Smluvní podmínky

Všeobecné podmínky pro poskytování O2 předplacené služby

Účinné od 1. 7. 2025

Úvodní ustanovení 2
Práva a povinnosti O2 3
Práva a povinnosti Účastníka 3
Ceny a platební podmínky 4
Osobní, provozní a lokalizační údaje a jejich zpracování 5
Reklamace 6
Omezení nebo přerušení poskytování Služeb 6
Změna a zrušení Služby 6
Odpovědnost a náhrada škody 8
Právo a soudní příslušnost 9
Platební transakce 9
Doručování zpráv 10
Společná, přechodná a závěrečná ustanovení 11

Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smluvních podmínek O2. Řídí se jimi smluvní vztahy vzniklé nebo změněné ode dne jejich účinnosti.

O2 Czech Republic a.s.,
IČO 60193336, 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

Všeobecné podmínky pro poskytování O2 předplacené služby

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 sítě O2 a mobilní sítě 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 radiovým signálem. Mapy jsou k nahlédnutí na internetových stránkách www.o2.cz („Internetové stránky“).

1.3. **Typy Služeb**
O2 podle těchto VP poskytuje Služby ve dvou základních typech:

a) 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.

b) 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.

SIM karta, jejímž prostřednictvím je Služba poskytována, je ve vlastnictví O2. Funkci SIM karty může plnit i tzv. eSIM (soubor dat identifikujících Službu v Síti). eSIM lze používat jen v zařízeních podporujících tuto funkci v Síti. Jejich seznam na Internetových stránkách O2 průběžně aktualizuje. Pro první přihlášení eSIM k Síti je nutná její instalace na zařízení. O2 poskytne Účastníkovi přístupové údaje ke vzdálenému úložišti, odkud může eSIM nainstalovat. Proto musí být zařízení připojené k internetu. Přístupové údaje je Účastník povinen chránit stejně jako PIN. eSIM i související data a aplikace (applety) jsou ve vlastnictví O2. O2 je oprávněna je za účelem poskytování Služeb využívat a upravovat i bez předchozího upozornění. Hovoří-li smluvní podmínky o vrácení SIM karty, v případě eSIM Účastník doručí O2 své oznámení o vrácení konkrétně určené eSIM. Pokud mu O2 vydala přístupové údaje na fyzickém nosiči, je třeba vrátit i jej. Na eSIM se vztahují stejná pravidla a ceny souvisejících služeb jako na SIM kartu, není-li výslovně uvedeno jinak

1.4. **Účastník**
Účastníkem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s O2 Smlouvu („Účastník“).

1.5. **Smluvní podmínky**
Tyto VP tvoří „Smluvní podmínky“ spolu s Ceníkem. V případech stanovených § 63 zákona 127/2005 Sb. tvoří Smluvní podmínky též informace povinně poskytované dle § 63 odst. 1 a shrnutí smlouvy dle § 63 odst. 5. O2 tyto dokumenty zájemci o Službu poskytne před uzavřením Smlouvy. Pokud to není možné, poskytne je neprodleně po sjednání Smlouvy či její změny a Účastník souhlas s ní potvrdí prvním využitím Služby, které se Smlouva či její změna týká.

1.6. **Smlouva**
Účastník i O2 berou na vědomí, že není-li pro konkrétní Službu stanoveno výslovně jinak (např. na balíčku se SIM kartou), Smlouva je uzavřena okamžikem prvního přihlášení SIM karty do Mobilní sítě. Účastník se tím 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 podal žádost o přenesení telefonního čísla k O2, tedy (a) odeslal SMS na číslo 999111 ve tvaru „PRENOS XXXXXXXXXXX YYYYYYYYY“, kde XXXXXXXXXXX je ověřovací kód Účastníka pro přenesení telefonního čísla („OKU“) nebo číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP“) získané od opouštěného poskytovatele a YYYYYYYYY je přenášené číslo (údaje v SMS jsou odděleny mezerou, a (b) v případě obdržení následné žádosti O2 podle ní Účastník v SMS potvrdil den, k němuž má přenesení čísla proběhnout. Také na zákaznické lince O2 může Účastník ze SIM karty s O2 Předplacenou službou podat žádost o přenesení a dohodnout den, kdy má proběhnout. O2 je oprávněna požadovat ověření totožnosti Účastníka před zpracováním jeho žádosti. Jakmile O2 obdrží úplnou žádost o přenesení, informuje v SMS Účastníka o datu, k němuž přenesení proběhne a do následujícího pracovního dne předá žádost opouštěnému poskytovateli. K ukončení služby

u opouštěného poskytovatele dojde nejpozději počátkem 3. pracovního dne po předání žádosti (nebo pozdější pracovní den, který Účastník s O2 sjednal jako den přenesení čísla). Pokud O2 obdrží úplnou žádost o přenesení telefonního čísla (včetně OKU nebo ČVOP) později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy s opouštěným poskytovatelem, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na přenášeném čísle. Přenést číslo k O2 lze až do jednoho měsíce po ukončení smlouvy s opouštěným poskytovatelem. Zde uvedený postup přenesení čísla k O2 včetně OKU lze využít rovněž ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu.

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 jakékoliv 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.

3.3. **Opatření proti spoofingu**

Zneužitím služby je i případ, kdy se příjemci zobrazuje jiné telefonní číslo než služby použité k volání. Takovéto označování odchozích volání (podvržení čísla) je zakázáno, protože předstírá jinou identitu volajícího (tzv. spoofing). Vyplývá-li z dostupných provozních údajů, že se jedná o takto označené volání a směřuje na číslo v síti O2, je O2 oprávněna takové volání nespojit nebo číslo volajícího nezobrazit volanému. Za spoofing se nepovažuje případ, kdy

a) odchozí volání, které účastník uskuteční, označí telefonním číslem, které je oprávněn užívat na základě pravomocného rozhodnutí úřadu o přídělu, příp. smlouvy s poskytovatelem služeb elektronických komunikací, jemuž takové rozhodnutí úřadu svědčí, a

b) operátor sítě, z níž volání pochází, se zaváže plnit povinnosti vyplývající z právních předpisů spojené s umístěním takového čísla v síti.

Tyto skutečnosti vylučující spoofing musí účastník písemně doložit O2 aspoň tři (3) pracovní dny přede dnem, od něhož se takové volání nemá považovat za zneužití služby.

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") dobité pro danou Službu Účastníkem. V okamžiku dobití 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 navýšení (dobití) Kreditu způsobem stanoveným O2, není-li v aktuálním Ceníku nebo v balení obsahujícím SIM kartu 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 nebo v balení obsahujícím SIM kartu podle hodnoty dobitého Kreditu, nejméně však opět o 1 měsíc. Účastník je povinen vyčerpat Kredit během stanovené doby platnosti. Uplynutím této doby zbývající Kredit exspiruje a nelze ho čerpat. 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 při prvním přihlášení SIM karty do Mobilní sítě či později 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; to neplatí pro Bonusový kredit poskytnutý při prvním přihlášení SIM karty do Mobilní sítě. 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, a to nejprve ten poskytnutý při prvním přihlášení SIM karty do Mobilní sítě.

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. **Účastnický seznam, informační služba o telefonních číslech**
Subjekt údajů souhlasí s tím, aby O2 zpřístupnila telefonní číslo Subjektu údajů ostatním účastníkům mobilních sítí v České republice nebo třetím osobám. Subjekt údajů má právo rozhodnout, zda jeho osobní nebo identifikační údaje mají být uvedeny ve veřejně dostupné informační službě o telefonních číslech nebo účastnickém seznamu, prokáže-li, že je oprávněným Účastníkem Služby poskytované na příslušném telefonním čísle. Pro tento účel jsou osobními údaji jméno, příjmení, popř. pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo Subjektu údajů u O2 a adresa elektronické pošty, u podnikající fyzické osoby dále adresa sídla podnikání, zatímco identifikačními údaji jsou obchodní firma nebo název právnické osoby, adresa sídla (popř. sídla organizační složky), adresa a telefonní číslo provozovny Subjektu údajů u O2 a adresa elektronické pošty.

Na žádost Subjektu údajů a v jejím rozsahu O2 využije uvedené osobní nebo identifikační údaje v rámci vlastní veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech (pokud ji poskytuje), nebo údaje předá osobě, která ji požádá o předání údajů ke zveřejnění ve veřejně dostupné informační službě nebo účastnickém seznamu. Žádost může

Subjekt údajů podat na formuláři „Zveřejnění v telefonním seznamu a informačních službách" dostupném na www.o2.cz. Opravu údajů ve veřejně dostupné informační službě či účastnickém seznamu lze provést pouze při jejich nejbližší redakci. Subjekt údajů lze kontaktovat za účelem marketingu jen s jeho předchozím výslovným souhlasem. To, že si Subjekt údajů přeje být kontaktován za účelem marketingu, může uvést na zmíněném formuláři.

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

5.6. **Odvolání a obnovení souhlasu**
Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním Údajů dle odst. 5.4, 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 Subjektu 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.

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

6. Reklamace

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

6.2. **Lhůta pro podání reklamace na vadně poskytnutou službu**
Reklamaci 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 reklamace**
O2 je povinna vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním operátorem, je O2 povinna vyřídit reklamaci nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.

6.4. **Vracení částek**
V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamace 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 přerušení 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 přerušení 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 nesplňující 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; to neplatí v případě přenesení telefonního čísla od O2, kdy do 30 dnů poté může Účastník – spotřebitel požádat O2 o vrácení zůstatku zaplaceného Kreditu dle odst. 8.6.

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 § 63b ZoEK „poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací… může změnit smluvní podmínky, je-li to ujednáno a jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informoval o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11.“ (Dle § 63 odst. 11 může Český telekomunikační úřad uložit poskytovateli v tam stanovených případech, aby provedl změnu smlouvy nebo jejího zveřejněného návrhu.) O2 informuje Účastníka ve smyslu výše uvedených ustanovení ZoEK způsobem dle článku 12 o změnách Smluvních podmínek, které může provést v souladu s odst. 13.1. Výpověď Smlouvy bez přenesení čísla se podává vrácením SIM karty 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.

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. To platí i v případě, že O2 Mobilní hlasová služba spotřebitele je narušena významnou trvající nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve Smlouvě. Vrácením SIM karty končí platnost Kreditu a dochází ke zrušení Služby. Odst. 4.4 tím není dotčen.

8.5.4. (**ukončení složek balíčku**) Pokud O2 nabízí jako balíček základní službu (tj. O2 Mobilní hlasovou službu či

O2 Mobilní datové připojení) v kombinaci s dalšími službami či koncovým zařízením a pokud je v rámci takové nabídky Účastník současně sjedná, platí:

a) Účastníci – spotřebitelé mají právo ukončit každou službu v balíčku (a to i postupem přenesení čísla či změny poskytovatele služby přístupu k internetu, je-li to proveditelné) za stejných podmínek jako základní službu a před sjednáním obdržet shrnutí smlouvy o každé službě tvořící balíček. Toto právo mají i mikropodnik, malý podnik či nezisková organizace, doloží-li toto postavení při ukončení služby a takového práva se dříve nezřekly.

b) Pokud vznikne Účastníkovi, který je spotřebitelem, právo ukončit kteroukoli složku balíčku pro neplnění smluvních závazků O2, získá totéž právo ke všem složkám stejného balíčku.

c) I v balíčku platí zásada, že současně se základní službou zanikají i doplňkové služby k ní sjednané.

8.6. **Přenesení čísla od O2**

Pro přenesení čísla od O2 je třeba, aby Účastník přejímajícímu poskytovateli v souladu s jeho smluvními podmínkami předal identifikátor pro přenesení telefonního čísla (viz dále), sjednal s přejímajícím poskytovatelem den přenesení a na jeho žádost prokázal svoji totožnost. Jako identifikátor slouží ověřovací kód účastníka („OKU"), který O2 vytváří k souvisejícímu telefonnímu číslu na celou dobu trvání Smlouvy a sděluje jej Účastníkovi v SMS na takové číslo při uzavření Smlouvy nebo později na základě žádosti Účastníka, podané ze souvisejícího telefonního čísla na zákaznickou linku O2 a obsahující PUK. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co O2 obdrží žádost o přenesení telefonního čísla prostřednictvím přejímajícího poskytovatele, nebo pozdější pracovní den, který tento poskytovatel v žádosti oznámí O2, a to pokud je v žádosti obsažen platný OKU. Z technických důvodů nelze číslo přenést v případě, že před doručením žádosti o přenesení prostřednictvím přejímajícího poskytovatele byla Služba přerušena ve smyslu čl. 7. Před přenesením čísla dojde v týž den ke zrušení Služby na přenášeném čísle a k ukončení Smlouvy, pokud již nezanikla dříve a pokud se Účastník a O2 nedohodli na pokračování v poskytování takové Služby na novém čísle. Číslo lze přenést až do jednoho měsíce po ukončení Smlouvy s O2. Zde uvedený postup přenesení čísla od O2 k jinému poskytovateli včetně OKU lze využít rovněž ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu.

Účastník, který je spotřebitelem, může způsobem, který O2 zveřejní na Internetových stránkách pro tento účel (zejména na prodejně O2), požádat do 30 dnů od ukončení Smlouvy přenesením telefonního čísla o vrácení zaplaceného Kreditu nespotřebovaného k okamžiku ukončení Smlouvy („Zůstatek"). O2 je oprávněna podmínit vrácení Zůstatku identifikací žadatele z jeho dokladu totožnosti, ověřením jeho postavení jakožto Účastníka služby na telefonním čísle, jehož se žádost týká, a tím, že žadatel potvrdí svou žádost vlastnoručním podpisem či jiným způsobem, nahrazujícím průkaznost podpisu. O2 vrátí Zůstatek bez prodlení, nejpozději do 21 dnů po obdržení úplné žádosti Účastníka, a to dle jeho volby jednorázovým bezhotovostním převodem na bankovní účet v žádosti nebo poštovní poukázkou na adresu v žádosti k výplatě hotovosti Účastníkovi. Za vrácení Zůstatku je O2 oprávněna požadovat poplatek dle Ceníku, odpovídající skutečným nákladům vzniklým O2 při vracení Zůstatku, včetně nákladů na převod peněz do zahraničí (je-li požadován). Tento poplatek bude vypořádán zápočtem, který O2 provede jednostranně proti Zůstatku před poukázáním platby podle žádosti.

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:

a) omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,

b) překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, popř. povahou použité technologie,

c) 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").

O2 dle těchto VP poskytuje služby, které na žádost uživatele umožňují elektronicky v reálném čase přistupovat k mobilní komunikační síti O2 a přenášet v ní informace poskytnuté uživatelem, zejména službu O2 Mobilní internetové připojení, příp. hlasové služby založené na internetových protokolech (VoIP, VoWIFI). Protože O2 u těchto služeb nezahajuje přenos, nevolí příjemce a neurčuje přenášený obsah ani jej nemění, neodpovídá dle článku 4 nařízení EU 2022/2065 o digitálních službách za informace přenášené či zpřístupněné pomocí těchto služeb. Pro komunikaci s O2 v těchto záležitostech lze využít kontakty zveřejněné na portálu www.o2.cz.

9.2. **Odpovědnost O2**

V ostatních případech neuvedených v odst. 9.1 za škodu O2 odpovídá do limitu ve výši Kreditu v době vzniku škody. Dojde-li 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 právním předpisem, a proto limit odpovědnosti O2 dle předchozí věty odpovídá alespoň takové částce. Detailní informace o paušálních náhradách jsou zveřejněny na www.o2.cz.

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 nesplňuje 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 právní 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. 11 VP a zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, je Česká národní banka, se sídlem Senovážná 3, 115 03 Praha 1 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., o finančním arbitrovi.

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 předčíslím (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 webové či wapové stránce určené 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 zaslaných Premium SMS či Premium MMS, nebo je určena odkazem na webové či wapové stránce. 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 Partnery nebo s osobami, které poskytují své služby v souladu s podmínkami stanovenými O2 a Partnery (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. 370/2017 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. Žádající 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. **Reklamace 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 § 187 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 50 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 reklamace 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 doručenou 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 zasílání zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost Účastníka, který tímto dává souhlas k zasílání 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 oznámit Účastníkovi informace o změnách Smluvních podmínek, a to podle článku 8.5.1 a 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 a násl. ZoEK, § 1751 občanského zákoníku a se zákonem č. 370/2017 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.

13.4. Nestanoví-li konkrétní ujednání jiný počátek své účinnosti, tyto VP nabývají účinnosti dnem 1. 7. 2025 a nahrazují VP účinné do tohoto data.

O2 Czech Republic a.s.
IČO 60193336, 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