

Centrální Zadavatel
Česká republika – ministerstvo vnitra

PŘÍLOHA Č. 5 SMLOUVY
Obchodní podmínky



SMLOUVNÍ PODMÍNKY

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNÉ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

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

V Praze dne 29.3.2016

Znění účinné od 30.4.2016

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 **O2 jako poskytovatel:** Podle těchto Všeobecných podmínek (VPP) se řídí poskytování 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. 15 („Platební transakce“). O2 poskytuje Služby na základě ústavní smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací („Ústavní smlouva“ nebo „Smlouva“).
- 1.2 **Pevná i mobilní síť:** O2 poskytuje Služby na území České republiky v souladu s mezinárodními uznávanými standardy. Poskytuje je prostřednictvím veřejných mobilních sítí elektronických komunikací O2 („Mobilní síť“) a prostřednictvím veřejných pevných sítí („Pevná síť“) smluvního operátora. Souhrnně se označují jako „Síť“. Služby jsou dostupné všude tam, kde je území pokryto látkou Síťmi. Kvalitu Služeb ovlivňují jednak technické možnosti Síťi ale i fyzikální zákony a vnější vlivy z okolí. Těmto VP se řídí i roaming v zahraničí v mobilních sítích smluvních operátorů.
- 1.3 **Co VP neupravuje:** Tyto VP se nevztahují na předplacené služby v Mobilní síti, na veřejné telefonní automaty ani prodej, nájem a opravy koncových zařízení. Nejsou ani určeny pro jiné poskytovatele služeb v síti O2 (MVNO).
- 1.4 **Účastník:** Účastníkem je ten, kdo uzavře Smlouvu za účelem užívání Služeb O2. Závazek je ten, kdo zahájí s O2 jednání o uzavření Smlouvy.
- 1.5 **Smluvní podmínky:** Každá část smluvních podmínek O2 upravuje logicky určitou oblast. Tyto VP obsahují práva a povinnosti týkající se všech Služeb. Provozní podmínky obsahují detailní popis každé Služby a speciální pravidla pro danou Službu odlišná od těchto VP. Ceny jsou zveřejněny v cenících. Specifika služeb slouží ke sjednání konkrétní Služby s Účastníkem. Smluvní podmínky nelze měnit na základě faktických úkonů nebo praxe stran.
- 1.6 **Ceny:** Ceníky O2 obsahují ceny za jednotlivé Služby, ceny týkající se Specifických nabídek, ceny za nájem koncových zařízení i výši smluvních pokut za porušení povinností podle Smlouvy. Obsahují i podmínky, za nichž se tyto ceny a smluvní podmínky uplatní. V Cenících může být uvedena nabídka servisních a operátorských služeb.

2. Uzavírání Smlouvy

- 2.1 **Návrh na uzavření Smlouvy:** Návrh na uzavření Smlouvy na základní Službu („Návrh“) musí obsahovat náležitosti obsažené ve formuláři „Specifika služby“ určeném pro zřízení vybrané Služby („Specifika“). Formuláře jsou dostupné na značkových prodejních O2, u obchodních zástupců O2 („Kontaktní místa“) a na internetových stránkách O2 www.o2.cz („Internetové stránky“).

Vedle Smlouvy na základní Službu může Účastník využít i řadu volitelných Služeb. Aktuální nabídka volitelných Služeb, jejich ceny a způsoby jejich objednání (uzavření smlouvy na volitelnou Službu) jsou upraveny v Ceníku, v části „Volitelné služby“, která má omezenou dobu platnosti.

2.2 Co je třeba uvést a doložit: V Návrhu Závazek uvádí následující údaje:

- 2.2.1 **Právnícká osoba** uvede obchodní firmu nebo název, IČ, DIČ, sídlo, popř. sídlo organizační složky na území ČR, jméno, příjmení, bydliště, druh a číslo identifikačního dokladu osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby.
- 2.2.2 **Podnikatelská fyzická osoba** uvede jméno a příjmení, IČ (bylo-li přiděleno), DIČ, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání, druh a číslo identifikačního dokladu.

1

obdrží informace o podstatných náležitostech uzavřené Smlouvy. To platí i pro změnu Smlouvy. Odstoupil-li spotřebitel od Smlouvy a O2 již začala poskytovat na výslovnou žádost spotřebitele Služby, je spotřebitel povinen O2 uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. Výslovnou žádostí o poskytnutí Služby je uskutečnění odchozího volání, odeslání SMS/MMS, uskutečnění datového spojení nebo potvrzení v ovládacím menu při instalaci Služby. Při odstoupení od změny Smlouvy dojde o data doručení informací k navržení Smlouvy do stavu před změnou. Písemné odstoupení je nutné odeslat v dané době na adresu síla O2. K odstoupení lze využít vzorový formulář.

- 2.13 **Přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele:** Závazek nebo Účastník může požádat o zřízení Služby na telefonním číslu, které má přeneseno od jiného poskytovatele. Žádost o přenesení čísla je nedílnou součástí Specifika. Závazek je povinen ve Specifiku uvést platný identifikační kód – číslo výpovědi opuštěného poskytovatele („CVOP“), popř. pokud opuštěný poskytovatel CVOP nevytváří, jiným způsobem prokáže, že k požadovanému datu přenesení čísla dojde k ukončení služby u opuštěného poskytovatele. Služba bude zřízena na přeneseném čísle do 4 pracovních dnů od doručení žádosti O2, ne však dříve než je ukončena smlouva u opuštěného poskytovatele. Služba bude zřízena:
- a) v Mobilní síti na nové SIM kartě, kterou Účastník obdrží od O2, nebo
- b) v Pevné síti na přepice, která musí být aktivní k požadovanému datu přenesení čísla.
- Podobně si lze od jiného poskytovatele k O2 převést i službu Internetového připojení v pevné síti, a to bez přenesení telefonního čísla. Podrobnější pravidla pro jednotlivé druhy Služeb mohou být stanoveny v Provozních podmínkách.

3. Práva a povinnosti O2

3.1 O2 se zavazuje:

- a) (kvalita služeb) poskytovat Službu v takové kvalitě, aby požadavky Účastníka byly řádné a včas uspokojeny v souladu se smluvními podmínkami,
- b) (důvěra Síti) udržovat své Síti v takovém technickém a provozním stavu, aby umožňovaly poskytování vysoké kvalitativní služby,
- c) (odstraňování závad) odstraňovat závady vzniklé v Sítech či na zařízeních O2 co nejdříve, to znamená nepožději do pěti kalendářních dnů v případě, kdy to bude technicky možné. Stejně bude O2 postupovat i v případě, kdy je závada způsobena následky vyšší moci ve smyslu občanského zákoníku,
- d) (hlasy pro zřízení Služby) zřídit Službu ve lhůtě stanovené v Provozních podmínkách, příp. v Ceníku, nebyla-li s Účastníkem dohodnuta jiná lhůta,
- e) (vyrovnaní při předčasném ukončení Smlouvy) stanovit v Ceníku, pokud s Účastníkem sjedná uzavření Smlouvy nebo zřízení Služby na dobu určitou, přiměřený nárok O2 na vyrovnání v případě předčasného ukončení takové Služby nebo Smlouvy. O výši takového nároku bude O2 Účastníka bezplatně informovat prostřednictvím zákaznické linky.

3.2 O2 je oprávněna:

- a) (zálohy a jistoty) požadovat od Účastníka složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiné záruky (např. ručení) na veškeré poskytnuté či Účastníkem požadované Služby,
- b) (finanční čerpání Služeb) stanovit pro poskytování Služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.),
- c) (nutnost identifikace) požadovat při kontaktu s Účastníkem jeho identifikaci s ohledem na ochranu Účastníka, s každým, kdo splní podmínky identifikace, bude O2 jednat jako s Účastníkem,
- d) (ověření Účastníka) ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Závazek nebo Účastníka a jeho schopnost plnit své závazky, a čímž Účastník podpisem Návrhu souhlasí,
- e) (změna čísel a kódů) změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy Účastníka z náležitých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude O2 Účastníka informovat co nejdříve a bude-li to technicky možné, O2 sdělí Účastníkovi změnu nepožději do 5 kalendářních dnů před jejím provedením. O2 bude také informovat volajícího Účastníka prostřednictvím automatických hlásek či jiným způsobem o změnách telefonních čísel v Sítech,
- f) (ochrana Síti a Služeb) zavést dodatečné způsoby ochrany Síti a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Síti.

4. Práva a povinnosti Účastníka

4.1 Účastník je oprávněn:

- a) (užívání Služeb) řádně užívat Službu O2, která mu byly zřízeny, nesmí je však přenechávat k převedení, (ohlašování poruch) bezplatně ohlašovat poruchy Služeb písemně nebo telefonicky na pracovišti O2 uvedené v Provozních podmínkách, případně ve Specifiku. O2 je oprávněna požadovat písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy,
- c) (užívání Služeb třetí osobou – zákaz „přeprodání“) umožnit užití Služby třetí osobě jako „Uživateli“. Pokud však někdo hodlá užívat Službu od jiné osoby za jiné úhrady úplatu nebo umožnit užití Služby v souvislosti se svou podnikatelskou činností, nemůže tak učinit bez uzavření smlouvy podle § 79 a násl. Zákona č. 127/2005

3

2.2.3 Nepodnikatelská fyzická osoba uvede jméno a příjmení, bydliště, datum narození a rodné číslo, bylo-li přiděleno, druh a číslo identifikačního dokladu.

Závazek předkládá dva identifikační doklady. Jedním z dokladů musí být občanský průkaz. Druhým může být jakýkoli jiný doklad vydaný státem a opatřený fotografií nebo rodný list.

Kdokoli jedná za jiného jako zástupce, uvede a doloží i své identifikační údaje. Zastoupení je možné na základě písemné plné moci s úředně ověřeným podpisem. O2 je oprávněna ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat. O2 má právo vyžádat si od Účastníka doložení údajů uvedených v Návrhu.

Smlouva uzavřená rodičem ve prospěch dítěte zavazuje rodiče. Pokud s tím dítě po dosažení zletlosti vysloví souhlas, bude Smlouva zavazovat výhradně tohoto zletlého. Jinak Smlouva pokračuje s rodičem jako Účastníkem.

- 2.3 **Autorizovaný účastník a identifikační klíč:** Účastník, který doloží při uzavření Smlouvy za své přitomnosti údaje dle odst. 2.2 identifikačními doklady, se stává autorizovaným účastníkem. Autorizovanému účastníkovi může být od O2 pro potřeby identifikace při elektronické či telefonické komunikaci s O2 přidělen identifikační klíč. Tenlo klíč může mít podobu uznaných identifikačních prostředků anebo podobu alfanumerického kódu („Identifikační klíč“).
- 2.4 **Návrh na Kontaktních místech:** Závazek může uplatnit Návrh písemně na Kontaktních místech. Návrh je možné podepsat i vlastnoručně digitálním podpisem do elektronického souboru digitálním perem za pomoci snímači podložky nebo tabletu.
- 2.5 **Lze využít i prostředky komunikace na dálku:** Závazek může uplatnit Návrh i elektronicky nebo telefonicky, pokud to není vyloučeno v Provozních podmínkách k příslušné Službě.
- 2.6 **Nepřijetí Návrhu:** Pokud Závazek v Návrhu neuvede některé parametry týkající se požadované Služby, plati, že jejich nastavení je oprávněna provést O2.
- 2.7 **Ověření dostupnosti:** Před přijetím Návrhu O2 podle Provozních podmínek pro danou Službu ověří možnost zřízení nové Služby. O2 Návrh odmítne, pokud požadovanou Službu nelze zřídit.
- 2.8 **Proveření v registru SOLUS:** Podáním Návrhu Závazek bere na vědomí, že O2 může zjišťovat informace o jeho platební morálce a důvěryhodnosti, a to z Registru fyzických osob a Registru podnikatelských fyzických osob (IČ) sdružení SOLUS, zájmového sdružení právnických osob, IČ 69346925 („SOLUS“), jehož je O2 členem. To platí i o jiných registrech důvěryhodnosti, jichž se O2 stane členem.
- 2.9 **Kdy Smlouvu neuzavíráme a Službu nezdíláme:** O2 odmítne Návrh, pokud Závazek:

- a) úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
- b) uvedl neúplné osobní nebo identifikační údaje anebo v rozporu s odst. 2.2 nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů,
- c) neplní nebo neplní své závazky vůči O2 nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
- d) nesložil u O2 požadované zálohy či jistoty v souladu s aktuálními Ceníky,
- e) vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, byla u něj zahájena a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zánulován, zůstává v takovém insolvenčním řízení pro nedostatek jeho majetku, na základě porušení povinností ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku,
- f) odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných O2,
- g) odkázal na své obchodní podmínky, které svým obsahem odporují smluvním podmínkám, nebo
- h) smluvní podmínky přijal s výhradou, dodatkem či odchylkou anebo podmínky zrekapituloval jinými slovy.

O2 sdělí Závazek důvody odmítnutí Návrhu do 20 kalendářních dnů ode dne doručení Návrhu a vrátí mu případně složené zálohy nebo zálohy nepožději do 60 kalendářních dnů ode dne odmítnutí Návrhu.

2.10 Přijetí Návrhu: O2 Návrh akceptuje, pokud Závazek splní všechny podmínky specifikované dle těchto VP.

- 2.11 **Doba trvání Smlouvy a akceptace:** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu Specifika oběma smluvními stranami, nepožději však dnem doručení informace o akceptaci Návrhu druhé smluvní straně. Podpisem Závazek Specifika již podepsanou ze strany O2, je povinen odslavit jedno podepsané vyhotovení bez zbytečného odkladu zpět O2. Za informaci o akceptaci Návrhu se považuje i zřízení požadované Služby.

- 2.12 **Právo spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku:** Smlouva může být uzavřena i jině než písemně formou. Dnem uzavření Smlouvy je v tomto případě den přijetí Návrhu ze strany O2 nebo den zřízení Služby, podle toho, co nastane dříve. Pokud je Smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo proslavy obvyklé k podnikání, má spotřebitel právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy od O2

2

Sb., o elektronických komunikacích („ZoeK“). Využití této podmínky není možné bez souhlasu představenstva O2. Vydávání Služeb O2 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 číslach, jejichž prostřednictvím jsou Služby poskytovány, zůstává i v takovém případě O2. Tím není dotčeno právo O2 na náhradu škody.

- d) (právo na informace) požádat O2 o sdělení informací o Službách poskytovaných Účastníkem, o jejich nastavení, výši důležitých částí Účastníka apod. O2 sdělí takové informace pozdě v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené ze strany O2 pro poskytování takových informací.
- e) (oddělený roaming) čerpat roamingové služby v rámci Evropské unie trvale od jiného poskytovatele, který má s O2 uzavřenou příslušnou smlouvu. Tato změna poskytovatele není zpoplatněna a dojde k ní do 24 hodin od uplatnění žádosti o převod služby u příslušného 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.

4.2 Účastník se zavazuje:

- a) (oznamování změn údajů) po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat O2 změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmu či jméno, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, Fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nepožději do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. O2 může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,
- b) (zákaz záloh do Síti) neprovádět změny na zařízeních Síti, včetně koncového bodu Síti, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat,
- c) (užívání Služeb pouze povolenými způsoby) užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu s těmito VP, písemnými návody a pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz Síti či její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám. Použitím lokálního záznamu může být zejména užit SIM karet O2 v zařízeních, které umožňují propojování hovorů započatých na telefonních číslach účastníků jiného poskytovatele na telefonní čísla Účastníka O2 nebo naopak (např. GSM brány), a dále systematické umožnění komunikace Účastníkem s jiným poskytovatelem s účastníky jiného poskytovatele za účelem obcházení existujících smluv o propojení,
- d) (užívání schválených zařízení) užívat Službu pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v Sítech v ČR; O2 si vyhrazuje právo určit v Provozních podmínkách, popř. v Ceníku, že k užívání Služeb prostřednictvím určitých komunikačních zařízení je Účastník oprávněn pouze s předchozím písemným souhlasem O2,
- e) (ochrana Síti a Služeb) užívat dokladem Smlouvy souhlasem O2,
- f) (placení cen za služby) řádně a včas platit za poskytnuté Služby a za Platební transakce,
- g) (selvňování) poskytnout O2 podklady k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své závazky,
- h) (ochrana kódů) chránit před ztrátou, odcizením, vyvrážením a zneužitím zálohy přístupové kódy, identifikační klíče, PIN, PUK a všechny další kódy („Kódy“), které mu O2 předá,
- i) (osobní jednání) dostavit se na písemnou výzvu O2 za závazných důvodů souvisejících s poskytováním Služby osobně k projednání věcí a řídit se v dané souvislosti pokyny O2,
- j) (zneužití výhod) nezneužívat výhody poskytované v rámci tarifu nebo marketingové akce; zneužívá se mimo jiné rozumí (a) umělé nebo automatické generování hovorů nebo zpráv (b) užívání výhod primárně za účelem získání jakéhokoli jiného finančního či jiného prospěchu Účastníka, popř. třetí strany, přesahujícího poskytnuté výhody, a to na úkor O2 a (c) využívání výhod v rozsahu přesahujícím maximální předpokládané chování Účastníka, jestliže Účastník prokáže, že se jednalo o standardní využití Služby, nebo poskytnuté O2 uspokojivé vysvětlení.

5. Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a sankce

- 5.1 **Ceny jsou upraveny v Cenících:** Ceníky O2 obsahují platné cenové podmínky a ceny za Služby jsou k nahlédnutí na Kontaktních místech a jsou dostupné i na Internetových stránkách. Ceníky upravují jednotlivé Služby v rámci tarifu. Tarif představuje soubor cen za jednotlivé služby a úhrady podmínek, za nichž se tyto ceny, případně i slevy a tzv. volné jednotky, uplatní (včetně, špičky). Součástí tarifu mohou být i služby samostatně nezpoplatněné („zdarma“) a zpravidla je nutné měsíčně hradi stanovenou částku (tzv. paušál).

- 5.2 **Vyúčtování záloh a jistot:** O2 je po podání Návrhu oprávněna vyúčtovat Účastníkovi v souladu s Ceníkem částku ve výši ceny aktivace a případné zálohy nebo jistoty. Zálohy budou Účastníkovi zúčtovány, resp. jistoty vráceny dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny podmínky pro jejich vrácení. Pokud nejsou podmínky pro vyúčtování záloh či vrácení jistot splněny, je O2 oprávněna zálohy či jistoty použít k úhradě pohledávek za Účastníkem v souladu s odst. 5.13 a současně žádat Účastníka o doplnění záloh či jistot do původní výše, resp. podle okolností o jejich navýšení.

- 5.3 **Povinnost hradi cenu za Služby:** Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu za podmínek a ve výši stanovené v Ceníku platném v době poskytnutí Služby. Rodič, který uzavřel Smlouvu za dítě, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté Služby společně a nerozdílně s dítětem.

4

5.4 Platební podmínky:

- 5.4.1 Elektronické vyúčtování: O2 vystavuje vyúčtování ceny za Službu bezplatně v elektronické formě. Tiskné vyúčtování jako doplněk k elektronickému vyúčtování bude vystaveno na výslovnou žádost účastníka a za cenu stanovenou v Ceníku. V případě, že je vystavováno elektronické vyúčtování, je toto vyúčtování daňovým dokladem. Vyúčtování se nevystavuje za účtovací období, v nichž účastníkovi nebyla poskytnuta žádná Služba.
- 5.4.2 Druh a rozsah vyúčtování: O2 vystavuje vyúčtování podle druhu Služby. Účastník si může objednat vystavení souhrnného vyúčtování jednou položkou nebo položkového vyúčtování ceny obsahujícího rozpis jednotlivých poskytnutých Služeb. Vyúčtování jsou vystavována v rozsahu stanoveném v příslušných právních předpisech a opatřeních obecné povahy vydávaných Českým telekomunikačním úřadem (ČTÚ, viz www.ctu.cz).
- 5.4.3 Účtovací období, odesílání vyúčtování a DUZP: Účtovací období je období stanovené O2, které nemusí být shodné s kalendářním měsícem. Služby jsou poskytovány ve smluvném rozsahu a účtovány po jednotlivých účtovacích obdobích. Obvyklá délka účtovacího období je 30, resp. 31 kalendářních dnů a jeho začátek a konec je vyznačen na příslušném vyúčtování. Po skončení účtovacího období O2 změní skutečnou spotřebu Služeb podle provozních údajů a na jejich základě vystaví vyúčtování obsahující paušály a další sjednané platby. Pokud některou ze Služeb není možno účastníkovi vyúčtovat ve vyúčtování za účtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, bude tato Služba vyúčtována ve vyúčtování za nejbližší možné účtovací období. To platí zejména pro vyúčtování Služeb poskytnutých v Síťích smluvních operátorů.
- Elektronické vyúčtování ceny za Služby s vyznačeným účtovacím obdobím bude ze strany O2 odesláno do zabezpečeného internetového úložiště na adresu www.mojec2.cz. Zde jsou vyúčtování archivována po dobu 12 měsíců od vystavení. O2 dále zašle vyúčtování i e-mailem na adresu sdělenou účastníkem. U služeb v Mobilních sítích je třeba odeslat do 11 kalendářních dnů a u služeb v Pevných sítích do 15 kalendářních dnů ode dne ukončení účtovacího období. Je-li objednáno tiskné vyúčtování, bude podáno v držitele poštovní licence jako běžná záležitost, a to na adresu pro doručování vyúčtování v ČR ("Fakturační adresa") napsanou odesílatelům účastníkem. V rámci Identifikační Fakturační adresy může účastník oznámit i třetí osobu, již je pak O2 oprávněna předkládat vyúčtování a sdílet výši případných pohledávek za účastníkem. Změna Fakturační adresy znamená změnu Smlouvy podle odst. 9.1 písm. b).
- Datům uskutečnění zdanitelného plnění podle zákona o DPH je dán zjištění skutečné spotřeby. U Služeb, kde datům uskutečnění zdanitelného plnění nelze stanovit jako den zjištění spotřeby, je v souladu se zákonem o DPH sjednáno dílčí plnění, přičemž každé dílčí plnění se považuje za uskutečněné dnem vystavení vyúčtování. Poskytnutí Služby je plněním hlavním. Pokud je ke Službě dodáno koncové zařízení, je dodávka koncového zařízení vedlejším plněním k poskytnutí Služby.
- 5.4.4 Nedorazili vyúčtování včas: V případě, že účastníkovi nebude doručeno vyúčtování do 12. kalendářního dne od ukončení účtovacího období u Služeb v Mobilních sítích, resp. do 18. kalendářního dne u Služeb v Pevných sítích, je účastník oprávněn požádat O2 o opís vyúčtování. Nepožádá-li účastník o opís vyúčtování do 6 kalendářních dnů od uplynutí lhůty pro doručení, má se za to, že vyúčtování bylo doručeno poslední den této lhůty.
- 5.4.5 Rozdělení vyúčtování: V odůvodněných případech, např. dojde-li ke změně cenových nebo daňových právních předpisů, může být vyúčtování rozděleno do více daňových dokladů.
- 5.4.6 Splatnost a způsoby platby: Účastník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté Služby bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování, a to i v případě, že je vyúčtování doručováno jiné osobě. Není-li ve vyúčtování uvedena jiná doba splatnosti, je vyúčtování splatné do 18. kalendářního dne ode dne ukončení účtovacího období u Služeb v Mobilních sítích a do 22. kalendářního dne ode dne ukončení účtovacího období u Služeb v Pevných sítích. Platbu je možno provést za podmínek stanovených O2 některým ze způsobů:
- inkasem z bankovního účtu,
 - příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu O2,
 - proslřednictvím SIPO (pouze za Služby v Pevných sítích, kde byl tento způsob sjednán dle 31.8.2015),
 - platbou v hotovosti na poště poštovní poukázkou typu A.
- Zrušení nebo změna způsobu platby bude provedeno od nejbližšího vyúčtování Služeb, u něhož to s ohledem na termín příjmu žádosti o zrušení nebo změnu způsobu platby bude technicky možné. U účastníků, kteří mají způsob platby proslřednictvím SIPO, je účtovací období upraveno tak, aby trvalo od každého 11. dne kalendářního měsíce do 10. dne měsíce následujícího.
- 5.4.7 Platba inkasem: V případě platby inkasem z účtu účastník souhlasí s tím, že O2 je oprávněna vyúčtovat částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na straně účastníka či peněžního ústavu, není tím dotčena povinnost účastníka uhradit

5

vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Pokud inkasní platba z důvodu na straně účastníka nebo peněžního ústavu neproběhne opakovaně, je O2 oprávněn inkasní způsob úhrady zrušit. Zrušením nebo změnou inkasního způsobu úhrady je účastník povinen pokazené oznámit O2 současně s oznámením náhradního způsobu úhrady.

- 5.4.8 Výzva k okamžitě úhradě ceny nebo jistoty: Kdykoli před skončením účtovacího období je O2 oprávněna zaslat účastníkovi na adresu napsanou odesílatelům O2 nebo osobě účastníkovi předat odůvodněnou výzvu k okamžitě úhradě ceny za poskytnuté Služby, resp. úhradu stanovené zálohy či jistoty, pokud má O2 důvodné podezření, že účastník:
- zneužívá Služby nebo
 - nebude řádně hradit částky ve výši cen poskytnutých Služeb nebo
 - umožní třetí osobě zneužívat Službu nebo
 - spotřeboval Služby v hodnotě vyšší, než je jeho finanční limit.
- Záloha bude zúčtována ve vyúčtování za probíhající účtovací období. Jistota bude účastníkovi vrácena dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny podmínky pro její vrácení.
- 5.4.9 Splnění závazku, variabilní symbol: Závazek účastníka zaplatit vyúčtované ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené příslušným variabilním symbolem na stanovený účet O2. Variabilní symbol je vždy uveden na příslušném vyúčtování a může být účastníkovi na jeho žádost sdělen i jiným způsobem, např. telefonicky. Účastník je povinen zaplatit O2 vyúčtovanou částku včetně DPH. Zajištění DPH ve smyslu § 109a zákona č. 235/2004 Sb. (zákon o DPH) není možno bez předchozí písemné dohody účastníka a O2, k jejímuž uzavření je za O2 oprávněno pouze představenstvo.
- 5.5 Započtení účastníkem: Pohledávky O2 může účastník započíst proti svým pohledávkám pouze na základě předchozího písemného souhlasu O2.
- 5.6 Úhrada při obnově Služby: V případě, že bylo účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně účastníka (např. účastník nehradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je O2 oprávněna požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytnutých Služeb v původním rozsahu.
- 5.7 Postup O2 při nehradení vyúčtování: Nezaplatí-li účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, O2 jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění na kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění či upomínek. Účastník se zavazuje zaplatit cenu každé takové upomínky a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávek O2 za účastníkem. Po namém uplynutí náhradní lhůty může O2 účastníkovi omezit poskytování všech Služeb poskytnutých na základě Smlouvy zamezením aktivního přístupu ke každé Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla 800-ových volání. O2 neodpovídá za škody ani jiné újmy účastníkovi tím vzniklé.
- 5.8 Úrok z prodlení a smluvní pokuta: O2 je oprávněna účtovat účastníkovi ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy. Za nedodržení nebo porušení smluvních povinností může být účtována i vymáhána smluvní pokuta dohodnutá ve Smlouvě. Úroky z prodlení a smluvní pokuty se účastník zavazuje uhradit nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě. Účastník se zavazuje smluvních pokut neprospěje povinností uhradit jiné dlužné částky. Právo O2 domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dočasně.
- 5.9 Upomínky: Nezaplatí-li účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, může ho O2 na prodlení upozornit i elektronicky, hlasovou či SMS zprávou nebo jiným dohodnutým způsobem.
- 5.10 Postup při závadě či poruše: Pokud Službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro záradu technického nebo provozního charakteru na straně O2, snížil O2 příměrně cenu nebo po dohodě s účastníkem zaslal poskytnuté Služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Předpokladem je, že účastník bez zbytečného odkladu ohlásí O2 poruchu nebo se O2 dozví o závadě jinak a účastník poskytl nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. v případě závady na přípojném vedení ke koncovému bodu nebo na koncovém bodu).
- 5.11 Paušální platby: Nestanoví-li příslušný ceník jinak, je účastník povinen hradit sjednanou cenu za Službu v plné výši do zrušení Služby.
- 5.12 Inkasní agentury: O2 je oprávněna zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s O2.
- 5.13 Použití uhrazených částek: Finanční plnění ze strany účastníka může O2 použít zpravidla v tomto pořadí:
- na úhradu závazků účastníka vzniklých z Platebních transakcí nebo
 - na úhradu smluvních pokut a pohledávek O2 vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí Služby, a to pohledávek vzniklých v rámci příslušných smluvních vztahů, jejichž přislíbení nebo
 - c) k uspokojení pohledávek O2 vzniklých z důvodů souvisejících s poskytováním Služeb včetně jejich přislíbení.

6

- 5.14 Neidentifikované platby: Neoznačené nebo chybně označené finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu a nebudou považována za řádná a včasné splnění závazků účastníka. Jakmile O2 takovou neidentifikovanou platbu zjistí, podnikne kroky směřující k jejímu vrácení, nenasílá-li podle okolností s finančním plněním dle odst. 5.13.

- 5.15 Změna režimu DPH: Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování DPH na vyúčtování za poskytnuté Služby. O2 žádost vyhoví, pokud účastník prokáže splnění podmínek stanovených pro daný režim v platném zákoně o DPH.

6. Osobní, provozní a lokalizační údaje a jejich zpracování

- 6.1 Datažba účastníků, Provozni 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.

- 6.2 Zpracování údajů nutné pro poskytování Služeb je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

- 6.3 Sdílení údajů s dalšími správci je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

- 6.4 Zpracování údajů pro účely marketingu: Subjekt údajů souhlasí s tím, že O2 je oprávněna:

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

- 6.5 Evidence údajů v registrech dlužníků: O2 je podle § 20z a § 20za zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (ZOSP) pro účely ochrany práv a právem chráněných zájmů prodávajících a spotřebitelů oprávněna předat identifikační údaje, údaje vyhovující o bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti Subjektu údajů do registru, které slouží k vzájemnému informování prodávajících o schopnosti a ochotě spotřebitelů plnit své závazky. K tomuto předání není třeba souhlasu Subjektu údajů a vztahuje se i na vztahy vzniklé v rámci prodávajícího nebo jiné samostatné fyzické osoby (Účastník). O2 se účastní Registru fyzických osob a Registru podnikatelských fyzických osob (IC) sdružení SOLUS (SOLUS). Registru obsahují databázi subjektů údajů, které porušily smluvní závazek řádně plnit za poskytnutou službu, a O2 je oprávněna do nich za účelem ověření a hodnocení platební morálky Subjektu údajů nahlašovat i bez souhlasu Subjektu údajů, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak v případě porušení kdykoli v průběhu trvání Smlouvy. Podrobnější informace jsou obsaženy v dokumentu „POUCENÍ o registrech sdružení SOLUS“ (Poučení). Poučení je k dispozici na Internetových stránkách O2 a na www.solus.cz. O2 může rozšířit svou účast i na další registry dlužníků. V takovém případě O2 uveřejní informaci o účasti v novém registru dlužníků.

Pro případ změny právní úpravy, subjekt údajů souhlasí s tím, že jeho osobní údaje budou v rozsahu, v jakém to připouští ZOSP, ze strany O2 předávány sdružení SOLUS a sdružením SOLUS nadále zpracovávány v Registrech.

Subjekt údajů má právo na informace o osobních údajích, které o něm SOLUS zpracovává, právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (ZOOÚ), a v případě podezření na porušení povinností při zpracování údajů má právo obrátit se na sdružení SOLUS nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz) s žádostí o zajištění opatření k nápravě.

- 6.6 Obchodní sdělení: Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej O2 informovala o svých Službách a produktech, popř. o službách a produktech dalších subjektů, zpravidla s označením jako Obchodní sdělení (příloha č. 10). A to i v případě, že poštovní adresy, adresy elektronické pošty, telefonního čísla, proslřednictvím automatických volacích zařízení, faxem či jiným obdobným způsobem včetně telemarketingu.

- 6.7 Účastník seznam: Subjekt údajů souhlasí s tím, aby O2 zpravidla telefonní číslo Subjektu údajů odesílalo účastníkům v rámci Síti nebo třetí osobám. Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že O2 zveřejní jeho jméno,

7

příjmení, adresu a telefonní číslo, popř. i obchodní firmu, sídlo či místo podnikání, adresu elektronické pošty, příp. dalších dohodnuté údaje a informaci o tom, zda si účastník nepřeje být kontaktním za účelem marketingu, v listinném nebo elektronickém seznamu účastníků O2, a že tato data budou připsána i proslřednictvím informací služby O2 na základě dotazů. O2 poskytne výše uvedené údaje o účastníkovi osobám oprávněným k vydání účastnického seznamu nebo poskytovatelům informací služby. Subjekt údajů dále souhlasí s uveřejněním údajů pro jiné účely veřejného seznamu, než je vylučování jednotlivých kontaktů o osobě, na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních údajů, např. vylučování podle obecního seznamu.

- 6.8 Monitorování komunikace s O2 je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

- 6.9 Odvolání a obnovení souhlasu: Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním údajů dle odst. 6.4, 6.5, 6.6 a 6.7, 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 die typu souhlasu. Zpracování na základě zákona účastník 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.

- 6.10 Právo na informace je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

7. Reklamacce

- 7.1 Lhůta pro podání reklamacce: Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou Službu. Reklamacce na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit u O2 bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak toto právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytnutých Služeb vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněna reklamaci uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamacce nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtování ceny za poskytnuté Služby. Reklamacce na poskytnutou Službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

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

- 7.3 Vracení částek a dobroty: V případě, že bude reklamacce shledána oprávněnou, budou účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamacce vráceny zaplacené částky za reklamovanou Službu nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem die výslovného určení účastníka. Přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany O2 započteny na úhradu pohledávek za účastníkem. V případě, že je die platných daňových předpisů O2 povinna vystavit opravný daňový doklad („dobropis“), považuje se za doručení nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany O2.

8. Omezení nebo přerušování poskytování Služeb

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

- (bezpečnostní síť) ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Síti v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, (krizový stav) v případě krizových stavů, zejména v případě bráně pohotovosti státu, zvěřiných pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemii,
- (legislativní důvody) v případě, že O2 k takovému omezení nebo přerušování bude povinna podle platného právního předpisu nebo rozhodnutí státního orgánu ČR,
- (zneužívání Služby a Síti) je důvodné podezření, že účastník nebo třetí osoba proslřednictvím koncového zařízení účastníka zneužívá nebo zneužívá Službu nebo Síť, nebo užívá Službu způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Síti či jakékoli její část, nebo kvalitu Služeb, popř. způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služby a Síti se považuje i užívání Služby či Síti jiným způsobem než uvedeným ve VP, resp. Ceníku. O2 je oprávněna monitorovat provoz Síti a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či proslředila zneužívání Služby,
- (překročení limitu) účastník překročil finanční limit stanovený podle odst. 3.2 písm. b).

- 8.2 O2 je oprávněna omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla 800-ových volání v případě, že účastník i přes upozornění:

- (porušování povinností) porušuje smluvní podmínky včetně povinností stanovených ve Speciální nabídce,
- (neschválené služby) užívá Síť a Služby pro jiné účely, než jsou definované v čl. 1,
- (neuhracení ceny ani po upozornění) je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty v trvání sedmi dnů po doručení upozornění,
- (neschválené zařízení) používá zařízení nespĺňující technické požadavky pro provoz v ČR,

8

- e) (odmítnutí záruk) odmítl siožt zálohu či jstotu, případně poskytnout jinou záruku stanovenou OZ,
f) splňuje podmínky pro omezení nebo přerušení služeb podle odst. 9.14.2,
g) (nemožnost komunikace a účastníkem) nepřevzal, resp. se nepodařilo účastníkovi doručit dopisy, výtčkování, upomínky a jiné písemnosti zasláné za strany OZ na poslední známou adresu účastníka vedenou v databázi OZ nebo účastník jejich převzetí odmítl
- 8.3 Úmrtí účastníka: OZ přerušit poskytování služby v případě úmrtí účastníka na žádost osoby, která doloží úmrtí list.
- 8.4 Přístroj poškozující síť: OZ je na základě souhlasu ČTÚ oprávněna nepřijmout, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který způsobuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost sítě. Za mimořádných okolností je OZ po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněna přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu sítě
- 8.5 Obnovení služby: Odstraní-li účastník závažný stav die předchozích ustanovení v termínu, který OZ stanoví, OZ obnoví poskytování služby v původním rozsahu podle odst. 5.6.

9. Zřízení, změna a zrušení služby

- 9.1 Účastník je po uzavření Smlouvy oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, a to zejména:
a) žádost o změnu identifikačních údajů podle odst. 9.2,
b) žádost o zřízení, změnu nastavení včetně změny fakturační adresy, či zrušení služby.
- 9.2 Podání žádosti o změnu Smlouvy: Žádost o změnu se podává způsobem stanoveným ze strany OZ, zpravidla písemně na určeném formuláři OZ. Formulář žádosti o změnu jsou k dispozici na Kontaktních místech a na internetových stránkách. Žádost o změnu musí vždy obsahovat údaje vyžadované pro danou změnu v příslušném formuláři a musí být dostatečně učit.
- 9.3 Užívání identifikačního klíče Autorizovaným účastníkem: Za podmínek stanovených v příslušných Provozních podmínkách je Autorizovaný účastník oprávněn žádat o zřízení, změnu nastavení či zrušení vybraných služeb prostřednictvím identifikačního klíče. Autorizovaný účastník je povinen chránit identifikační klíč před ztrátou, odcizením, vyrazením a zneužitím. Při užívání identifikačního klíče platí, že veškeré operace uskutečněné po řádném zadání identifikačního klíče klykají až do okamžiku, kdy bude OZ případně oznámena ztráta, odcizení, vyrazení nebo zneužití identifikačního klíče, jsou právními úkony zavazujícími Autorizovaného účastníka.
- 9.4 Údaje jako při uzavírání Smlouvy: Ve vztahu k údajům, které účastník uvede v žádosti o změnu Smlouvy, se uplatní práva a povinnosti OZ a účastníka podle odst. 2.2.
- 9.5 Změna identifikačních údajů: Žádost o změnu podle odst. 9.1 písm. a) je účastník povinen podat vždy bez zbytečného odkladu poté, kdy dojde ke změně identifikačních údajů, které účastník sdělil OZ (např. ke změně obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště či místa podnikání, IČ a DIČ účastníka, změna skutečnosti, zda je příjemcem DPH, nebo změny jiných podmínek die odst. 5.15).
- 9.6 Rozsah žádosti o změnu: Pokud účastník výslovně neuvádí, že změna podle odst. 9.1 písm. b) se má týkat konkrétní služby, platí, že žádá o změnu ve všech službách, u nichž je to technicky a provozně možné. Je-li v žádosti uvedena konkrétní služba či více služeb, má se za to, že účastník žádá o změnu nastavení či zrušení pouze ve vztahu k těmto službám. V pochopitelnost má OZ právo požadovat upřesnění žádosti účastníka, zejména tehdy, když není zřejmé, které služby se žádost týká. Lhůty pro vyřízení žádosti v takovém případě začínají běžet až ode dne doručení upřesnění.
- 9.7 Zřízení služby: Pokud účastník žádá o zřízení další služby, uplatní se přiměřené ustanovení článku 2.
- 9.8 Změna nastavení služby spočívající ve změně účastníkem zvoleného tarifu nebo cenového plánu je obecně povolena pouze jedenkrát během daného zúčtovacího období; další podmínky mohou vyplývat z Ceníku.
- 9.9 Výpověď – zrušení služby ze strany účastníka: Účastník může podat výpověď, resp. žádost o zrušení služby:

- 9.9.1 (podstatná změna podmínek vedoucí ke zhoršení postavení) pokud OZ jednostranně provede podstatnou změnu smluvních podmínek vedoucí ke zhoršení postavení účastníka ve smyslu odst. 17.6, je účastník oprávněn do okamžiku nabytí účinnosti dané změny žádat o zrušení služby a služba bude zrušena dnem doručení žádosti OZ, resp. dnem poskytnutí ČVOP; účastníkovi, který má sjednanou Speciální nabídku, nebude účtována sankce za předčasné ukončení Speciální nabídky, nebo
- 9.9.2 (opatření k ochraně sítě) pokud OZ zavádí ve smyslu odst. 3.2 písm. f) dočasné opatření k ochraně sítě, služba bude zrušena poslední kalendářní den předcházející zúčtovacímu období, v němž byla žádost doručena OZ, přičemž účastník je povinen podat tuto žádost nejpozději do 15 kalendářních dnů od zavedení dočasné ochrany sítě, nebo

9

9.14.3 (zneužívání služeb) Z důvodů uvedených v odst. 8.1 písm. d) a v odst. 8.2.

9.14.4 (překážky plnění) Další poskytování dané služby nelze od OZ z technických, provozních nebo ekonomických důvodů spravedlivě požadovat

Výpovědní doba při rušení služby ze strany OZ: Služba bude zrušena po uplynutí výpovědní doby v délce 1 měsíce, která počíná běžet ode dne odstátní výpovědi účastníkov.

- 9.15 Přenesení čísla k jinému poskytovateli: Účastník má právo v průběhu výpovědní doby die bodů 9.9.1, 9.9.2 a 9.9.4 požádat o přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli. Žádost se podává prostřednictvím přejímajícího poskytovatele služby, kterému se účastník identifikuje sdělením platného kódu ČVOP nejpozději předposlední pracovní den před koncem výpovědní doby.

Lhůta pro přenesení telefonního čísla činí čtyři pracovní dny a začíná běžet první pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost účastníka o přenesení čísla doručena přejímajícímu poskytovateli. Telefonní číslo je možné přenést ke konci výpovědní doby. Pokud konec výpovědní doby nepadá na pracovní den, může účastník požádat o přenesení čísla již k nejbližšímu předcházejícímu pracovnímu dni; tím souhlasí s odpovídajícím zkrácením výpovědní doby. Přenesení čísla je ukončeno poskytováním služby u OZ. Pokud bude v přenesení doručena přejímajícímu poskytovateli požději než čtvrtý pracovní den před koncem výpovědní doby, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušování poskytování služby na daném telefonním čísle. Číslo nelze přenést, pokud před doručení žádosti o přenesení o přejímajícího poskytovatele byla služba zrušena nebo přerušena ve smyslu čl. 8.

Přenesení čísla dojde:

- a) v Mobilní síti ke zrušení všech služeb zřízených na přenesané číslo a
b) v Pevné síti ke zrušení pouze té služby, o jejíž zrušení účastník výslovně požádá v souvislosti s přenesením; ostatní služby případně zřízené na přenesaném čísle budou zachovány a poskytovány nadále prostřednictvím nového telefonního čísla.

10. Ukončení Smlouvy

- 10.1 Na ukončení celé Smlouvy se přiměřeně uplatní podmínky platné pro zrušení jednotlivé služby podle odst. 9.9, 9.14 a 9.15. Ukončení Smlouvy nezabývá účastníka povinností zaplatit OZ ceny za doručení služby, včetně úroků z prodlení a smluvních pokut, ani odpovědnosti za případné škody.
- 10.2 Úmrtí spotřebitele: Úmrtím spotřebitele bude Smlouva ukončena. Úmrtí je třeba věrohodně doložit na Kontaktních místech. Dohodně-li se oprávněný dědic s OZ na užívání služeb, případně využít-li aktivní služby i po smrti, přechází tím na něj účastnický vztah k dané službě.

11. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 11.1 Výlky z odpovědnosti: OZ není povinna uhrazovat účastníkovi, popř. uživateli, náhradu skutečné škody ani utluho 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) změny Smlouvy jinou než písemnou formou
d) ztráty, odcizení, vyrazení nebo zneužití Kódu.
- 11.2 Odpovědnost OZ: V ostatních případech neuvedených v odst. 11.1 za škodu OZ odpovídá do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za služby v každém jednotlivém případě.
- 11.3 Odpovědnost účastníka: Účastník odpovídá za škodu, která vznikne OZ v důsledku:
a) porušení ustanovení smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu účastníkem a také uživatelem (třetí osobou), nepokáže-li účastník opak,
b) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz sítě,
c) neoprávněného zřazení do koncového bodu Sítě, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,
d) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v ČR nebo které nespĺňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
e) poškození sítě nebo zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetí osobou.

- 11.4 Zneužití služby a Kódu: Účastník odpovídá za zneužití služby, SIM karty, Kódu nebo telekomunikačního koncového zařízení, jakož i za přeposlání Kódu IMEI koncového zařízení a za škodu tím způsobenou OZ. Účastník je povinen v takovém případě zaplatit cenu poskytnutých služeb až do doby, kdy bude OZ doručeno účastníkovo písemné oznámení o zneužití nebo odcizení SIM karty, zneužití Kódu nebo zneužití či odcizení koncového nebo jiného zařízení.

11

- 9.9.3 (převod účastnictví) pokud třetí osoba se souhlasem účastníka podá OZ návrh, případně žádost o zřízení služby (Specifikaci) týkající se telefonního telefonního čísla. Zrušení nabude účinnosti dnem, kdy bude ve smyslu čl. 2 schválen návrh, případně žádost o zřízení služby třetí osobou. V tomto případě musí OZ obdržet žádost třetí osoby o zřízení služby a žádost účastníka o zrušení služby zároveň, nebo

- 9.9.4 I bez uvedení důvodu; v takovém případě bude služba zrušena po uplynutí výpovědní doby v délce šesti týdnů, která počíná běžet od prvního dne následujícího po doručení žádosti o zrušení služby OZ, není-li v Provozních podmínkách stanoven jinak.

Výpověď přímá telefonicky: Výpověď, resp. žádost o zrušení služby se podává přímá telefonicky prostřednictvím určené linky OZ. Den uskutečnění hovoru, při kterém účastník jednoznačně projeví svůj vůli ukončit službu, se považuje za den doručení žádosti OZ, který je rozhodný pro běh výpovědní doby. Bezodkladně po doručení výpovědi začle OZ účastníkovi na adresu bydliště nebo sídla jednorázový identifikační kód – ČVOP, který identifikuje účastníka ve vztahu k podané výpovědi.

ČVOP může účastník použít podle svého uvážení ke:

- a) zrušení služby i s telefonním číslem tím, že se nejpozději 3 pracovní dny před posledním dnem výpovědní doby identifikuje sdělením čísla na určené lince OZ, nebo
b) zrušení služby s přenesením čísla k jinému poskytovateli tím, že se nejpozději předposlední pracovní den před koncem výpovědní doby identifikuje sdělením ČVOP přejímajícímu poskytovateli (viz odst. 9.15).
c) ČVOP může účastník použít též ke zpřístupnění výpovědní doby, že ČVOP nepoužije ani jedním ze způsobů uvedených výše pod písm. a) nebo b). Pouze v případě písemné výpovědi je třeba návrh na zpřístupnění výpovědi doručit OZ rovněž písemně, jinak (nebudou-li OZ včas doručeny požadavky na přenesení čísla) dojde uplynutím výpovědní doby ke zrušení služby i s telefonním číslem.
d) převzetí služby OZ Internetové připojení k jinému poskytovateli bez přenesení telefonního čísla. (K tomuto účelu může být použit i jiný kód než ČVOP stanovený OZ.)

- 9.10 Schválení žádosti o změnu: Není-li v Provozních podmínkách u konkrétní služby stanoveno jinak, OZ schválí nebo odmítne žádost o změnu do 5 pracovních dnů od jejího doručení OZ. Schválením se rozumí provedení požadované změny. Žádost o změnu bude schválena, pokud účastník splní podmínky, za nichž se změny provádí. Žádost o zrušení služby se považuje za schválenou v případě, že OZ do 20 pracovních dnů nedoručí účastníkovi oznámení o odmítnutí žádosti. Žádost o změnu se okamžikem schválení slává součástí Smlouvy.

- 9.11 Omezení změn Smlouvy: OZ je oprávněna omezení provedení změny Smlouvy podle odst. 9.1 písm. b) srozumím i navýšením jstoty či zálohy, úhradou věcné pohledávky OZ za účastníkem, nebo oběma uvedenými požadavky současně. OZ je oprávněna omezi možnost změn Smlouvy, pokud došlo k omezení či přerušení poskytování služeb die čl. 8, jakož i v průběhu výpovědní doby Smlouvy.

- 9.12 Změny jinak než písemně: OZ se může, die vlastního uvážení, vzdat požadavku písemné formy žádosti o změnu Smlouvy podle odst. 9.2. V takovém případě bude změna Smlouvy provedena na základě identifikace účastníka prostřednictvím identifikačního klíče, případně jiným způsobem stanoveným OZ.

- 9.13 Rušení služby a trvání Smlouvy: Zrušením jednotlivé služby není ukončena Smlouva. Ostatní služby účastníka zůstávají nedotčeny. Zrušením všech služeb je automaticky ukončena i Smlouva, pokud účastník nemá závazky vyplývající z Rámcové dohody nebo jiných ujednání a dluhy vzniklé ohledu objemu služeb po určité době.

- 9.14 Výpověď – zrušení služby ze strany OZ: Ke zrušení služby ze strany OZ na základě oznámení o zrušení služby může dojít v následujících případech:

- 9.14.1 (porušování povinností účastníka) účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožďoval platby nebo soustavně nepatřil ceně za služby uvedenou ve výtčkování; cen; zruší službu je možná pouze po prokazatelném upozornění účastníka o soustavném opožďování placením se rozumní placení nejméně dvou po sobě jdoucích výtčkování cen po třech splatnost. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených výtčkování cen. Uhradí-li účastník veškeré dlužné částky do termínu uvedeného spolu s výpovědí, pozbývá výpověď OZ platnosti a účinnosti a poskytování služeb bude automaticky obnoveno.

- 9.14.2 (likvidace či insolvence) účastník vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut řízení na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, na základě porušení povinností ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prohlášeného moratoria, nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku. V těchto případech je OZ současně s odesláním oznámení o zrušení služby oprávněna omezi, případně též přerušit poskytování služeb, a to i bez předchozího upozornění.

10

12. Právo a soudní příslušnost

- 12.1 Český právní řád: Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VP se řídí právním řádem ČR. Na všechny závazkové vztahy na základě Smlouvy se bez ohledu na datum jejich vzniku uplatní příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pohledávky a dluhy vzniklé před jeho účinností se řídí dosavadním právním úpravou.

- 12.2 Pravomoc ČTÚ, soudů, ČNB a finančního arbitra: Ve sporech mezi OZ 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 OZ. Ohledně pravomoci a příslušnosti řízení VP a správním řízení platí předchozí věta obdobně. Dozorovým orgánem pro platební služby die čl. 15 VP a zákona č. 284/2009 Sb., Česká národní banka, se sídlem Senovážná 3, 116 01 Praha 1 (www.cnb.cz), ohledně sporů týkajících se platebních služeb lze podat návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb.

13. Speciální nabídka OZ

- 13.1 Doba trvání Speciální nabídky: V případě, že účastník splní stanovené podmínky a požádá o zřízení služby nebo o změnu nastavení služby za podmínek speciální nabídky uvedené v Ceníku nebo Provozních podmínkách pro příslušnou službu („Speciální nabídka“), vztahují se na účastníka podmínky Speciální nabídky a podmínky uvedené v tomto článku. Speciální nabídka se vždy vztahuje ke konkrétní službě. Doba trvání Speciální nabídky, pro kterou se tyto podmínky na účastníka vztahují, začíná plynout ode dne zřízení služby, resp. od účinnosti příslušné změny nastavení služby, a končí uplynutím doby stanovené v Ceníku, jímž cenbu OZ, Speciální nabídka nebo ve Smlouvě (Doba trvání Speciální nabídky). Po celou dobu trvání Speciální nabídky je účastník povinen dále užívat službu a dodržovat smluvní podmínky včetně hrazení dohodnutého měsíčního paušálu za službu, případně též ceny za služby čerpané nad rámec měsíčního paušálu a částky Platebních transakcí. OZ má právo účtovat nejméně částku měsíčního paušálu za službu po celou dobu trvání Speciální nabídky. Tím není dotčeno právo na minimální plnění podle odst. 13.4.

- 13.2 Obecně nelze Speciální nabídky kombinovat: Využitím Speciální nabídky může účastník získat zboží nebo služby za zvýhodněnou cenu, popř. jiné výhody uvedené v Speciální nabídce. Jednotlivé Speciální nabídky stejného druhu ani různých druhů nelze vzájemně kombinovat, nestanoví-li OZ jinak.

- 13.3 Lhůta pro aktivaci: Ke zřízení služby nebo aktivaci zařízení požadovaných účastníkem v rámci Speciální nabídky dojde ve lhůtě stanovené v Provozních podmínkách nebo v Ceníku, jinak do 10 dnů od podání žádosti.

- 13.4 Minimální plnění: V případě, že účastník využije Speciální nabídku a zároveň se v jejím rámci zaváže k minimálnímu plnění, je povinen po dobu uvedenou ve Speciální nabídce hradit měsíčně za služby OZ nejméně částku odpovídající výši sjednaného minimálního plnění. Částky výtčované za Platební transakce se do minimálního plnění nezapočítávají. Pokud účastník po dobu uvedenou Speciální nabídkou odebere v zúčtovacím období služby OZ v nižší hodnotě než je částka minimálního plnění, je OZ oprávněna výtčovat účastníkovi a účastník povinen uhradit OZ doplatek ve výši rozdílu mezi částkou výtčovanou za skutečně poskytnuté služby a výši sjednaného minimálního plnění.

- 13.5 Sankce za předčasné ukončení Speciální nabídky: Pokud spotřebitel požádá o zrušení služby ke dni, který předchází poslednímu dni Doby trvání Speciální nabídky, je povinen uhradit speciální odškodnění za odebrané služby (i za předčasné ukončení závazku odebrat služby po sjednanou dobu). Spotřebitel se zavazuje toto paušální odškodnění zaplatit. Výše úhrady této sankce po spotřebiteli činí jednu pětinu součtu měsíčních paušálů podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdílu mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u OZ podle ceníku.

Účastník, který není spotřebitelem, není po dobu trvání Speciální nabídky oprávněn službu zrušit, pokud by lhůta pro zrušení služby končila dnem, který předchází poslednímu dni Doby trvání Speciální nabídky. Žádost o zrušení služby i výpověď Smlouvy podaná účastníkem v rozporu s předchozí větou je neplatná. V případě, že se OZ před uplynutím Doby trvání Speciální nabídky dohodne s účastníkem, který není spotřebitelem, na ukončení Speciální nabídky, je tato dohoda podmíněna uhrazením veškerých splatných výtčkování cen za služby poskytnuté účastníkovi a zaplacením speciálního odškodnění ve sjednané výši ze strany účastníka. Výše úhrady této sankce po účastníku, který není spotřebitelem, činí součet měsíčních paušálů podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdílu mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u OZ podle ceníku.

- 13.6 Omezení platná pro přerušování služeb: Během Doby trvání Speciální nabídky může požádat o přerušování poskytování služeb pouze:

- a) účastník po dobu záruční opravy mobilního telefonu nebo jiného zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to na dobu od přijetí zařízení do opravy do dne, kdy měla být oprava provedena,

12

- b) účastník v případě, kdy dojde k odcizení nebo ztrátě SIM karty nebo mobilního telefonu či jiného zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to nejpozději na dobu 14 dnů. Před uplynutím této doby je účastník povinen požádat o obnovu poskytování Služeb a zaplatit za obnovu poplatek dle Ceníku,
- c) osoba podle odst. 8.3 na dobu do ukončení dědičného řízení.
- 13.7 Smluvní pokuta: Pokud účastník poruší v Době trvání Speciální nabídky své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a VP, tj. zejména dostane-li se do prodlení s úhradou vyúčtování po dobu delší než 65 dnů, je O2 oprávněna požadovat a účastník povinen zaplatit O2 smluvní pokutu. Výše této smluvní pokuty pro spotřebitele činí jednu pětinu součtu měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdíl mezi konečnou zrychlenou kupní cenou a standardní cenou zboží u O2 podle Ceníku. Výše smluvní pokuty pro účastníka, který není spotřebitelem, činí součet měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdíl mezi konečnou zrychlenou kupní cenou a standardní cenou zboží u O2 podle Ceníku. Povinnost zaplatit smluvní pokutu vzniká porušením povinností a účastník je povinen zaplatit pokutu nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě vystavené O2. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo O2 požadovat náhradu škody vzniklé v souvislosti s porušením povinností ze strany účastníka.
- 13.8 Speciální nabídky bez smluvní pokuty: Pokud není v podmínkách konkrétní Speciální nabídky sjednána smluvní pokuta, O2 má právo vystavovat účastníkovi vyúčtování v souladu s odst. 13.1 po celou dobu trvání Speciální nabídky. V případě neaplacení vyúčtování podle čl. 5 může být po dobu prodlení s placením poskytování Služeb omezeno nebo přerušeno. Služba bude v takovém případě zrušena nejpozději skončením Doby trvání Speciální nabídky. Tím není dotčeno právo účastníka podle odst. 13.5.
14. Poskytování předplacených služeb v Mobilní síti se řídí samostatnými všeobecnými podmínkami.
15. Platební transakce
- 15.1 Účastník je oprávněn zadávat příkazy k Platebním transakcím: Pokud to umožňují Provozní podmínky konkrétní Služby, je účastník vedle užívání služeb elektronických komunikací oprávněn zadávat prostřednictvím Sítě a technicky způsobilého koncového zařízení (elektronického komunikačního zařízení) příkazy k provedení převodu peněžních prostředků z účtu O2 na platební účty osob, které uzavřely s O2 smlouvu v vedení takových účtů („Partner“) postupem podle odst. 15.2 („Platební transakce“). Pro účely těchto VP se služby Platebních transakcí považují za součást Služeb, ledaže z kontextu použití pojmu Služba vyplývá něco jiného.
- 15.2 Způsoby zadání příkazů: Příkaz k provedení Platební transakce může být zadán následujícími způsoby:
- a) voláním po určitou dobu na telefonní číslo se zvláštním předčíslem (tzv. audiotex),
 - b) zasláním SMS či MMS s určeným reléčním znakem na zvláštní číslo (tzv. Premium SMS nebo Premium MMS),
 - c) datovým spojením po určitou dobu prostřednictvím vyčákaného připojení v Pevné síti k číslu se zvláštním předčíslem (tzv. Datanet),
 - d) potvrzením příkazu na určeném odkazu na webové či wapové stránce určené Partnerem (tj. 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 účty volání na audiotextovou linku, účty datového spojení, případně podle počtu zaslání Premium SMS či Premium MMS, které je určena odkazem na webové či wapové stránce. Další informace a závazné parametry Platebních transakcí jsou uvedeny v Ceníku.
- 15.3 Platebními transakcemi lze platit za: Platebními transakcemi podle odst. 15.2 může účastník platit za zboží a služby poskytované Partnerem nebo osobami, které poskytují své služby v souladu s podmínkami stanovenými O2 a Partnerem (Partner 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.
- 15.4 Postup při provádění Platebních transakcí: Zadáním příkazu souhlasí účastník s provedením Platební transakce. To platí i tehdy, umožní-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.
- 15.5 Platební transakce u Předplacených služeb se řídí samostatnými Všeobecnými podmínkami.

13

v případě zaslání zprávy SMS nebo MMS považuje potvrzení úspěšné, že zpráva byla odeslána na telefonní číslo.

c) v případě hlasového volání se za doručení zprávy považuje dovolání se, uložení zprávy do hlasové schránky účastníka provozované O2 nebo tři maré pokusy o dovolání se, když mezi jednotlivými pokusy uběhlo alespoň šest hodin; opakované pokusy není nutné činit v případě volání na číslo, na kterém právě dochází ke zneužívání služeb, které znemožňuje dovolání.

16.3 Pokud dochází k zaslání zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost účastníka, který tímto dává souhlas k zaslání e-mailu bez zabezpečení.

16.4 Při uzavření nebo změně Smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku O2 předš v souladu s § 63 odst. 9 ZoEK spotřebiteli informace o podstatných náležitostech Smlouvy způsobem, jaký si spotřebitel zvolil pro zaslání nebo archivaci vyúčtování (odst. 5.4.3).

17. Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

17.1 Starší smluvní vztahy zůstávají v platnosti: Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování Služeb vzniklé mezi O2 a účastníkem před nabytím účinnosti těchto VP zůstávají i nadále v platnosti.

17.2 Platnost dřívějších formulářů: Po přechodnou dobu mohou být v provozních a technických důvodech na straně O2 uzavírány smluvní vztahy i na základě tiskopisů používaných do účinnosti těchto VP.

17.3 Jedna Účastnická smlouva: Všechny Služby účastníka jsou součástí jedné Smlouvy a každá další se považuje za změnu Smlouvy již uzavřené ve smyslu čl. 9.

17.4 Ustanovení VP, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení Smlouvy, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků ze Smlouvy plynoucích.

17.5 Smluvní podmínky a jejich změny: O2 je oprávněna měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně O2 nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. O2 je povinna uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na Internetových stránkách. Zároveň je O2 povinna informovat účastníka o uveřejnění informací o změnách Smlouvy. O2 je oprávněna měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání:

- | | |
|---|--|
| a) ceny Služeb; | h) odpovědnost za škodu; |
| b) způsob a podmínky vyúčtování; | i) doba trvání Smlouvy a podmínky, výše úhrady a způsob ukončení Smlouvy; |
| c) způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování Služeb; | j) způsob doručování účastníkovi; |
| d) způsob a podmínky plateb za Služby; | k) výhrady ve vztahu k právním předpisům; |
| e) rozsah práv a povinností O2 a účastníka; | l) platební transakce; |
| f) způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality Služeb; | m) ujednání upravená právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu; |
| g) změny Služeb; | n) zpracování údajů. |

17.6 Pokud se jedná o podstatnou změnu smlouvy, která vede ke zhoršení postavení účastníka, je O2 povinna informovat účastníka, jehož Smlouva obsahuje ustanovení o úhradě v případě ukončení smlouvy před uplynutím Doby trvání Speciální nabídky, o jeho právu zrušit dotčenou Službu ke dni nabytí účinnosti změny bez sankce v případě, že nové podmínky nebude akceptovat. Tato informace bude účastníkovi poskytnuta způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování.

17.7 Při pochybnostech rozhodují záznamy O2: Při pochybnostech o tom, zda byla služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické, faxové zprávy, vyvednutí či načtení dané položky v systému O2, zpráva, výzva, upozornění, apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému O2 nebo příslušného roamingového operátora.

17.8 Tyto VP vydala O2 v souladu s § 63 ZoEK, § 1751 občanského zákoníku a se zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku. Český text dokumentu tvořící smluvní podmínky je závazný. Případné překlady do jiných jazyků mají pouze informativní povahu.

17.9 Tyto VP nabývají účinnosti dne 30.4.2016 a nahrazují VP účinné do tohoto data. Na účastníky, kteří nejsou spotřebiteli a využili do 3.12.2014 Speciální nabídku, se na předčasné ukončení Speciální nabídky před uplynutím Doby trvání Speciální nabídky uplatní čl. 13 VP platných k 3.12.2014. ■

15.6 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.

15.7 O2 může stanovit limity: O2 je oprávněna stanovit podmínky, za kterých účastníkovi umožní provádění Platebních transakcí (zejm. řádné přání závazků vůči O2) a dále finanční limity pro den a pro zúčtovací období. Pokud účastník dosáhne finančního limitu stanoveného pro daný druh Platební transakce dle odst. 15.3, je O2 oprávněna požadovat před provedením dalších transakcí složení jistoty (tj. zálohy) na úhradu závazků účastníka vzniklých v souvislosti s Platebními transakcemi. V případě překročení finančního limitu nebo nestožení jistoty 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.

15.8 Platební transakce ve vyúčtování: O provedených Platebních transakcích bude O2 účastníka informovat v samostatné části vyúčtování dle čl. 5 za nejdelší možné následující zúčtovací období po uskutečnění Platební transakce.

15.9 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 kdykoliv bezplatně, a to ohlášením na telefonní linku či písemným oznámením, přičemž na jeho základě bude zabráněno uskutečňování Platebních transakcí i poskytování Služeb. Porušení této povinnosti účastníkem je považováno za hrubé porušení Smlouvy ze strany účastníka.

15.10 Reklamac ve vztahu k Platebním transakcím: Účastník je povinen podat případnou reklamaci proti provedení Platební transakce (tj. že ve smyslu odst. 15.2 hovor nebyl uskutečněn, SMS nebyla odeslána, vyúčtování dle částky počtu 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 doručení vyúčtování (odst. 5.4.4) písemně na adresu sídla O2. Ustanovení odst. 17.7 se na Platební transakce uplatní obdobně. Po uplynutí lhůty se má za to, že Platební transakce byla uskutečněna s parametry uvedenými ve vyúčtování. O2 nenese důkazní břemeno týkající se podmínek Platební transakce ve smyslu § 120 odst. 1 zákona o platebním styku.

15.11 Odpovědnost účastníka za úhradu Platebních transakcí: Účastník nese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení v rámci Předplacených služeb až do částky odpovídající 1500 eurům, v ostatních případech podle zákona. Pokud však účastník tuto ztrátu způsobí svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedobré vůle poruší 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 oznámí ztrátu, odcizení nebo zneužití elektronického komunikačního zařízení podle odst. 15.9.

15.12 Úhrada částek za Platební transakce: Účastník je povinen částku zaplacenou O2 z finančních prostředků O2 na základě účastnickova příkazu k provedení Platební transakce uhradit O2 společně s cenou za Služby ve výši dle splatnosti vyúčtování. Účastník je dále povinen zaplatit O2 poplatky za provedení Platebních transakcí ve výši dle Ceníku. Účastník, který dal příkaz k provedení Platební transakce, souhlasí zejména s užitím odst. 5.4, 5.5 a 5.13 těchto VP. Účastníci využívající Předplacených služeb souhlasí se snížením Kreditu o částku Platební transakce. Podání reklamace dle odst. 15.8 nemá odkladný účinek.

15.13 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.

16. Doručování zpráv

16.1 Způsoby komunikace a písemné úkony: O2 je oprávněna zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upozornění a další písemnosti („zprávy“) na adresu účastníka, Fakturační adresu anebo na telefonní číslo.

16.2 Doručení zprávy: Pro účely těchto VP se za doručení považuje zpráva:

- a) dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu napsedlou účastníkem. Za doručení se považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzít zásilku adresátem nebo která nebyla vyvedena adresátem v úložní době, i když se účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena O2 jako nedoručená. Zprávy od O2 jsou podávány obvykle jako obvyklé listovní zásilky, korespondence otištěné smluvní dokumentace může být zaslána doporučeně.
- b) doručena elektronicky zejména formou e-mailu, SMS, MMS nebo faxové zprávy nebo vložená do Informačního systému O2 (Elektronický účet) za účelem zpřístupnění účastníkům. Za doručení zprávy se

14