastníka nejdříve po 12 měsících od zřízení služby, pokud účastník uhradil řádně a včas vyúčtování za služby poskytnuté v posledních 12 zúčtovacích obdobích, nemá závazky po splatnosti ani během posledních 12 měsíců nebylo účastníkovi omezeno či přerušeno poskytování služeb z důvodu neplacení. Všechny finanční jistoty jsou vráceny nejpozději po skončení smluvního vztahu. Po dobu jejich držení nejsou úročeny a O2 je oprávněna je použít jednostranným započtením na úhradu účastníkova dluhu vůči O2.

Dodání, zahájení poskytování služeb

- Novou službu O2 zřídí (zpřístupní účastníkovi koncový bod umožňující využití služby s konkrétním číslem) za podmínky poskytnutí potřebné součinnosti u mobilní služby do 5 pracovních dní od uzavření smluvního vztahu, avšak ne dříve než po převzetí SIM karty či po instalaci certifikátu eSIM a jejím prvním přihlášení do sítě O2 účastníkem, (ii) u služby v pevném místě do 20 pracovních dní od uzavření smluvního vztahu, pokud není sjednáno jinak a pokud je síť ve sjednaném místě dostupná s potřebnou kapacitou. Balíček či jiný doplňkový produkt ke stávající službě O2 zřídí bez prodlení po jeho sjednání, není-li pro tento účel potřebné zpřístupnění dalšího koncového bodu (viz výše) nebo není-li dohodnuto jinak.
- U smlouvy o poskytování služeb uzavřené na dálku či mimo obchodní prostory se spotřebitelem lze dle § 1824a odst. 3 a § 1828 odst. 5 občanského zákoníku začít s plněním během 14 dnů od jejího uzavření jen na výslovnou žádost účastníka. Obdobné platí i pro služby elektronických komunikací sjednané na dálku podnikající fyzickou osobou dle zákona o elektronických komunikacích. Zpřístupnění objednaných tarifů, balíčků nebo jiných produktů **(včetně služeb digitálního obsahu, tj. zejm. tarif služby Oneplay nebo související balíčky)** neprodleně po objednání je ovšem standardem, který účastníci očekávají. Proto uzavřením smlouvy o poskytování služeb (sjednáním nové služby či tarifu, balíčku nebo jiného produktu ke stávající službě **včetně služeb digitálního obsahu**) 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 sjednaného tarifu, balíčku nebo jiného produktu), **nebo bude zahájeno poskytovaní dané služby, balíčku nebo jiného produktu**, zanikne právo účastníka odstoupit od smlouvy o takovém plnění, **jak specifikováno v prvé větě tohoto odstavce**.
- Pokud si účastník SIM kartu či objednané zařízení (jiné zboží) nevyzvedne v O2 prodejně, bude mu za poplatek (viz níže) doručeno poštou či kurýrem, případně technikem, který současně instaluje službu v pevném místě. Doručovací adresa bude sjednána při objednání. K doručení dojde nejpozději třetí pracovní den po přijetí objednávky, pokud účastník bezodkladně neobdrží jinou informaci. O2 může doručit zařízení (jiné zboží) později, pokud není na skladě; v tom případě informuje účastníka způsobem uvedeným v objednávce.

Služba	Cena včetně DPH
Doručení jedné zásilky poštou nebo kurýrem	99,00 Kč
Doručení a instalace hardware technikem	499,00 Kč

- Poplatek za doručení musí být vždy vynaložen při zřízení služby novým účastníkem, který nemá u O2 žádnou trvající službu a smlouvu neuzavře na prodejně ani za fyzické přítomnosti prodejce O2 – v tom případě zahrnuje fyzické ověření totožnosti účastníka. Pokud je z důvodů na straně účastníka nutno doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je účastník povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním a náklady spojené s jiným způsobem doručení. Bylo-li objednané 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.

Bezpečnostní incidenty a hrozby

- Účastník je povinen:
  - 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.
  - 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.
- 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.
- 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.
- 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.

Práva z vadného plnění

- **Účastník může reklamovat chybné vyúčtování ceny nebo vadu poskytované služby.**
  - 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.
  - Reklamaci na vyúčtování ceny je třeba podat bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny, jinak toto právo zanikne.
- Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtování. Kromě písemné formy lze reklamaci podat na www.o2.cz, nebo na zákaznické lince 800 020 202.

  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:
  - 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 vyúčtování ceny v neprospěch účastníka: O2 mu vrátí nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace rozdíl zaplacené ceny. Nepožádá-li účastník o vrácení samostatnou platbou, dojde k vyrovnání pomocí dobropisu nebo snížením následujícího vyúčtování.
  - 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. (Při prodlení se současně prováděnou Portací více než 10 čísel téhož účastníka se výše Náhrady za jedenácté a každé další číslo snižuje na polovinu.)

    b Za každý započatý den trvání důsledků zneužití Portace či Migrace 600 Kč.

    c Za každý započatý den prodlení s opravou a instalací služby při Portaci či Migraci oproti ujednanému termínu 200 Kč, od 6. dne 400 Kč. (Je-li sjednáno plnění nad 200 Kč za neposkytnutí součinnosti účastníkem při takové opravě a instalaci, zaplatí O2 za započaté prodlení v trvání až prvních pěti dnů celkovou Náhradu ve výši pokuty za první den neposkytnutí součinnosti účastníkem, nejvýše 1 000 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 žádosti či v souvislosti s jejím podáním.

    Pokud jsou splněny uvedené předpoklady vzniku nároku na Náhradu, O2 jej splní bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce 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 1 měsíce po obdržení nové žádosti o Náhradu splňující zmíněné podmínky.

- **Je-li předmětem smlouvy koupě zařízení** či jiného zboží, odpovídá O2 kupujícímu, že při převzetí nemá vady ve smyslu občanského zákoníku, zejména že
  - zboží má ujednané vlastnosti (vč. množství, obalu, příslušenství a návodu či pokynů), a není-li stranami dohodnuto jinak, i vlastnosti, které lze rozumně očekávat u věcí téhož druhu, a to i s ohledem na veřejná prohlášení O2 nebo jejího smluvního partnera, pokud mohla ovlivnit rozhodnutí kupujícího o koupi a O2 si jich byla vědoma, nebo s ohledem na vzorky poskytnuté předem kupujícímu;
  - zboží se hodí k ujednanému účelu, a není-li stranami dohodnuto jinak, i k účelu, k němuž se věci téhož druhu obvykle používají.
- Právo kupujícího z vady zakládá vada, která se na zboží vyskytne nejpozději do jeho převzetí kupujícím, byť se vada projeví později. Vady, které se vyskytnou později, založí právo kupujícího, jen pokud vadu způsobila O2 porušením své povinnosti, pokud tak stanoví ustanovení zákona, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nebo pokud O2 v konkrétním případě dobrovolně poskytla 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 kupující nemůže zboží užívat, vytkl-li vadu oprávněně.

  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 O2 za poskytování nezbytných aktualizací propojeného obsahu či služby, které jsou potřebné k uchování výše uvedených vlastností zařízení, ledaže je výslovně sjednáno jinak. Pokud u propojeného digitálního obsahu či služby digitálního obsahu poskytnutých jednorázově nelze rozumně očekávat kratší dobu, O2 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.

  O2 při prodeji zboží spotřebiteli odpovídá za vadu zboží způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, kterou O2 podle smlouvy provedla či obstarala nebo k níž došlo v důsledku nedostatku v návodu od O2 či poskytovatele digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu při koupi věci s digitálními vlastnostmi.
- O2 neodpovídá:
  - U zboží prodávaného za nižší cenu za vady, pro které byla sjednána nižší cena zboží.
  - Za opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použitého zboží opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání.
  - Za poškození, závady či opotřebení způsobené kupujícím nebo osobou jednající jménem kupujícího či na jeho odpovědnost nebo vzniklé po převzetí zboží kupujícím jinak než porušením povinnosti O2 (především neodvratnou událostí jako živelní pohroma, kupujícím či třetí osobou). O2 tedy neodpovídá mimo jiné za poškození neodborným nebo neoprávněným zásahem (vč. zásahu do software), používáním zboží v rozporu s instrukcemi či návodem, 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.
  - Za vady, pokud je vyžadována úprava, modifikace nebo adaptace vedoucí k rozšíření funkcí zboží oproti zakoupenému provedení nebo k rozšíření možnosti jeho užití v jiných podmínkách, než pro které bylo navrženo, vyrobeno či schváleno.
  - Za vady zakoupené věci s digitálními vlastnostmi vzniklé neprovedením aktualizace, kterou O2 (sama či prostřednictvím jiného poskytovatele) poskytla kupujícímu a upozornila na ni.
- **Kupující spotřebitel je oprávněn vytknout vadu zboží, která se projeví ve lhůtě dvou let od převzetí zboží, a to podáním reklamace vůči O2;** u použitého zboží (vč. 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 kupující vytknout i jejich vady, které se vyskytnou v době dvou let od převzetí zboží. **Není-li kupující spotřebitelem, lze právo z vady přiznat, jen pokud kupující vadu vytkne v reklamaci podané vůči O2 bez zbytečného odkladu** poté, co mohl vadu při dostatečné péči zjistit, u skryté vady nejpozději do dvou let od převzetí zboží. Lhůty dle tohoto odstavce neběží po dobu, kdy kupující nemůže zboží užívat, vytkl-li vadu oprávněně. Vadu zboží kupující vytýká vůči O2 písemně zásilkou do sídla nebo na kterékoli O2 prodejně. K vytčení vady dojde, jakmile O2 obdrží od kupujícího kompletní reklamované zboží s doložením jeho koupě od O2 (např. prodejním dokladem), popisem, jak se vada projevuje, a volbou práva z odpovědnosti za vady (viz dále).
- Nedohodne-li se O2 s kupujícím jinak, O2 vyřídí reklamaci vady zboží bez zbytečného odkladu, reklamaci podanou spotřebitelem současně nejpozději do třiceti (30) dnů od jejího doručení. Pokud má zboží vadu a kupující ji řádně a včas vytkne, ve stejné lhůtě O2 uspokojí právo kupujícího z odpovědnosti za vady:
  - na bezplatné odstranění vady dodáním nové věci či opravou, není-li to nemožné či nepřiměřeně nákladné.
  - na přiměřenou slevu nebo na odstoupení od koupě s vrácením zaplacené ceny neprodleně po vrácení zboží, pokud se vada projevila opakovaně, je podstatným porušením smlouvy (tj. znemožňuje řádné užívání a nelze očekávat její odstranění) nebo O2 vadu neodstranila, odmítla odstranit či je zjevné, že nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího. Odstoupit však nelze pro nevýznamnou vadu, např. estetickou.
- Volbu práva oznámí kupující O2 při vytčení vady či neprodleně poté. Oznámenou volbu může kupující měnit pouze se souhlasem O2, nebo pokud zvolil odstranění vady, k němuž následně nedojde kvůli neopravitelnosti nebo porušení povinnosti O2.
- **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 škodu vzniklou v důsledku porušení jakékoli její povinnosti do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za služby v každém jednotlivém případě. 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.

Trvání smlouvy a závazek

- **Balíček či jiný doplňkový produkt** se poskytuje ke službě nebo tarifu do konce aktuálního zúčtovacího období, po němž se obnovuje, není-li výslovně sjednáno jinak. Lze jej vypovědět ke konci zúčtovacího období podání výpovědi, ale nejdéle trvá do zrušení související služby či tarifu, k němuž byl sjednán. Doplňkový produkt se poskytuje za tutéž paušální cenu za každé zúčtovací období či jeho část, po které jej lze čerpat. Lze jej využívat jen do splnění v daném zúčtovacím období (vyčerpání jednotek v něm).
- **Je-li sjednán tarif se závazkem**, účastník je výměnou za poskytnuté zvýhodnění měsíčního paušálu povinen po sjednanou dobu závazku plnit základní povinnosti a po přerušení služby požádat o obnovu jejího poskytování do konce sjednané doby přerušení (14 dní od počátku přerušení, není-li sjednána jinak). Základní povinnosti účastníka zahrnují (a) povinnost řádně a včas platit vystavená vyúčtování za služby, (b) zákaz přenechávat služby O2 za úplatu jiným osobám, začleňovat je do technických řešení či služeb pro jiné osoby nebo tyto aktivity umožňovat či se na nich podílet, (c) zákaz zasahovat do sítě, síťových zařízení či koncového (technologického) bodu nebo negativně ovlivňovat provoz sítě a kvalitu služeb poskytovaných ostatním (např. používáním SIM karty v GSM nebo

SMS branách nebo v zařízeních určených primárně ke sdílení služby nebo propojováním hovorů), (d) zákaz uměle nebo automaticky generovat hovory nebo zprávy hromadným způsobem, (e) zákaz sdílet služby O2 a poskytnuté výhody k získání finančního prospěchu, (f) povinnost užívat služby O2 a poskytnuté výhody jen v rozsahu maximálního předpokládatelného chování jednoho člověka (10 000 minut/SMS za měsíc) a (g) užívat mobilní roaming v EU v takové míře, aby úhrada za spotřebované služby nepřevážila v rámci Vaší celkové úhrady za služby za poslední 4 měsíce; u paušálu s jednotkami pro ČR a EU se započítá jeho poměrná část za každý den, kdy se v rámci paušálu uskutečnilo spojení v EU, jinak se započítají ceny jednotek spotřebovaných v EU (mimo ČR).

- Po skončení závazku bude služba účtována bez zvýhodnění (tj. za měsíční paušál sjednaného tarifu bez závazku), ledaže účastník sjedná s O2 závazek na novou dobu.

  Pokud účastník ve sjednané době závazku poruší některou základní povinnost, je O2 oprávněna mu vyúčtovat smluvní pokutu. U spotřebitelů a podnikajících fyzických osob činí jednu dvacetinu sumy zbývajících celých měsíčních paušálů (podle tarifu základní služby včetně DPH a po příp. sjednaných slevách ke dni porušení) od porušení do konce sjednané doby závazku, přičemž nárok na ni vzniká pouze jen při porušení během prvních tří měsíců z doby závazku. U ostatních účastníků se smluvní pokuta rovná sumě zbývajících celých měsíčních paušálů (podle tarifu základní služby včetně DPH ke dni porušení) od porušení do konce sjednané doby závazku. Při porušení povinnosti řádně a včas platit vystavená vyúčtování vzniká O2 právo na smluvní pokutu okamžikem uplynutí 65. dne prodlení s úhradou a zbývající paušály se počítají až od tohoto okamžiku. Nepožádá-li účastník včas o obnovu poskytování přerušené služby, jde také o porušení jeho základní povinnosti a O2 vzniká právo na smluvní pokutu ve stejné výši jako shora, a to za dobu od uplynutí sjednané doby přerušení do konce sjednané doby závazku. Při ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání závazku dohodou nebo výpovědí ze strany účastníka je O2 oprávněna mu vyúčtovat úhradu za předčasné ukončení smlouvy (paušální odškodnění). Výše paušálního odškodnění činí u spotřebitelů a podnikajících fyzických osob ve výši jedné dvacetiny součtu měsíčních paušálů zbývajících od ukončení smlouvy do konce sjednané doby trvání závazku, přičemž nárok na odškodnění vzniká jen při ukončení smlouvy během prvních tří měsíců sjednané doby závazku, zatímco u ostatních účastníků odpovídá součtu měsíčních paušálů zbývajících od ukončení smlouvy do konce sjednané doby trvání závazku. Jakékoli sankce se u závazku účtují jen jednou. V případech, kdy tak stanoví zákon (při ukončení smlouvy po automatickém prodloužení, pro nesouhlas se změnou smluvních podmínek do jednoho měsíce po doručení jejího oznámení o právu ukončit smlouvu a u spotřebitelů při ukončení smlouvy pro významnou trvající nebo často se opakující odchylku od sjednaných parametrů kvality služby nebo pro ukončení jiné služby v rámci stejného balíčku pro neplnění smluvních závazků ze strany O2), smluvní pokuta ani odškodnění O2 nenáleží.

- 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 v rámci téhož vyúčtování) nebo v rámci téhož tarifu (tj. zpoplatněné stejným paušálem), tvoří dohromady balíček služeb. Pro ukončení balíčku či jeho složek platí následující:

  - 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 předčasně ukončit kteroukoli složku balíčku pro neplnění smluvních závazků O2, vztahuje se toto právo ke všem složkám téhož balíčku.

  - Dojde-li ke zrušení základní služby elektronických komunikací, zaniknou ve stejný okamžik všechny doplňkové či volitelné služby k ní sjednané (např. dohoda o splátkách, zabezpečovací služby).

  - Pokud tarif (měsíční paušál) zahrnuje možnost užívat více služeb do stanoveného počtu (např. tarif řady O2 Spolu), lze až do tohoto počtu každou takovou službu jednotlivě rušit či sjednávat, a to bez vlivu na výši paušálu; paušál je dohodnut a účtován od zřízení první služby v něm do ukončení tarifu, k němuž dochází až zrušením poslední ze služeb poskytovaných v jeho rámci (nedohodne-li se účastník s O2 jinak, např. na změně na jiný tarif).

Odstoupení od smlouvy uzavřené spotřebitelem na dálku či mimo obchodní prostory

- **Poučení o právu na odstoupení od smlouvy**

1. Právo odstoupit od smlouvy

   1.1 Do 14 dnů máte právo odstoupit od smlouvy o poskytování služeb (od objednávky služby, tarifu, balíčku nebo jiného produktu) bez udání důvodu.

   1.2 Máte právo odstoupit od smlouvy o poskytování služeb bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření smlouvy. Je-li uzavírána kupní smlouva na zboží (zařízení), máte právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni, kdy Vy nebo Vámi určená třetí osoba převezmete zboží.

   1.3 Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musíte o svém odstoupení od smlouvy informovat společnost O2 Czech Republic a.s., e-mail smlouvy_produkty@o2.cz, adresa Za Brumlovkou 266/2, Praha 4 – Michle, formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo e mailem). Můžete použít přiložený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však Vaší povinností.

   Od smlouvy uzavřené spotřebitelem na dálku prostřednictvím on-line rozhraní (aplikace či webová stránka) lze do 14 dnů po sjednání smlouvy o službě či dodání zboží odstoupit také použitím on-line tlačítka, umístěného na webových stránkách www.o2.cz v sekci „podpora" (https://www.o2.cz/podpora).

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

2. Důsledky odstoupení od smlouvy

   2.1 Pokud odstoupíte od 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. 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(a) na základě smlouvy zakoupené zboží (zařízení), bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od této smlouvy, je 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. Jakmile bude plnění poskytnuto (tj. splněn závazek poskytnout služby v rámci sjednaného tarifu, balíčku nebo jiného produktu), zanikne Vaše právo odstoupit od smlouvy o takovém plnění.

- **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, e-mail: 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.

Odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku podnikající fyzickou osobou

- Právo odstoupit od smlouvy obdobným způsobem a s obdobnými důsledky jako spotřebitel dle předchozí kapitoly má i podnikající fyzická osoba, pokud je smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřena na dálku.

Osobní údaje

- O2 pro účely poskytování služby při jejím sjednání vybírá od účastníka následující osobní údaje:
  - 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 vyúčtování, bankovní spojení, smlouva a vlastnoruční podpis (v listinné nebo digitální podobě včetně metadat)
  - kontaktní údaje jako e-mailová adresa, telefonní číslo a adresy na sociálních sítích
- Kromě výše uvedených údajů O2 zpracovává za účelem poskytování služby tyto další osobní údaje, které **vznikají při plnění smlouvy, obsluze a komunikaci s účastníkem**:
  - 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
  - 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
  - údaje z komunikace mezi O2 a účastníkem či koncovým uživatelem jako zápisy osobní komunikace v prodejnách nebo při jiném přímém kontaktu, písemná a elektronická pošta, záznamy telefonických hovorů a chatové komunikace
- 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.

Zasílání obchodních sdělení a přímý marketing O2, dotazníky O2 Spokojenost

- **Zasílání obchodních sdělení a přímý marketing O2**
- O2 je oprávněna zasílat na elektronické kontakty, které má k dispozici v souvislosti se smlouvou, obchodní sdělení s nabídkou produktů a služeb O2 a využít tyto kontakty pro přímý marketing O2, a to do doby, než to odmítnete. Zasílání obchodních sdělení a přímý marketing produktů a služeb O2 může primární správce nebo správce zákazníka odmítnout v sekci nastavení na www.mojeo2.cz nebo v nastavení uživatelského profilu v aplikaci MojeO2. Informace o zpracování osobních údajů jsou k dispozici v dokumentu Zásady zpracování osobních údajů, který je dostupný na www.o2.cz.
- **Zasílání dotazníků O2 Spokojenost**
- O2 je oprávněna posílat zákazníkům dotazníky na spokojenost s produkty a službami O2. Jejich zasílání je možné odmítnout na https://spokojenost.o2.cz/odhlaseni-z-pruzkumu nebo proklikem ze zaslaného dotazníku.

Telefonní seznam

- Účastník služby, umožňující volání na telefonní čísla, má právo rozhodnout, zda jeho osobní nebo identifikační údaje mají být uvedeny ve veřejné dostupné informační službě o telefonních číslech nebo účastnickém seznamu. Osobními údaji jsou jméno, příjmení, popř. pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo účastníka u poskytovatele a adresa elektronické pošty, 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 adresa elektronické pošty.
- Na žádost účastníka a v jejím rozsahu O2 využije jeho osobní či identifikační údaje v rámci vlastní veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech (pokud ji poskytuje) nebo takové údaje předá osobě, která o ně požádá ke zveřejnění v jí poskytované veřejně dostupné informační službě nebo účastnickém seznamu. Žádost může účastník uplatnit v aplikaci Moje O2 či prostřednictvím formuláře „Zveřejnění v telefonním seznamu a informačních službách“, který je dostupný na www.o2.cz. Opravu údajů ve veřejně dostupné informační službě či účastnickém seznamu lze provést pouze při jejich nejbližší redakci. Účastníka je možné kontaktovat za účelem marketingu jen s jeho předchozím výslovným souhlasem: to, že si přeje být kontaktován za účelem marketingu, účastník uvede na zmíněném formuláři, dostupném na www.o2.cz, nebo prostřednictvím aplikace Moje O2.

Produkty pro zdravotně postižené

- **O2 Linka pro neslyšící a nevidomé**
- 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.

  Komunikační kanály pro registraci uživatele a využití služby:

  - 800 142 142 – pro slyšící volající směrem ke sluchově postiženému
  - 800 147 147 – pro fax
  - 722 147 147 – pro SMS (SMS je zpoplatněna dle tarifu uživatele)
  - neslysici@o2.cz – pro e-mail
  - UIN: 593 439 364 – pro komunikaci pomocí ICQ
  - O2hovorproneslysici – pro komunikaci pomocí Skype
  - www.nadaceo2.cz/linka – pro komunikaci pomocí O2 chatu
- Služba je v rámci ČR poskytována bezplatně, přeshraničně za ceny dle aktuálního ceníku volitelných služeb O2 na www.o2.cz. Další informace na stránkách www.o2linkaproneslysici.cz.
- **Zvýhodněné služby a přístroje pro zdravotně postižené**
- O2 v rámci tzv. univerzální služby umožňuje zdravotně postiženým osobám vymezeným zákonem výběr ze služeb Mobilní volání, Volání z pevné, anebo Internet v pevném místě se státním příspěvkem ve výši 200 Kč měsíčně.

  O zvýhodněnou službu lze požádat na kterékoli prodejně O2, datovou schránkou nebo písemně poštou. V jakém rozsahu a za jakých podmínek lze konkrétně o zvýhodnění požádat, je možné najít na www.o2.cz/osobni/socialni-prispevky. Na téže stránce naleznete nabídku zvýhodněné koupě či nájmu koncových zařízení od O2 pro zrakově postižené.

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.
  - 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.
  - 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.
- 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.

Další informace k uzavření smlouvy na dálku

- **Přístup k uzavřené smlouvě**
- Každá smlouva je účastníkovi neprodleně po svém uzavření zpřístupněna v aplikaci Moje O2 na www.mojeO2.cz. O2 zřizuje do této aplikace přístup každému účastníkovi při uzavírání první smlouvy. Moje O2 funguje taky jako nepřetržitě přístupná schránka účastníka, kam O2 může doručovat dodatky, oznámení nebo zásilky.
- **Jazyk uzavření smlouvy**
- 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.
- **Postup uzavření smlouvy a kontrola správnosti zadaných údajů**
- Smlouvu lze na dálku pomocí elektronických prostředků uzavřít:
- Telefonicky:
  - operátor provede zjištění identifikačních údajů účastníka
  - operátor seznámí účastníka s hlavními vlastnostmi nabízených služeb a jejich tarifem
  - operátor zjišťuje vhodnost nabídky a podle odpovědí účastníka ji případně upraví
  - operátor odpoví na případné dotazy účastníka k nabídce
  - operátor shrne nabídku, jak byla sjednána, a k ní zašle účastníkovi tento dokument (předsmluvní informace) a shrnutí smlouvy v elektronicky textové podobě (dle přání účastníka e-mailem či do Moje O2)
  - účastník získá po obdržení předsmluvní informace a shrnutí smlouvy prostor pro konečné seznámení se s nabídkou a opravu případných nesrovnalostí

- smlouva je uzavřena potvrzením souhlasu účastníka s nabídkou zachycenou v doručené předsmluvní informaci a shrnutí smlouvy; k potvrzení může dojít jak telefonicky, tak i v portálu Moje O2 či mobilní aplikaci Moje O2

- V portálu Moje O2 či mobilní aplikaci Moje O2:
  - účastník zvolí obsah objednávky – buď sám vloží požadované produkty do košíku na e-shopu www.o2.cz, nebo mu objednávku připraví na základě rozhovoru konzultant prodejny či operátor zákaznické linky
  - účastník přejde do košíku e-shopu a identifikuje se: buď se přihlásí k účtu na portálu Moje O2 (má-li již zřízeny jiné služby O2), nebo zadá své identifikační osobní údaje viz výše
  - účastník zvolí způsob zasílání pravidelného vyúčtování a potvrdí platební metodu pro jednorázové platby i způsob doručení
  - tlačítkem „pokračovat" se účastník dostane na shrnutí objednávky, kde může veškeré zadané údaje zkontrolovat, případně připravenou objednávku bez dokončení uložit pro využití v budoucnu; vyskytne-li se v připravené objednávce chyba, může se účastník vrátit na předchozí obrazovky a provést opravu; v tomto kroku je účastníkovi též zpřístupněna smluvní dokumentace (ceník a všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb O2) i předsmluvní informace a shrnutí smlouvy k připravené objednávce; shrnutí objednávky může chybět, 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 obsahu košíku či více zadaných údajů)
  - smlouva je uzavřena volbou „dokončit objednávku", a to vždy po odsouhlasení zpřístupněné smluvní dokumentace, předsmluvní informace a shrnutí smlouvy

- **Kodexy chování**

- 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:
  - Obecná pravidla pro poskytování služeb prostřednictvím audiotexových linek
  - Obecná pravidla pro poskytování služeb prostřednictvím premium SMS a premium MMS
  - Obecná pravidla použití a propagace SMS s doručenkou / přístupových SMS k vybraným službám ze strany jejich příjemců
  - Kodex procesu přenášení mobilního telefonního čísla, přístupu a užívání referenční databáze přenesených mobilních čísel

- **Tato informace byla vytvořena dne a je platná po dobu 5 následujících dnů. Dojde-li k uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací na jejím základě, trvá tato informace dále jako její součást.**