Doplňkové balíčky pro koncové uživatele mobilních služeb

Verze 1.4
Účinné od 1. 10. 2026

I. Přehled nabízených balíčků 2
II. Obchodní podmínky poskytování doplňkových balíčků pro koncové uživatele mobilních služeb 5

O2 Czech Republic a.s.,
IČ 60193336, DIČ CZ60193336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 2322

web www.o2.cz O2 linka 800 02 02 02 (ze zahraničí +420 720 720 720) datová schránka ID d79ch2h

Doplňkové balíčky pro koncové uživatele mobilních služeb

(přehled nabízených balíčků a obchodní podmínky)

I. Přehled nabízených balíčků

POZOR NA KOMPATIBILITU BALÍČKŮ SE SLUŽBOU: ne každý balíček lze u každé související základní služby využít, viz dále.

Ceny balíčků jsou v nabídce uvedeny včetně DPH a jsou konečné a paušální.

Právo na cenu za objednaný balíček náleží O2 v plné výši před jeho aktivací, a to bez ohledu na to, zda a po jak dlouhou dobu budou splněny podmínky podmiňující možnost balíček využívat (viz následující podmínky).

NABÍDKA ROAMINGOVÝCH BALÍČKŮ

Balíčky Data Pas

- Balíčky dat pro použití s mobilní hlasovou službou v roamingu ve vybraných zemích mimo EU[1]
- Balíčky mají níže uvedenou dobu platnosti, která se počítá v plynule navazujících intervalech v délce 24 hodin (den) a která začíná v okamžiku objednání balíčku. Uplynutím doby platnosti balíček zcela a bez náhrady zaniká, včetně nespotřebovaného objemu dat nebo jeho zbylé části.
- Balíček můžete objednat, i když máte v roamingu pro stejné země k dispozici objem dat v rámci tarifu (např. FREE+ Zlatý, NEO+ Diamantový, NEO Platinový v zóně TOP Svět) nebo v rámci téhož či jiného balíčku objednaného dříve. V tom případě se nejprve čerpá objem dat z tarifu a po jeho vyčerpání plynule objem dat z balíčků, počínaje nejdříve objednanými.
- Je-li v balíčku obsažena funkce Datová pojistka, umožní Vám od vyčerpání objemu dat v balíčku do konce doby jeho platnosti zachovat si mobilní roamingové připojení k internetu v týchž vybraných zemích mimo EU, a to sníženou rychlostí s maximálním limitem 384 kb/s pro stahování i odesílání dat. V případě souběhu balíčku s dalším objemem dat z tarifu či dříve objednaného balíčku k čerpání ve stejných zemích mimo EU se Datová pojistka uplatní až po vyčerpání posledního objemu dat, který máte na svém čísle k dispozici.

Název balíčku	Objem dat a doba platnosti	Datová pojistka	Cena
Data Pas 3 dny	1 GB[1] na 3 dny	ANO	199,00 Kč
Data Pas 14 dní	5 GB[1] na 14 dnů	ANO	399,00 Kč
Data Pas 30 dní	10 GB[1] na 30 dnů	ANO	499,00 Kč

1 Objem dat platí pro země: Albánie, Andorra, Anguilla, Antigua & Barbuda, Argentina, Arménie, Austrálie, Ázerbájdžán, Bahamy, Bahrajn, Bali (Indonésie), Bangladéš, Barbados, Bělorusko, Bermudy, Bolívie, Bosna a Hercegovina, Brazílie, Britské Panenské ostrovy, Černá Hora, Čína, Dominika, Dominikánská republika, Egypt, Ekvádor, Faerské ostrovy, Filipíny, Grenada, Grónsko, Gruzie, Guatemala, Guyana, Havajské ostrovy (USA), Honduras, Hongkong, Chile, Indie, Indonésie, Izrael, Jamajka, Japonsko, Jihoafrická republika, Jižní Korea, Jordánsko, Kajmanské ostrovy, Kambodža, Kanada, Kapverdy, Katar, Kazachstán, Kolumbie, Kosovo, Kostarika, Kuvajt, Kyrgyzstán, Madagaskar, Malajsie, Maroko, Mexiko, Monako, Mongolsko, Montserrat, Nikaragua, Nizozemské Antily, Nový Zéland, Omán, Ostrov Guernsey (Velká Británie), Ostrov Jersey (Velká Británie), Ostrov Man (Velká Británie), Panama, Paraguay, Peru, Portoriko, Salvador, Saúdská Arábie, Severní Kypr, Severní Makedonie, Seychely, Singapur, Spojené arabské emiráty, Spojené státy americké, Srbsko, Srí Lanka, Surinam, Svatá Lucie, Svatý Kryštof & Nevis, Svatý Vincenc a Grenadiny, Švýcarsko, Tádžikistán, Taiwan, Tanzanie, Thajsko, Trinidad & Tobago, Tunisko, Turecko, Turks & Caicos, Uruguay, Uzbekistán, Venezuela, Vietnam, Zanzibar (součást Tanzanie)

Doplňkové balíčky pro koncové uživatele mobilních služeb

(přehled nabízených balíčků a obchodní podmínky)

Balíček Svět Ostatní

- Jedná se o balíček s objemem dat pro mobilní internetové připojení v roamingu ve vybraných zemích.
- Balíček je jednorázový a má platnost 30 dnů od okamžiku aktivace, nebo do dřívějšího spotřebování.
- Balíček je možné objednat vícekrát po sobě (s překryvem doby platnosti).

Název balíčku	Objem dat	Cena
SVĚT OSTATNÍ 1 GB	1 GB	999,00 Kč

Tento balíček je možné využít v následujících zemích: Afghánistán, Alžírsko, Belize, Botswana, Fidži,Gabon, Ghana, Kamerun, Keňa, Konžská demokratická republika, Macao, Maledivy, Mauricius, Myanmar, Nigérie, Pákistán, Pobřeží slonoviny, Rusko, Rwanda, Surinam, Uganda, Vanuatu, Zambie

Nabídka balíčků DATA NAPLNO pro ČR a zónu EU

- Jedná se o balíčky služby mobilního internetového připojení s neomezeným objemem dat v České republice a omezeným objemem dat v zóně EU. Zóna EU zahrnuje země Azory (Portugalsko), Belgie, Bulharsko, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Francouzská Guyana, Guadeloupe (Francie), Chorvatsko, Irsko, Island, Itálie, Kanárské ostrovy (Španělsko), Kypr, Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Madeira (Portugalsko), Maďarsko, Malta, Martinik, (Francie), Německo, Nizozemí, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Réunion (Francie), Rumunsko, Řecko, San Marino, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Vatikán (Itálie) a dočasně do 31.12.2026 dále též země Velká Británie, Gibraltar, Ukrajina a Moldavsko.
- Balíčky jsou jednorázové a mají definované období platnosti, které začíná aktivací balíčku a jeho uplynutím balíček bez náhrady zaniká.
- Čerpání dat z balíčku má přednost před daty z jiných produktů na stejném telefonním čísle, zejména před daty z tarifu či doplňkového balíčku objednaného účastníkem. Spotřeba dat balíčku se nezapočítává do spotřeby dat z jiných produktů, např. dat v rámci tarifu.
- Balíček Data naplno na 24 hodin lze objednat a využívat pouze se službou, kde je aktivní kompatibilní tarif – tedy kterýkoli z tarifů Profil, Profil s 1,5 GB, Profil ON, Profil s 1,5 GB ON, VARIO, VARIO ON, NEO pro firmy 1, NEO pro firmy 2, NEO pro firmy 5, NEO pro firmy 10, NEO pro firmy 20, Mobilní Internet, Mobilní Internet ON, Mobilní Internet Business M, Mobilní Internet Business L, Mobilní Internet Business L+, Mobilní Internet Business XL, Mobilní Internet Business XXL. Pokud během období platnosti balíčku dojde ke změně tarifu na jiný než kompatibilní, balíček bez náhrady zanikne a vzhledem k jeho paušální ceně nemá Uživatel právo na vrácení jakékoli její části.
- Balíček Data naplno do konce kalendářního měsíce lze objednat a využívat pouze se službou, kde je aktivní kompatibilní tarif – tedy kterýkoli z tarifů Profil, Profil s 1,5 GB, Profil ON, Profil s 1,5 GB ON, VARIO, VARIO ON, NEO pro firmy 1, NEO pro firmy 2, NEO pro firmy 5, Mobilní Internet, Mobilní Internet ON, Mobilní Internet Business M, Mobilní Internet Business L, Mobilní Internet Business L+, Mobilní Internet Business XL, Mobilní Internet Business XXL. Pokud během období platnosti balíčku dojde ke změně tarifu na jiný než kompatibilní, balíček bez náhrady zanikne a vzhledem k jeho paušální ceně nemá Uživatel právo na vrácení jakékoli její části.
- V době platnosti balíčku nelze objednat další.

Název balíčku	Objem dat v ČR	Limit objemu dat v roamingu v zóně EU	Limit rychlosti stahování a odesílání dat	Období platnosti balíčku od jeho aktivace	Cena
Data naplno na 24 hodin	Bez limitu	4 GB	Bez limitu	24 hodin	49,00 Kč
Data naplno do konce kalendářního měsíce	Bez limitu	40 GB	10 Mb/s	Do konce kalendářního měsíce, v němž byl aktivován	598,00 Kč

- Limit objemu dat v roamingu v zóně EU však vždy odpovídá minimálně výši stanovené nařízením EU č. 2022/612, o roamingu, v platném znění, a předpisy vydanými k jeho provedení, zejména čl. 42 odst. 2 prováděcího nařízení

Komise EU č. 2016/2286. Do tohoto limitu můžete během obdobní platnosti balíčku v zahraničních státech zóny EU čerpat (tj. stahovat a odesílat) data z takového balíčku. Tento limit nezakládá samostatný objem dat pro zahraniční státy. Po vyčerpání dat v zóně EU odpovídajících tomuto limitu již nelze z balíčku do konce doby jeho platnosti čerpat další data v zóně EU.

- Limit rychlosti představuje maximální možnou rychlosti stahování a odesílání dat a uplatní se, pokud by aktuálně využívaná technologie jinak umožňovala rychlejší připojení.

SLEVY A MARKETINGOVÉ AKCE

50% sleva na balíček Data naplno do konce kalendářního měsíce

Trvání akce	**22. 9. 2026 - 31. 12. 2026**
Kdo může nabídky využít	Tato nabídka je dostupná všem Uživatelům, kteří jsou oprávněni Balíček objednat dle těchto obchodních podmínek.
Výhoda, kterou lze získat	**Balíček** Data naplno do konce kalendářního měsíce **za zvýhodněnou cenu** 299 Kč včetně DPH. Zvýhodněná cena odpovídá 50% slevě ze standardní ceny Balíčku. Sleva se uplatňuje automaticky v okamžiku objednání Balíčku během doby trvání marketingové nabídky. Po jejím skončení je Balíček poskytován za standardní cenu.

SPOLEČNÁ USTANOVENÍ O VLASTNOSTECH SLUŽBY MOBILNÍHO INTERNETOVÉHO PŘIPOJENÍ

PŘEHLED RYCHLOSTNÍCH PARAMETRŮ SLUŽBY MOBILNÍ INTERNETOVÉ PŘIPOJENÍ

	Odhadovaná maximální rychlost / Inzerovaná rychlost	
Typ využívané technologie	**Stahování dat**	**Odesílání dat**
2G – EDGE	**0,2 Mb/s**	**0,1 Mb/s**
4G – LTE	**150 Mb/s**	**55 Mb/s**
4G – LTE Advanced	**300 Mb/s**	**55 Mb/s**
5G*	**800 Mb/s**	**100 Mb/s**

*Technologii 5G lze využít, splní-li uživatel následující podmínky: (a) využívá mobilní zařízení umožňující připojení k 5G síti a SIM kartu podporující tuto technologii (iSIM) a (b) čerpá služby v oblasti pokryté signálem 5G sítě (viz mapa pokrytí na www.o2.cz).

Při poskytování služby mobilní internetové připojení se vyskytují vnější omezující faktory, které způsobují rozdíl mezi odhadovanou maximální rychlostí a Vámi dosahovanou rychlostí. Patří sem zejména:

- užívaná technologie a úroveň pokrytí signálem
- zvolený balíček, tarif či služba a její nastavení
- zařízení, které k připojení používáte, a jeho poloha
- výkon a kmitočtové pásmo vysílače, prostřednictvím kterého uživatel službu čerpá
- počasí, vegetace, umělé horizonty, rušení budovami ve výstavbě
- živelné pohromy
- charakter budovy, ve které službu využíváte, či nová výstavba

- frekvenční pásmo, cesta šíření signálu
- náhodná koncentrace uživatelů / zařízení
- sdílení kapacity současným připojením více koncových zařízení

Při čerpání služby mobilního internetového připojení v roamingu nemusí být uvedené parametry kvality k dispozici: roamingový partner může stanovit ve své síti odlišně parametry v závislosti na místních podmínkách, zejm. technologii sítě a využitém kmitočtovém pásmu.

DOPAD STANOVENÝCH PARAMETRŮ KVALITY SLUŽEB INTERNETOVÉHO PŘIPOJENÍ NA MOŽNOST JEJICH UŽÍVÁNÍ

Rychlost služby při:		
Stahování (download)	**Odesílání (upload)**	**Slouží obvykle pro tyto druhy obsahu, aplikací a služeb**
Do 1Mb/s	**Do 256kb/s**	e-mail, chat (např. WhatsApp, Facebook Messenger, Viber), prohlížení zpráv, počasí a menších webových stránek, zabezpečený komunikační protokol SSH
1 – 2 Mb/s	**256 - 512 kb/s**	prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP, audio chat), streaming hudby, sociální sítě (např. Facebook, Twitter), hry s jednoduchou grafikou
2 – 4 Mb/s	**512 kb/s – 1 Mb/s**	SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, IPTV či video streaming v SD kvalitě (např. Youtube, Netflix), přenos souborů malé a střední velikosti
4 - 10 Mb/s	**512 kb/s – 1 Mb/s**	HD – video streaming a IPTV v HD kvalitě, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše a účast na videokonferencích (práce na dálku)
10 – 20 Mb/s	**1 – 2 Mb/s**	hry ve vysokém rozlišení a reálném čase, distribuce software, znatelně vyšší uživatelský komfort při využití internetu k výše uvedeným účelům
20 – 50 Mb/s	**2 – 5 Mb/s**	ULTRA HD video streaming a IPTV v ultra HD kvalitě, přenos velkých souborů, zálohování v reálném čase, cloudová řešení, přenos z bezpečnostních kamer v HD kvalitě, webový server pro menší stránky, vysoký uživatelský komfort bez prodlev i při využití více zařízení (do dvaceti)
Nad 100 Mb/s	**Nad 5 Mb/s**	vysoce interaktivní aplikace a komunikace (organizování videokonferencí s více uživateli, sběr dat v reálném čase, multicast video streaming, webový server), určeno pro velké domácnosti a korporace

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

SPECIALIZOVANÉ SLUŽBY A JEJICH VLIV

O2 poskytuje dvě specializované služby využívající přístupu k internetu a optimalizované pro konkrétní obsah:

b) audiovizuální službu Oneplay a

b) službu IP telefonie (telefonické hovory pomocí přenosu hlasu protokolem IP).

Současné užívání specializovaných služeb má na službu přístupu k internetu tento dopad:

- Je-li u konkrétního tarifu služby přístupu k internetu sjednán datový limit, specializovaná služba tento limit nečerpá.
- Skutečná rychlost přístupu k internetu se může snížit o datový tok do každého zařízení, na němž se speciální služba využívající stejného přístupu aktuálně využívá.

Příklad:

- Celková aktuální rychlost připojení 20.000 kb/s.
- Dochází ke sledování IPTV prostřednictvím set-top boxu v HD kvalitě (s datovým tokem zhruba 7.100 kb/s pro HD kvalitu a 3.500 kb/s pro SD kvalitu) a dvou mobilních zařízení (s datovým tokem zhruba 3.500 kb/s na jedno zařízení) a současně k využívání hlasového přenosu na jednom zařízení VoIP (s datovým tokem zhruba 200 kb/s na jedno zařízení). Součet těchto veličin je 14.300 (1x7.100 + 2x3.500 + 1x200).
- Rychlost přístupu k internetu se tedy může snížit na 5.700 kb/s, což se rovná 20.000 mínus 14.300.

VADY SLUŽBY MOBILNÍ INTERNETOVÉ PŘIPOJENÍ A ODPOVĚDNOST ZA NĚ

Vadou služby je změna výkonu služby spočívající v poklesu rychlosti stahování či odesílání pod 25 % inzerované rychlosti, a to po souvislou dobu delší než 40 minut (velká trvající odchylka) nebo během 60 minut alespoň pětkrát po souvislou dobu minimálně 2 minuty (velká opakující se odchylka).

Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání mohu mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb.

Pro zjišťování výkonu služby a jejích vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu.

Pokud uživatel zjistí aktuální změnu výkonu služby v jím objednaném balíčku, která by mohla zakládat vadu této služby, má právo podat reklamaci její kvality, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které zná O2 z vlastních provozních údajů, je pro zabezpečení práv z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby uživatel ohlásil poruchu na zákaznické lince 800 02 02 02 při volání ze sítě O2 v ČR nebo +420 720 720 720 při volání ze zahraničí, aby O2 mohla provést včasné měření aktuálního výkonu služby. V případě, že O2 v rámci šetření reklamace shledá reklamaci oprávněnou, vadu bez zbytečného odkladu odstraní a do jednoho měsíce od vyřízení reklamace vrátí uživateli, který balíček objednal, částku zaplacenou za reklamované služby v balíčku dotčené vadou.

II. Obchodní podmínky poskytování doplňkových balíčků pro koncové uživatele mobilních služeb

Pokud má koncový uživatel („**Uživatel**") od účastníka, který je právnickou či podnikající fyzickou osobou, k dispozici k užívání jeho paušální mobilní službu od O2 pro interpersonální komunikaci založenou na telefonním čísle („**Základní služba**"), může si Uživatel k této službě objednat, zaplatit a využít doplňkový balíček dat v rozsahu předložené nabídky („**Balíček**"), a to za následujících podmínek.

1. Balíček

1.1. **Co Balíček zahrnuje**
Balíček zahrnuje možnost čerpat v jím určeném rozsahu službu mobilního internetového připojení od O2 prostřednictvím telefonního čísla a koncového bodu (SIM karty) Základní služby, a to nad rámec tarifu a doplňkových produktů sjednaných jejím účastníkem.

1.2. **Kdy lze Balíček využít**
Balíček, který Uživatel objedná k související Základní službě účastníka, je možné využít a čerpat pouze na jejím telefonním čísle a SIM kartě, a jen pokud a dokud jsou splněny tyto podmínky:

a) Základní služba je poskytována ze strany O2 účastníkovi z řad právnických či podnikajících fyzických osob, a to v tarifu, sjednaném účastníkem s O2 a hrazeném paušálem na základě vyúčtování, a

b) účastník nabízení a objednávání Balíčků u svých mobilních služeb nezakázal a

c) poskytování Základní služby není omezeno ani přerušeno podle všeobecných podmínek poskytování služeb O2, zveřejněných na webu O2, a

d) nastavení Základní služby účastníkem nebrání využití Balíčku (např. Balíček dat pro roaming lze využívat, jen má-li účastník sjednán na Základní službě roamingový tarif a neblokuje datový provoz ani roaming).

1.3. **Uživatel je závislý na účastníkovi**
Uživatel bere na vědomí, že

a) samotným objednáním Balíčku se Uživatel nestává účastníkem Základní služby a nenabývá oprávnění s ní ani její koncovým bodem jakkoli disponovat (např. měnit nastavení, požadovat vydání SIM karty Základní služby nebo přenést telefonní číslo) a

b) při využívání Balíčku je závislý na účastníkovi Základní služby a jeho jednání.

Proto nebude-li Uživatel moci Balíček využívat (i) z důvodu nesplnění podmínek v čl. 1.2 (především kvůli zrušení Základní služby v síti O2, změně účastníka, omezení nebo přerušení poskytování Základní služby, změně způsobu úhrady ceny na předplacenou službu či kvůli jejímu nastavení, které s Balíčkem není slučitelné) nebo (ii) z důvodu změny koncového uživatele Základní služby, ztráty kontroly nad její SIM kartou, nepředstavují tyto okolnosti vadu Balíčku, nýbrž jeho vlastnost, a nezakládají právo na přerušení běhu či prodloužení doby platnosti Balíčku ani právo na jinou kompenzaci.

1.4. **Nabídka Balíčků a jejich kompatibilita s tarifem**
Konkrétní popis, vlastnosti a dobu platnosti Balíčků, které může Uživatel k Základní službě objednat, stanovuje adresná nabídka Balíčku předložená Uživateli ze strany O2. Přehled aktuálně nabízených Balíčků včetně jejich kompatibility s tarify Základních služeb je uveden výše v tomto dokumentu.

1.5. **Aktivace Balíčku zaplacením**
Balíček lze čerpat, jakmile O2 provede jeho aktivaci. K aktivaci Balíčku dojde neprodleně po jeho objednání Uživatelem a zaplacení jeho ceny. O aktivaci dostává Uživatel informaci prostřednictvím SMS na číslo dané Základní služby.

1.6. **Platnost Balíčku**
Od aktivace Balíčku běží doba jeho platnosti. Balíček zaniká spotřebováním jednotek, které obsahuje, nejpozději však uplynutím doby platnosti Balíčku – v tom případě se nespotřebované jednotky nepřevádějí a zanikají bez náhrady. Balíček nelze v době jeho platnosti deaktivovat ani přerušit plynutí doby jeho platnosti.

1.7. **Počítání doby po 24 hodinách**
Doba platnosti Balíčku se počítá od okamžiku jeho aktivace. Je li doba platnosti Balíčku stanovena ve dnech, rozumí se tím období 24 hodin od aktivace Balíčku či od uplynutí předchozího období v délce 24 hodin. Je-li stanovena v týdnech, rozumí se tím 7 takových po sobě jdoucích období v délce 24 hodin počínaje aktivací Balíčku. Je-li stanovena v měsících, rozumí se tím 30 takových po sobě jdoucích období v délce 24 hodin počínaje aktivací Balíčku.

1.8. **Čerpání Balíčku má přednost**
Jednotky služeb v Balíčku se čerpají přednostně před jednotkami takových služeb, obsaženými v tarifu nebo

doplňkovém produktu, sjednaném u Základní služby účastníkem. Pokud Uživatel objedná několik Balíčků, jejichž doby platnosti se překrývají, běží doba platnosti každého z nich samostatně vždy od jeho aktivace bezprostředně po jeho objednání a zaplacení, a tyto Balíčky se spotřebovávají postupně v pořadí své aktivace od nejstaršího.

2. Objednání a placení balíčku

2.1. **Objednání na dálku**
Uživatel může objednat Balíček, nabídnutý ze strany O2 k Základní službě, elektronicky prostřednictvím prodejní cesty zpřístupněné v SMS, na webové stránce, případně v mobilní aplikaci nebo jiným způsobem určeným O2. Dokončením objednávky v uvedené prodejní cestě je uzavřena smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací v rámci Balíčku. Pro dokončení slouží tlačítko označené slovy jako „zaplatit", případně „dokončit objednávku" zavazující k platbě. O2 před dokončením objednávky požaduje potvrzení telefonního čísla Základní služby užívané Uživatelem, k níž Balíček objednává, a zadání adresy elektronické pošty Uživatele pro zaslání zjednodušeného daňového dokladu a další komunikaci v souvislosti s Balíčkem a uzavřenou smlouvou o něm.

2.2. **Prohlášení a žádosti Uživatele**
Uživatel dokončením objednávky

a) výslovně žádá, aby O2 začala s poskytováním služeb v Balíčku neprodleně po zaplacení, tedy ještě ve lhůtě 14 dnů pro odstoupení od smlouvy, a bere na vědomí, že poskytnutím plnění (spotřebováním Balíčku) zaniká právo na takové odstoupení,

b) potvrzuje, že je plně svéprávný,

c) potvrzuje, že je oprávněným koncovým uživatelem Základní služby, k níž Balíček objednává, zejména že Základní službu, jejím SIM kartu a přístupové údaje k nim užívá s vědomím a souhlasem účastníka Základní služby, a

d) potvrzuje správnost údajů, které v objednávce uvedl.

2.3. **Platební metody**
Uživatel může Balíček zaplatit pomocí platební karty v platební bráně, kam bude přesměrován, případně jiným platebním způsobem, pokud jej O2 zpřístupní v použité prodejní cestě.

2.4. **Potvrzení o uzavření smlouvy e-mailem**
Bezprostředně po zaplacení objednaného Balíčku je na e-mail zadaný v objednávce doručeno potvrzení o uzavřené smlouvě včetně tohoto dokumentu.

3. Vyúčtování Balíčku a transparentnost jeho využívání

3.1. **Vyúčtování e-mailem, kontrola čerpání v MojeO2**
O2 bezprostředně po aktivaci Balíčku zašle vyúčtování ceny Balíčku (zjednodušený daňový doklad) v elektronické podobě na e-mailovou adresu zadanou při jeho objednání. Spotřebované jednotky a platnost Balíčku může Uživatel kontrolovat pomocí mobilní aplikace Moje O2.

3.2. **Čerpání i na podrobném výpisu Základní služby**
Uživatel bere na vědomí, že informace o využití služeb v Balíčku jsou součástí podrobného výpisu provozu u Základní služby, o který může požádat její účastník.

4. Reklamace služeb v Balíčku a hlášení poruch

4.1. **Dva měsíce na reklamaci**
Uživatel může uplatnit reklamaci (a) na účtovanou cenu – bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny Balíčku, nebo (b) na poskytovanou službu v Balíčku – bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí takové služby. Při nedodržení těchto lhůt právo na reklamaci zanikne.

4.2. **Obslužné cesty**
Reklamaci lze sdělit O2 některým z těchto způsobů („**Obslužná cesta**"):

a) telefonicky na zákaznické lince 800 02 02 02 při volání ze sítě O2 v ČR nebo +420 720 720 720 při volání ze zahraničí,

b) v listinné podobě zasláním dopisu na adresu zapsaného sídla O2 nebo

c) případným jiným způsobem stanoveným O2 a zveřejněným na webu O2 (sekce často kladené otázky).

4.3. **Oddělené hlášení poruch**
V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které zná O2 z vlastních provozních údajů, je pro zabezpečení práv z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby v Balíčku Uživatel

ohlásil poruchu na zákaznické lince 800 02 02 02 při volání ze sítě O2 v ČR nebo +420 720 720 720 při volání ze zahraničí, aby O2 mohla provést včasné měření aktuálního výkonu služby. Ohlášení poruchy nepředstavuje reklamaci.

4.4. **Vyřízení do 1 měsíce**
O2 vyřídí reklamaci podanou oprávněnou osobou prostřednictvím Obslužné cesty bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li její vyřízení projednání se zahraničním operátorem, je O2 povinna vyřídit reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Při pochybnostech, 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.

4.5. **Vrácení přeplatku**
V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, O2 vrátí nejpozději do jednoho měsíce od vyřízení reklamace přeplatek vzniklý při chybném účtování Balíčku. Pokud bylo možné Balíček využít jen částečně či vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně O2, sníží O2 přiměřeně rozsahu vady zaplacenou cenu Balíčku a tuto její část vrátí Uživateli do 1 měsíce od vyřízení reklamace. K vrácení částek použije O2 stejný platební prostředek použitý k platbě, ledaže se s Uživatelem dohodne jinak.

5. Odpovědnost Uživatele a O2

5.1. **Povinnosti uživatele**
Uživatel je povinen chránit SIM kartu Základní služby a související přístupové údaje, aby Balíček nečerpala neoprávněná osoba. Proto je povinen na koncovém zařízení užívat zabezpečený přístup (např. uzamykání zařízení, užívání PIN u SIM karty) a tyto prvky chránit před vyzrazením a zneužitím. Uživatel je při odcizení, ztrátě, neoprávněném užití či zneužití služby O2 nebo SIM karty povinen nahlásit ihned tuto skutečnost O2 na zákaznické lince 800 020 202 či písemně. Pokud Uživatel nesplní některou z těchto povinností, odpovídá za škody způsobené neoprávněným použitím.

5.2. **Omezení odpovědnosti za škodu**
O2 není povinna nahradit Uživateli škodu, která mu vznikne v důsledku

a) přerušení nebo vadného poskytování služeb v Balíčku,

b) překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě O2 či její části, popř. povahou použité technologie,

c) ztráty, odcizení, vyzrazení nebo zneužití přístupových kódů k Základní službě, identifikačních klíčů, PIN, PUK a dalších kódů.

V ostatních případech je odpovědnost O2 za škodu způsobenou Uživateli omezena limitem odpovídajícím zaplacené ceně Balíčku.

5.3. **Vztah k DSA**
O2 dle těchto obchodních podmínek 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.

6. Změna a ukončení smlouvy o poskytování služeb v rámci Balíčku

6.1. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací v rámci Balíčku se sjednává na dobu do ukončení platnosti Balíčku. Smlouvu nelze předčasně ukončit a Balíček zrušit, není-li výslovně uvedeno jinak v tomto dokumentu či v ustanovení zákona, od něhož se smlouvou nelze odchýlit.

6.2. Uživatel, který je spotřebitelem a uzavřel smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací v rámci Balíčku za použití prostředků komunikace na dálku, je oprávněn odstoupit od této smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů po jejím uzavření. Pro dodržení lhůty stačí poslední den prokazatelně odeslat oznámení o odstoupení O2, a to prostřednictvím kterékoli Obslužné cesty. Pokud Uživatel odstoupí, vrátí O2 bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne doručení odstoupení cenu, kterou obdržela za Balíček dotčený odstoupením. Pro vrácení použije O2 stejný platební prostředek, který Uživatel použil pro zaplacení ceny, ledaže dojde k dohodě na jiném prostředku. Požádal-li Uživatel, aby poskytování služeb začalo během lhůty pro odstoupení od smlouvy, zůstane O2 zachován nárok na část ceny Balíčku úměrnou rozsahu poskytnutých služeb v Balíčku do odstoupení. Pro odstoupení od smlouvy do 14 dnů můžete použít tento vzorový formulář:

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
Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytnutí služeb v rámci tohoto balíčku: … (název)
Datum objednání balíčku: …
Číslo objednávky balíčku: …
Jméno a příjmení spotřebitele …
Adresa spotřebitele: …
Podpis spotřebitele (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě): …
Datum:...

Právo odstoupit od smlouvy obdobným způsobem a s obdobnými důsledky jako spotřebitel má i mikropodnik, malý podnik či nezisková organizace, doloží-li toto postavení při odstoupení a současně pokud je smlouva uzavřena prostředky komunikace na dálku.

6.3. **Právo O2 měnit podmínky a oznamování změn**
O2 je oprávněna kdykoli měnit smluvní podmínky poskytování služeb v Balíčcích v rozsahu celého tohoto dokumentu (zejména ohledně popisu a obsahu Balíčku, kvality služeb v jeho rámci, dále cenu, způsoby placení a vyúčtování, dobu platnosti Balíčku, jeho obnovu, důvody jeho ukončení, přerušení či prodloužení, jeho slučitelnost se službami, tarify či jinými produkty i možnost a důvody a rozsah změny smluvních podmínek), a to z důvodu inflace, zavedení nových či aktualizace stávajících Balíčků nebo služeb v jejich rámci či z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací včetně změny právní úpravy. Nové znění podmínek zveřejní nejpozději k datu počátku jejich účinnosti na webu O2. Pokud by se změna týkala i Uživatele s Balíčkem objednaným za smluvních podmínek před změnou, oznámí mu ji O2 aspoň jeden měsíc před počátkem účinnosti změny pro takového Uživatele a zároveň jej informuje o právu vypovědět závazek ze smlouvy do jednoho měsíce po doručení oznámení, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže takové právo zakládá zákon. Uživatel pak má právo v dané lhůtě z důvodu změny podmínek vypovědět smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací v rámci Balíčku, který je dotčen změnou, a to prostřednictvím kterékoli Obslužné cesty. To neplatí, je-li změna pro Uživatele výhradně přínosná, je-li čistě administrativní s neutrálními dopady nebo vyplývá-li ze změny právní úpravy či rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

7. Společné ustanovení

7.1. **Doručování Uživateli**
O2 je oprávněna doručovat Uživateli oznámení, žádosti, výpovědi, jiná jednání a ostatní sdělení související s poskytováním Balíčku jakýmkoli způsobem, který má k dispozici, zejména v SMS na číslo Základní služby nebo elektronickou poštou na e-mailovou adresu Uživatele evidovanou O2.

7.2. **Právo ověřit totožnost a užívání Základní služby**
O2 je oprávněna při jednání s Uživatelem ve věci Balíčků ověřit jeho totožnost a trvání jeho oprávnění a možnosti užívat Základní službu a kladným výsledkem ověření podmínit pokračování v jednání či vyhovění jakékoli žádosti Uživatele, zejména podmínit tím objednání Balíčku či zpracování žádostí, reklamací, výpovědí nebo odstoupení od smlouvy a jiných jednání Uživatele týkajících se Balíčku. Ověření může O2 provést dle svého uvážení některým z dostupných způsobů, např. požadavkem O2 na sdělení jednorázového kódu, zaslaného pro tento účel na číslo Základní služby. Uživatel je povinen k tomu poskytnout O2 na její výzvu potřebnou součinnost.

7.3. **Zpracování osobních údajů**
O2 spravuje osobní údaje Uživatele jakožto koncového uživatele Základní služby, které zjistila při objednání či poskytování Balíčku v rozsahu potřebném pro tento účel. Práva a povinnosti Uživatele v souvislosti s tím jsou upraveny v Zásadách zpracování osobních údajů, dostupných na webu O2.

7.4. **Pravomoc ČTÚ**
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.

7.5. Tyto podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 10. 2026.

O2 Czech Republic a.s.
IČ 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