

Vážený zákazníku, účelem tohoto dokumentu je poskytnout Vám kompletní a podrobné informace týkající se zvolené služby a Vašich práv a povinností vyplývajících z jejího využívání. Dále se zde dočtete o poskytovateli telekomunikačních služeb OpenCall a jeho povinnostech vůči uživatelům a spotřebitelům.

Tento dokument se skládá ze 2 částí, a to:

- 1. Shrnutí smlouvy k balíčku DATA L**
- 2. Předmluvní informace**

**Tyto dokumenty (Shrnutí smlouvy a Předmluvní informace) si můžete stáhnout a uložit, což Vám zaručí, že je budete mít v budoucnu trvale k dispozici.**

## Shrnutí smlouvy

- **Toto shrnutí smlouvy uvádí hlavní prvky této nabídky služeb, jak vyžadují právní předpisy EU<sup>1</sup>.**
- **Pomáhá porovnat různé nabídky služeb.**
- **Úplné informace o dané službě jsou obsaženy v jiných dokumentech.**

### Služba

- **SLUŽBA MOBILNÍ VOLÁNÍ A SMS:**
  - Tarif umožňuje volání a SMS v rámci ČR a v roamingu v zóně EU, neobsahuje volné jednotky.
- **SLUŽBA MOBILNÍ INTERNETOVÉ PŘIPOJENÍ:**
  - Balíček DATA L obsahuje 5 GB v ČR a v zóně EU. Po vyčerpání objemu dat v balíčku (a) dochází dalším připojením vždy k automatickému navýšení objemu dat za jednotkovou cenu (viz kapitola „cena“), ledaže navýšení vypnete nebo není k dispozici dostatečný kredit, nebo (b) lze dokoupit jeho jednorázové obnovení objemu dat. Období platnosti balíčku je 30 dnů od jeho aktivace nebo obnovení. Vedle uplynutí období platnosti se objem dat v balíčku (základní i navýšený) bez náhrady ruší též přerušením služeb na SIM kartě nebo aktivací jiného balíčku s datovým objemem. Nezrušíte-li balíček ani jeho obnovu, automaticky se obnovuje na stejné období, jakmile dosavadní období platnosti uplyne. Není-li v tento okamžik k dispozici dostatečný kredit, k obnově dojde po jeho dobití. K obnově též nemůže dojít, dokud jsou služby na SIM kartě přerušeny. Nedojde-li k obnově balíčku po uplynutí období platnosti, použije se tarif.
  - Tarif umožňuje datové připojení v ČR a v zóně EU, neobsahuje volné jednotky.
- **ČERPÁNÍ SLUŽEB V ZAHRANIČÍ** – účtuje se dle roamingové zóny. Pokud při čerpání dat v zóně EU účastník překročí limit stanovený nařízením Komise EU č. 2016/2286, může OpenCall za data nad limit účtovat příplatek v maximální výši dle nařízení.

### Rychlost služby přístupu k internetu a prostředky nápravy

V závislosti na technologii aktuálního připojení je odhadovaná maximální a inzerovaná rychlost stahování/odesílání v kb/s pro 2G-EDGE: 200/100, 3G-ESPA+: 40 000/5 760 a 4G-LTE: 40 000/20 000

Pokles pod 25 % inzerované rychlosti, a to po souvislou dobu delší než 40 minut (velká trvající odchylka) nebo během 60 minut aspoň pětkrát, pokaždé po souvislou dobu delší než 2 minuty (velká opakující se odchylka), může mít za následek zpomalení až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delším načítáním nebo odesíláním dat aplikacemi a službami, nejhůře až jejich nefunkčností.

V době trvání velké odchylky je třeba ji ohlásit jako poruchu na na OpenCall lince +420 778 820 820 nebo \*88 (z mobilního čísla účastníka OpenCall mobilní hlasové služby) a do 2 měsíců od jejího výskytu podat reklamaci na poskytovanou službu. Bylo-li službu kvůli její vadě možné využít jen částečně či vůbec, sníží OpenCall přiměřeně rozsahu vady cenu nebo po dohodě s účastníkem vadu odstraní či zajistí náhradní poskytnutí služby, je-li to technicky možné. Je-li vada neodstranitelná, má účastník i OpenCall právo odstoupit od smlouvy doručením odstoupení druhé straně smlouvy do třiceti dnů od doručení vyřízení reklamace účastníkovi.

### Cena

- Balíček DATA L: 219 Kč/30 dnů; automatické navýšení objemu dat – 12 Kč/60 MB (účtuje se při zahájení jeho čerpání), jednorázové obnovení objemu dat – 219 Kč/5 GB (účtuje se při jeho aktivaci).
- Tarif: ceny služeb se účtují dle vyčerpaných jednotek z předplaceného kreditu. V rámci ČR a v roamingu v zóně EU stojí volání 1,80 Kč/min (v rámci ČR se účtuje celá sazba za každou započatou minutu odchozího volání, tj. 60+60), SMS 1,50 Kč/ks, na OpenCall INTERNET (DATA NA DEN) 25 Kč za objem dat 25 MB na období 24 hodin od zahájení čerpání. (Cena se účtuje při zahájení čerpání objemu dat a nevyčerpaný zůstatek se bez náhrady ruší uplynutím období jeho platnosti, přerušením služeb na SIM kartě či aktivací balíčku dat.)

---

<sup>1</sup> Ustanovení čl. 102 odst. 3 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace (Úř. věst. L 321, 17.12.2018, s. 36).

Cena se platí z kreditu na SIM kartě. Není-li vyčerpán, zanikne kredit uplynutím doby své platnosti. U kreditu získaného dobítím činí 180 dnů od dobítí a prodlužuje se o stejný počet dnů od nového dobítí během doby platnosti kreditu. Bonusový kredit má platnost 180 dnů od prvního přihlášení SIM karty do sítě, a je-li získán poté z marketingové akce, 30 dní od své aktivace, nestanovili pravidla akce jinak. Bonusový kredit se neprodlužuje a lze jej čerpat jen na mobilní volání, SMS a OpenCall INTERNET (DATA NA DEN). Není-li sjednáno jinak, je OpenCall oprávněn přerušit poskytování služeb, pokud účastník nemá kredit.

Krátkodobé marketingové akce a volitelné služby se řídí aktuálním ceníkem OpenCall (např. MMS, volání v roamingu nebo na zahraniční či barevné linky, nákup produktů nebo platby za produkty třetích stran vč. prémiových SMS a volání na prémiové linky).

#### **Doba trvání, obnovení a ukončení**

Smlouva se uzavírá prvním přihlášením SIM karty do sítě, a to na následujících 12 měsících. Dobitím kreditu se smlouva prodlouží na 12 měsíců od dobítí. Pokud od uzavření smlouvy nebo posledního dobítí uplynulo více než 12 měsíců, smlouva se mění na dobu neurčitou a OpenCall má právo ji vypovědět, nemá-li účastník žádný kredit po souvislou dobu delší než 5 dnů. Smlouva skončí uplynutím výpovědní doby v délce 2 týdnů od doručení výpovědi v SMS.

Smlouva skončí rovněž přenesením telefonního čísla k jinému poskytovateli: pro přenesení čísla účastník předá přejímajícímu poskytovateli platný identifikátor pro přenesení čísla a sjedná s ním den přenesení. Jako identifikátor slouží ověřovací kód účastníka (OKU), sdělený účastníkovi v SMS při uzavření smlouvy. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co OpenCall obdrží žádost o přenesení od přejímajícího poskytovatele, nebo pozdější pracovní den, který tento poskytovatel oznámí vůči OpenCall. Z technických důvodů nelze číslo přenést po 1 měsíci od zrušení služby, nebo je-li její poskytování přerušeno.

Účastník – spotřebitel má právo na vrácení nespotřebovaného zůstatku zaplaceného kreditu, pokud o něj požádá OpenCall do 30 dnů od přenesení čísla k jinému poskytovateli. OpenCall může za jeho vrácení požadovat poplatek dle ceníku. Stejně právo má účastník – spotřebitel, mikropodnik, malý podnik či nezisková organizace, pokud odstoupí od smlouvy uzavřené na dálku do 14 dnů od poskytnutí souvisejících předšmluvních informací dle zákona (obdobně platí pro nespotřebovaný zůstatek ceny balíčku sjednaného na dálku, odstoupí-li takový účastník od jejich sjednání do 14 dnů od poskytnutí souvisejících informací dle zákona). V ostatních případech zbývající nespotřebovaný kredit propadá bez náhrady uplynutím doby své platnosti, nejpozději zánikem smlouvy.

#### **Funkce pro koncové uživatele se zdravotním postižením**

OpenCall umožňuje svým zákazníkům využívat O2 linku pro neslyšící a nevidomé i nabídku přístrojů O2 pro handicapované:

- O2 linka pro neslyšící a nevidomé: registrovaný uživatel kontaktuje O2 některým z komunikačních kanálů 800 142 142 (slyšící vůči neslyšícímu), 800 147 147 (fax), 720 002 282 (SMS), [neslysici@o2.cz](mailto:neslysici@o2.cz), ICQ 593 439 364, Skype O2hovorproneslysici, O2 chat [www.nadaceo2.cz/linka](http://www.nadaceo2.cz/linka). Operátor telefonicky pro uživatele vyřídí jeho požadavky. Služba je v rámci ČR poskytována bezplatně, další informace na [www.o2linkaproneslysici.cz](http://www.o2linkaproneslysici.cz).

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

1. Poskytovatel	<p><b>O2 Czech Republic a.s. – OpenCall</b>, IČO 60193336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, Praha 4 – Michle, PSČ 140 22 („O2“)          Zákaznická linka: +420 778 820 820 nebo *88 pro zákazníky OpenCall          Mail: support@opencall.cz</p> <p>Webové stránky: www.opencall.cz</p>															
2. Produkt a jeho hlavní vlastnosti	<p>OpenCall poskytuje služby elektronických komunikací (volání na telefonní čísla v pevné či mobilní síti a mobilní internetové připojení) a produkty s nimi související (digitální obsah, platební transakce). Popis produktů, tvořících aktuální nabídku OpenCall pro účastníka, je obsažen v souvisejícím shrnutí smlouvy, poskytnutém spolu s tímto dokumentem („Shrnutí“), viz jeho kapitola „služba“. Shrnutí tvoří nedílnou součást tohoto dokumentu.</p>															
2.1. Parametry kvality služby	<p><u>SLUŽBA MOBILNÍ VOLÁNÍ A SMS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Není nabízena žádná minimální úroveň kvality služby.</li> </ul> <p><u>SLUŽBA MOBILNÍ INTERNETOVÉ PŘIPOJENÍ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Viz Shrnutí, zejm. kapitola „rychlost služby přístupu k internetu a prostředky nápravy“.</li> </ul> <p>Rozdíl mezi uvedenými a reálně dosahovanými parametry kvality služby (např. odhadovanou maximální a aktuálně dosaženou rychlostí) mohou způsobit vnější omezující faktory jako užívaná technologie a úroveň pokrytí signálem, zařízení použité k připojení a jeho poloha, výkon vysílače, frekvenční pásmo, cesta šíření signálu a jeho překážky, sdílení kapacity více uživateli či u roamingu opatření operátora zahraniční sítě.</p> <p><b>Dopad stanovených parametrů kvality služby internetového připojení na možnosti jejího využití</b></p> <p>Služby 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.</p> <table border="1" data-bbox="448 1360 1539 1850"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="448 1360 915 1493">Služba s inzerovanou rychlostí stahování/odesílání dat (kb/s)</th> <th data-bbox="924 1360 1539 1493">Slouží obvykle pro tyto druhy obsahu, aplikací a služeb</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="448 1503 651 1556">do 1 000 kb/s</td> <td data-bbox="659 1503 915 1556">do 256 kb/s</td> <td data-bbox="924 1503 1539 1556">e-mail, chat, prohlížení zpráv, a menších webových stránek, zabezpečený komunikační protokol SSH</td> </tr> <tr> <td data-bbox="448 1566 651 1654">1 000 – 2 000 kb/s</td> <td data-bbox="659 1566 915 1654">256 - 512 kb/s</td> <td data-bbox="924 1566 1539 1654">prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP, audio chat), streaming hudby, sociální sítě (Facebook, Twitter), hry s jednoduchou grafikou</td> </tr> <tr> <td data-bbox="448 1665 651 1753">2 000 – 4 000 kb/s</td> <td data-bbox="659 1665 915 1753">512 kb/s – 1 000 kb/s</td> <td data-bbox="924 1665 1539 1753">SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, IPTV či video streaming v SD kvalitě (Youtube, Netflix), přenos souborů malé a střední velikosti</td> </tr> <tr> <td data-bbox="448 1764 651 1850">4 000 – 10 000 kb/s</td> <td data-bbox="659 1764 915 1850">512 kb/s – 1 000 kb/s</td> <td data-bbox="924 1764 1539 1850">HD video streaming a IPTV v HD kvalitě, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše a účast na videokonferencích (práce na dálku)</td> </tr> </tbody> </table>	Služba s inzerovanou rychlostí stahování/odesílání dat (kb/s)		Slouží obvykle pro tyto druhy obsahu, aplikací a služeb	do 1 000 kb/s	do 256 kb/s	e-mail, chat, prohlížení zpráv, a menších webových stránek, zabezpečený komunikační protokol SSH	1 000 – 2 000 kb/s	256 - 512 kb/s	prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP, audio chat), streaming hudby, sociální sítě (Facebook, Twitter), hry s jednoduchou grafikou	2 000 – 4 000 kb/s	512 kb/s – 1 000 kb/s	SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, IPTV či video streaming v SD kvalitě (Youtube, Netflix), přenos souborů malé a střední velikosti	4 000 – 10 000 kb/s	512 kb/s – 1 000 kb/s	HD video streaming a IPTV v HD kvalitě, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše a účast na videokonferencích (práce na dálku)
Služba s inzerovanou rychlostí stahování/odesílání dat (kb/s)		Slouží obvykle pro tyto druhy obsahu, aplikací a služeb														
do 1 000 kb/s	do 256 kb/s	e-mail, chat, prohlížení zpráv, a menších webových stránek, zabezpečený komunikační protokol SSH														
1 000 – 2 000 kb/s	256 - 512 kb/s	prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP, audio chat), streaming hudby, sociální sítě (Facebook, Twitter), hry s jednoduchou grafikou														
2 000 – 4 000 kb/s	512 kb/s – 1 000 kb/s	SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, IPTV či video streaming v SD kvalitě (Youtube, Netflix), přenos souborů malé a střední velikosti														
4 000 – 10 000 kb/s	512 kb/s – 1 000 kb/s	HD video streaming a IPTV v HD kvalitě, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše a účast na videokonferencích (práce na dálku)														

10 000 – 20 000 kb/s	1 000 – 2 000 kb/s	hry ve vysokém rozlišení a reálném čase, distribuce software, znatelně vyšší uživatelský komfort při využití internetu k výše uvedeným účelům
20 000– 50 000 kb/s	2 000 – 5 000 kb/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 50 000 kb/s	nad 5 000 kb/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

**Dopady opatření řízení provozu v síti**

O2 jakožto operátor provozující mobilní síť, kterou OpenCall využívá, řídí provoz sítě, a to jen v nezbytném rozsahu pro plnění povinností z právních předpisů a dále za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě nebo zabránění jejímu přetížení či zneužití. Za tím účelem je O2 oprávněna jednak monitorovat agregované datové toky na síťových uzlech a vytížení sítě, jednak uplatnit transparentní, nediskriminační a přiměřená opatření pro řízení provozu.

Pro výše uvedené účely může O2 v potřebném rozsahu využít opatření prioritizace datových přenosů určité kategorie, zvýšení prodlevy či ztrátovosti datových paketů, omezení rychlosti připojení nebo blokování, omezení či přerušování přístupu ke službě. To může u účastníků způsobit omezení dostupnosti přístupu ke službě či snížení její kvality (zejm. prodloužení odezvy či snížení rychlosti stahování a odesílání dat).

**Velké odchylky od inzerované rychlosti a jejich dopad**

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 aspoň pětkrát, pokaždé po souvislou dobu minimálně 2 minuty (velká opakující se odchylka). Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu.

Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování či odesílání mohou 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 delším načítáním nebo odesíláním dat aplikacemi a službami, nejhůře až jejich nefunkčností.

3. Cena

Cenu služeb v rámci aktuální nabídky najdete v odpovídající kapitole Shrnutí, včetně politiky přiměřeného užívání mobilního internetu.

Zakoupené volné jednotky (např. objem dat, pokud jej obsahuje sjednaný tarif či balíček) se nepřevádějí, nýbrž uplynutím doby své platnosti zanikají bez náhrady, nestanoví-li Shrnutí jinak.

**Poprodejní služby, údržba a asistence**

Poplatky se řídí aktuálním ceníkem OpenCall. Uvádíme údaje dle ceníku platného v den vytvoření tohoto dokumentu, včetně DPH:

- Aktivační poplatek OpenCall předplacené služby \*1 ..... 99,00 Kč
- Identifikace zlomyslných volání (cena za 1 - 5 čísel) ..... 250,00 Kč

\*1 Aktivační poplatek je poplatek spojený s náklady na aktivaci služby a distribuci SIM karty. Je zahrnutý v ceně OpenCall předplacené sady

	<p><b>Příplatky u mobilních služeb</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Překročí-li při čerpání dat v EU účastník limit stanovený nařízením Komise EU č. 2016/2286, může OpenCall naúčtovat za data čerpaná nad limit příplatek k ceně v maximální výši dle nařízení. Tato výše od 1. 1. 2022 činí 0,06 Kč bez DPH (0,0726 Kč s DPH) za 1 MB dat čerpaných v zóně EU (tj. 72,60 Kč s DPH za 1 GB). Zúčtovací jednotka pro účtování příplatku je 1 kB.</li> <li>– Zneužitím služby je případ, kdy v rámci celkové úhrady za služby elektronických komunikací za uplynulé 4 měsíce převáží úhrada za služby elektronických komunikací (volání, SMS, MMS, data) spotřebované v zóně EU a účtované vnitrostátními či nižšími cenami. Je-li zneužitá služba účtována paušální cenou pro ČR a zónu EU, úhrada za tuto službu spotřebovanou v zóně EU se navýší o poměrnou část její paušální ceny za každý den čerpání služby v zóně EU. Je-li zneužitá služba účtována na základě jednotkové ceny pro ČR a zónu EU, úhrada za tuto službu spotřebovanou v zóně EU se navýší o cenu jednotek spotřebovaných v zóně EU.</li> </ul> <p><b>Transparentnost spotřeby a vyúčtování</b></p> <p>Přehled využitých služeb a daňové doklady k využitým předplaceným službám máte k dispozici po přihlášení ke svému účtu v samoobslužném portálu Můj OpenCall na stránce <a href="http://www.opencall.cz">www.opencall.cz</a>. Vyúčtování se u předplacených karet nevystavuje. Pokud je v tarifu stanoven limit spotřeby nebo se služba účtuje podle jednotek, v samoobsluze Můj OpenCall najdete také aktuální úroveň spotřeby a současně vám při dosažení 80 % a 100 % aktuálního objemu dat zašleme informační SMS.</p> <p><b>Aktuální informace o všech uplatňovaných sazbách a cenách</b> za sjednané služby vč. poplatků za provoz a údržbu naleznete v ceníku OpenCall na <a href="http://www.opencall.cz">www.opencall.cz</a>.</p>
<p>4. Placení</p>	<p>Cena využití služby se <b>hradí z předplaceného kreditu</b>. Pokud aktuální výše kreditu nestačí k úhradě využití služby a účastník bez zbytečného odkladu kredit nedobije na potřebnou hodnotu, má OpenCall právo na přímou úhradu ceny za poskytnuté služby.</p> <p>Není-li kredit vyčerpán, zanikne bez náhrady uplynutím doby své platnosti. U kreditu získaného dobitím činí 180 dnů od dobití a prodlužuje se o stejný počet dnů od nového dobití během doby platnosti kreditu. U kreditu vzniklého aktivací SIM (počáteční bonusový kredit) je platnost 180 dnů od prvního přihlášení SIM karty do sítě. Je-li kredit získán z marketingové akce (bonusový kredit), činí jeho platnost 1 měsíc od aktivace kreditu, nestanoví-li pravidla akce jinak. Kredit získaný jinak než dobitím se neprodlužuje, lze jej využít výlučně na úhradu ceny za volání, SMS a data a čerpá se přednostně. Počáteční bonusový kredit na kartě je čerpán přednostně před bonusovým kreditem.</p> <p>Kredit lze dobít pouze v hodnotách a způsoby určenými OpenCall a řídí se hodnotou distribuovaných dobíjecích kupónů O2, případně ostatními způsoby dobíjení, které OpenCall zveřejní na portálu <a href="http://www.opencall.cz/jak-dobijet-kredit/">www.opencall.cz/jak-dobijet-kredit/</a></p> <p>Není-li sjednáno jinak, je OpenCall oprávněn přerušit poskytování služeb, pokud účastník nemá kredit.</p> <p><b>V případě současného objednání balení SIM karty s předplaceným kreditem</b> je jeho cena v souladu s vystaveným účetním dokladem splatná již při objednání, nejpozději však při jeho dodání, není-li v konkrétním případě sjednáno jinak. Včasné zaplacení je podmínkou předání zásilky při dodání.</p>
<p>5. Dodání</p>	<p>Účastníkovi je SIM karta OpenCall doručena doručovatelskou společností PPL, příp. jiným způsobem dle aktuální nabídky OpenCall. Doručovací adresa bude sjednána při objednání v rámci území České republiky. K doručení dojde nejpozději třetí pracovní den po přijetí objednávky, pokud účastník bezodkladně neobdrží jinou informaci. OpenCall může doručit SIM kartu později, pokud není na skladě; v tom případě informuje účastníka způsobem uvedeným v objednávce.</p> <p>OpenCall není povinen podniknout více než jeden pokus o doručení.</p>

	<p>Bylo-li objednané balení SIM karty s předplaceným kreditem zaplacené před dodáním, může OpenCall podmínit jeho předání tím, že přebírající prokáže svou identitu (a) platným dokladem totožnosti, a liší-li se od účastníka, též plnou mocí udělenou pro tento účel s úředně ověřeným podpisem účastníka, nebo (b) kódem (PIN), pokud jej účastník obdržel neprodleně po zaplacení na e-mailovou adresu nebo telefonní číslo, uvedené účastníkem při objednání. S jakoukoli osobou, která se prokáže PIN, bude OpenCall u související objednávky jednat jako s účastníkem se všemi důsledky, aniž by OpenCall byl povinen vyžadovat další ověření její totožnosti; takové ověření však OpenCall může dle své úvahy požadovat a podmínit jím předání. Účastník je povinen PIN chránit a nesdělovat osobám, pokud je nechce pověřit k převzetí.</p>
<p>6. Bezpečnostní incidenty a hrozby</p>	<p>Účastník je povinen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– chránit zařízení a SIM kartu, které používá pro čerpání služby od OpenCall, zejm. užívat zabezpečený přístup pomocí nastavených personalizovaných bezpečnostních prvků (např. uzamykání zařízení, užívání PIN u SIM karty) a tyto prvky chránit před vyražením a zneužitím.</li> <li>– při odcizení, ztrátě, neoprávněném užití či zneužití služby OpenCall, zařízení nebo SIM karty, jejichž prostřednictvím službu OpenCall používá, nahlásit tuto skutečnost OpenCall na zákaznické lince +420 778 820 820 či písemně nebo mailem na support@opencall.cz.</li> </ul> <p>Pokud účastník neplní některou z těchto povinností (např. neohlásí ztrátu bezpečnostních prvků), odpovídá za škody způsobené neoprávněným použitím služby sobě, OpenCall i třetím osobám.</p> <p>Neprodleně po zjištění skutečností, které odůvodňují podezření na neoprávněné či podvodné použití služby OpenCall v konkrétním případě (např. hlášení uživatele), OpenCall přeruší poskytování služby či odmítne provedení transakce, dokud důvody podezření trvají; může též odložit poskytnutí služby či provedení transakce do doby, kdy účastník potvrdí, že si ji vyžádal. V tom případě OpenCall informuje účastníka o podezření na neoprávněné nebo podvodné použití služby a přijaté opatření. OpenCall odpovídá za škody způsobené účastníkovi využíváním služby od nahlášení jejího odcizení, ztráty, neoprávněného užití či zneužití do přerušování poskytování služby, ledaže škody způsobí sám účastník svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti poruší své povinnosti výše.</p> <p>Ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, je OpenCall oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování služeb i plošně.</p>
<p>7. Práva z vadného plnění a odpovědnost za škodu</p>	<p><b>Účastník může reklamovat chybnou cenu nebo vadu poskytované služby</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Reklamací na poskytovanou službu je třeba podat bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od výskytu vady (poskytnutí vadné služby), jinak toto právo zanikne. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které zná OpenCall z vlastních provozních údajů a o nichž informuje hlášením na bezplatné lince +420 778 820 820 nebo *88 (z mobilního čísla účastníka OpenCall mobilní hlasové služby), je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na lince +420 778 820 820 nebo *88 (z mobilního čísla účastníka OpenCall mobilní hlasové služby), aby OpenCall mohl provést včasné měření aktuálního výkonu služby. Ohlášení poruchy nepředstavuje reklamaci služby.</li> <li>– Reklamací na chybnou cenu je třeba podat bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od poskytnutí služby, jinak toto právo zanikne.</li> </ul> <p>Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady ceny. Kromě písemné formy lze reklamaci podat zavoláním na zákaznickou linku OpenCall.</p> <p>OpenCall vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne jejího doručení, a o výsledku informuje účastníka; vyžaduje-li její vyřízení projednání se zahraničním operátorem, činí lhůta 2 měsíce:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Zjistí-li OpenCall vadu služby na své straně: pokud bylo službu možné využít jen částečně či vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně OpenCall, sníží OpenCall přiměřeně</li> </ul>



rozsahu vady účtovanou cenu nebo po dohodě s účastníkem vadu odstraní či zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Pokud je vada neodstranitelná, má účastník i OpenCall právo odstoupit od smlouvy s okamžitým účinkem, pokud doručí oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace účastníkovi.

- Zjistí-li OpenCall chybné zaúčtování ceny v neprospěch účastníka: OpenCall mu vrátí nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace rozdíl zaplacené ceny zpět do předplaceného kreditu.
- Dojde-li v důsledku porušení povinnosti OpenCall při přenesení čísla („Portace“) nebo při změně poskytovatele služby přístupu k internetu („Migrace“) ke zpoždění či zneužití takových postupů nebo k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, má účastník právo na paušální náhradu („Náhrada“) ve výši stanovené vyhláškou Ministerstva spravedlnosti. Dle jejího aktuální znění je to (a) za každý započatý den prodlení s Portací či Migrací 200 Kč, od 6. dne 400 Kč; při prodlení se současně prováděnou Portací více než 10 čísel téhož účastníka se výše Náhrady za jedenácté a každé další číslo snižuje na polovinu uvedených částek, (b) za každý započatý den trvání důsledků zneužití Portace či Migrace 600 Kč a (c) za každý započatý den prodlení s opravou či instalací služby při Portaci či Migraci 200 Kč, od 6. dne 400 Kč.

Aby návrh na Náhradu vznikl, je třeba jednak (i) podat včas oprávněnou reklamaci služby Portace či Migrace kvůli zpoždění či zneužití takových postupů nebo zpoždění opravy a instalace při Portaci či Migraci, které způsobila OpenCall, jednak (ii) požádat o Náhradu, a to v reklamaci či v pozdější samostatné žádosti doručené OpenCall stejným způsobem jako reklamace (viz výše). V žádosti musí uvést své identifikační údaje, tel. číslo, kterého se žádost týká, a číslo účtu, kam požaduje Náhradu vyplatit. OpenCall je oprávněna požadovat ověření totožnosti účastníka na podané žádosti.

Pokud jsou splněny uvedené předpoklady vzniku nároku na Náhradu, OpenCall jej splní bez zbytečného odkladu, nejpozději do 21 dnů od pozdějšího z těchto okamžiků: (i) vyřízení oprávněné reklamace a (ii) obdržení žádosti o vyplacení Náhrady. Není-li dohodnuto s účastníkem jinak (zejména navýšení předplaceného kreditu o Náhradu), OpenCall zaplatí Náhradu jednorázovým bezhotovostním převodem na účet uvedený v žádosti o Náhradu. Není-li splnění tímto způsobem možné (např. neuvedené či chybné číslo účtu), je OpenCall oprávněna výplatu pozdržet a provést až do 21 dnů po obdržení nové žádosti o Náhradu splňující zmíněné podmínky.

**Za škodu**, která vznikne v důsledku (a) omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí služby elektronických komunikací, (b) překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě či její části, popř. povahou použité technologie, nebo (c) ztráty, odcizení, vyzrazení nebo zneužití přístupových kódů, identifikačních klíčů, PIN, PUK a dalších kódů, které má účastník povinnost chránit, OpenCall neodpovídá. V ostatních případech OpenCall odpovídá za škody vzniklé v důsledku porušení jakékoli její povinnosti do úhrnné výše předplaceného kreditu v době vzniku škody. Dojde-li však v důsledku porušení povinnosti OpenCall při přenesení čísla či změně poskytovatele služby přístupu k internetu ke zpoždění či zneužití takových postupů nebo k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, má účastník právo na paušální náhradu škody v částce stanovené vyhláškou Ministerstva spravedlnosti (viz výše), proto limit odpovědnosti OpenCall dle předchozí věty odpovídá alespoň takové částce.

8. Trvání smlouvy

Smlouva se uzavírá **prvním přihlášením SIM karty do sítě O2, a to na následujících 12 měsících**. (Je-li se SIM kartou dodána informace o době její platnosti, např. na obalu, je OpenCall po uplynutí takové doby oprávněn bez náhrady odmítnout přihlášení SIM karty a zřízení služby.) Pokud Účastník dobije kredit, doba trvání smlouvy se prodlouží na 12 měsíců ode dne posledního dobítí. Pokud od uzavření smlouvy nebo posledního dobítí kreditu uplynulo více než 12 měsíců, smlouva se mění na dobu neurčitou. V takovém případě má Opencall právo smlouvu vypovědět, nemá-li účastník žádný kredit po souvislou dobu delší než 5 dnů. OpenCall doručí výpověď formou SMS na telefonní číslo rušené služby a smlouva skončí uplynutím výpovědní doby v délce 2 týdnů od doručení výpovědi.

Smlouva skončí rovněž přenesením telefonního čísla od OpenCall: pro přenesení čísla účastník předá přejímajícímu poskytovateli platný identifikátor pro přenesení čísla a sjedná s ním den přenesení. Jako



	<p>identifikátor slouží ověřovací kód účastníka (OKU), sdělený účastníkovi v SMS při uzavření smlouvy. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co OpenCall obdrží žádost o přenesení od přijímajícího poskytovatele, nebo pozdější pracovní den, který tento poskytovatel oznámí vůči OpenCall. Z technických důvodů nelze číslo přenést, je-li služba zrušena nebo její poskytování přerušeno.</p> <p>Smlouva může skončit i dalšími způsoby stanovenými zákonem, zejm. na základě žádosti účastníka o zrušení služby doručené OpenCall do 1 měsíce od oznámení změny smluvních podmínek ze strany OpenCall v SMS zprávě (není-li změna pro účastníka výhradně přínosná, je-li čistě administrativní s neutrálními dopady nebo vyplývá-li ze změny právní úpravy či rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu) nebo odstoupením účastníka – fyzické osoby od smlouvy uzavřené na dálku do 14 dnů od poskytnutí souvisejících předmluvních informací dle zákona, viz níže.</p> <p>Účastník, který je spotřebitelem, může způsobem, který OpenCall zveřejní na internetových stránkách pro tento účel (zejména v samoobsluze Můj OpenCall dostupné na webových stránkách <a href="http://www.opencall.cz">www.opencall.cz</a>) požádat do 30 dnů od ukončení smlouvy přenesením telefonního čísla o vrácení zůstatku zaplaceného (běžného) kreditu, nespotřebovaného k okamžiku ukončení smlouvy. OpenCall je oprávněn podmínit vrácení zůstatku identifikací žadatele z jeho dokladu totožnosti, ověřením jeho postavení jakožto účastníka služby na telefonním čísle, jehož se žádost týká, a tím, že žadatel potvrdí svou žádost vlastnoručním podpisem či jiným způsobem, nahrazujícím průkaznost podpisu. OpenCall vrátí zůstatek bez prodlení, nejpozději do 21 dnů po obdržení úplné žádosti účastníka, a to jednorázovým bezhotovostním převodem na bankovní účet vedený u tuzemské banky. Za vrácení zůstatku je OpenCall oprávněn požadovat poplatek dle ceníku, odpovídající skutečným nákladům vzniklým při vrácení zůstatku. Tento poplatek bude vypořádán zápočtem proti zůstatku před poukázáním platby podle žádosti.</p> <p>Pokud jsou ke službě elektronických komunikací OpenCall sjednány další služby – jako související doplňkové či volitelné služby (tj. rozšiřující limity její spotřeby nebo na ní závislé a hrazené snížením téhož kreditu), tvoří dohromady <b>balíček služeb</b>. Pro ukončení balíčku či jeho složek platí následující:</p> <p>(a) Není-li sjednáno jinak, účastník – spotřebitel je oprávněn ukončit samostatně kteroukoli součást balíčku, a to za stejných podmínek jako související službu elektronických komunikací. (Shodné právo má i mikropodnik, malý podnik či nezisková organizace, doloží-li toto postavení při ukončení služby a pokud se takového práva dříve nezřekly.) Pokud je spotřebitel oprávněn ukončit kteroukoli složku balíčku na základě právního předpisu pro neplnění smluvních závazků OpenCall, vztahuje se toto právo ke všem složkám téhož balíčku.</p> <p>(b) Dojde-li ke zrušení služby elektronických komunikací, zaniknou ve stejný okamžik všechny doplňkové či volitelné služby k ní sjednané. (Tím není dotčeno právo na úhradu ceny za balíčky aktivované a služby vyčerpané před takovým okamžikem.)</p>
<p>8.1. Odstoupení od smlouvy uzavřené spotřebitelem na dálku podnikající fyzickou osobou</p>	<p><b>Vzorové poučení o právu na odstoupení od smlouvy</b></p> <p>1. <i>Právo odstoupit od smlouvy</i></p> <p>1.1. <i>Do 14 dnů máte právo odstoupit od této smlouvy či dodatku bez udání důvodu.</i></p> <p>1.2. <i>Máte právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření smlouvy. Je-li uzavírána kupní smlouva na současně objednané zboží (balení SIM karty), máte právo odstoupit od ní bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni, kdy Vy nebo Vámi určená třetí osoba (jiná než dopravce) převezmete zboží. Lhůta pro odstoupení však nezačne běžet dříve než dnem následujícím po dni předání dokumentu s těmito informacemi.</i></p> <p>1.3. <i>Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musíte o svém odstoupení od této smlouvy informovat společnost O2 Czech Republic a.s. – OpenCall, Za Brumlovkou 266/2, 140 22, Praha 4,</i></p> <p>1.4. <i>na této adrese jejího sídla formou jednostranného právního jednání (dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb). Můžete použít přiložený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však Vaší povinností.</i></p>

	<p>1.5. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.</p> <p>2. Důsledky odstoupení od smlouvy</p> <p>2.1. Pokud odstoupíte od této smlouvy, vrátíme Vám bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy nám došlo Vaše oznámení o odstoupení od smlouvy, všechny platby, které jsme od Vás obdrželi, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Vámi zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání námi nabízený). Pro vrácení plateb použijeme stejný platební prostředek, který jste použil(a) pro provedení počáteční transakce, pokud jste výslovně neurčil(a) jinak. V žádném případě Vám tím nevzniknou další náklady. Odstupujete-li od kupní smlouvy na současně objednané zboží, platbu vrátíme až po obdržení vráceného zboží nebo prokážete-li, že jste zboží odeslal(a) zpět, podle toho, co nastane dříve.</p> <p>2.2. Pokud jste obdržel na základě smlouvy zakoupené zboží (balení SIM karty), zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od této smlouvy, zašlete zpět. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud nám odešlete zboží zpět před uplynutím 14 dnů. Ponesete přímé náklady spojené s vrácením zboží. Odpovídáte pouze za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi zboží, včetně jeho funkčnosti.</p> <p>2.3. Pokud jste požádal(a), aby poskytování služeb začalo během lhůty pro odstoupení od smlouvy, zaplatíte nám částku úměrnou rozsahu poskytnutých služeb do doby, kdy jste nás informoval(a) o odstoupení od smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem služeb stanoveným ve smlouvě.</p> <p><b>Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy</b>  <i>Vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy:</i></p> <p><i>Oznámení o odstoupení od smlouvy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adresát: O2 Czech Republic a.s. – OpenCall, Za Brumlovkou 266/2, 140 22, Praha 4</li> <li>• Oznamuji/oznamujeme(*), že tímto odstupuji/odstupujeme(*) od smlouvy o nákupu tohoto zboží(*)/o poskytnutí těchto služeb(*): ...</li> <li>• Datum objednání(*)/datum obdržení(*): ...</li> <li>• Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů: ...</li> <li>• Adresa spotřebitele/spotřebitelů: ...</li> <li>• Podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě): ...</li> <li>• Datum: ...</li> </ul> <p>(*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.</p>
<p>8.2. Odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku mikropodnikem, malým podnikem či neziskovou organizací</p>	<p>Právo odstoupit od smlouvy či její změny obdobným způsobem a s obdobnými důsledky jako spotřebitel dle části 8.1 má i podnikající fyzická osoba, pokud je smlouva či její změna uzavřena na dálku.</p>
<p>9. Osobní údaje</p>	<p>OpenCall je pro účely poskytování předplacené služby oprávněn při jejím sjednání, popř. kdykoliv během trvání smlouvy, <b>vybírat od účastníka</b> následující osobní údaje, pokud jsou mu dostupné:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– základní identifikační a adresní údaje jako akademický titul, jméno a příjmení, obchodní firma, rodné číslo (a není-li v ČR přiděleno, datum narození), IČO, DIČ, adresa trvalého pobytu, adresa sídla nebo místa podnikání, fakturační adresa, čísla předložených identifikačních dokladů a jejich kopie, identifikační údaje zástupce účastníka či jím stanovené kontaktní osoby, identifikační údaje plátce služeb, bankovní spojení, smlouva a s ní související dokumenty či potvrzení a vlastnoruční podpis (v listinné nebo digitální podobě včetně metadat)</li> <li>– kontaktní údaje jako e-mailová adresa, telefonní číslo a adresy na sociálních sítích</li> </ul>

	<p>Kromě výše uvedených údajů OpenCall zpracovává za účelem poskytování služby tyto další osobní údaje, které <b>vznikají při plnění smlouvy, obsluze a komunikaci s účastníkem</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– údaje o využívané službě a platební morálce jako druh, specifikace a tarif služby, objem poskytnutých nebo čerpaných služeb, jejich cena, zákaznický segment a informace o míře plnění peněžitých závazků vůči OpenCall</li> <li>– provozní a lokalizační údaje, potřebné pro přenos zpráv sítí O2, jako volající a volané číslo, adresa datového spojení (např. IP či URL adresa), datum a čas uskutečnění spojení, IMEI koncového zařízení, počet poskytnutých jednotek, doba trvání spojení, číslo, název a umístění koncového bodu sítě nebo typ přístupu k internetu</li> <li>– údaje z komunikace mezi OpenCall a účastníkem či koncovým uživatelem jako zápisy osobní komunikace na prodejních nebo při jiném přímém kontaktu, písemná a elektronická pošta, záznamy telefonických hovorů a chatové komunikace</li> </ul> <p>Další osobní údaje, umožňující zlepšovat služby a cílit vhodné nabídky, které OpenCall zpracovává jen <b>na základě souhlasu subjektu údajů</b> a v souladu s ním, jako údaje získané marketingovými průzkumy, údaje o typovém chování při využívání služeb, aplikací či internetových stránek (např. získané z cookies v případě jejich povolení) nebo údaje získané pro účely poskytování služby Linka pro neslyšící a nevidomé při registraci na jejich webových stránkách či během jejího poskytování.</p>
<p>9.1. Telefonní seznam</p>	<p>Účastník služby, umožňující volání na telefonní čísla, má právo rozhodnout, zda jeho osobní nebo identifikační údaje mají být uvedeny ve veřejně dostupné informační službě o telefonních číslech nebo účastnickém seznamu. Osobními údaji jsou jméno, příjmení, popř. pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo účastníka u poskytovatele a e-mailová adresa, u podnikající fyzické osoby dále adresa sídla podnikání. Identifikačními údaji jsou obchodní firma nebo název právnické osoby, adresa sídla (popř. sídla organizační složky), adresa a telefonní číslo provozovny účastníka u poskytovatele a e-mailová adresa.</p> <p>Na žádost účastníka a v jejím rozsahu OpenCall využije uvedené osobní nebo identifikační údaje v rámci vlastní veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech (pokud ji poskytuje), nebo údaje předá osobě, která ji požádá o předání údajů ke zveřejnění ve veřejně dostupné informační službě nebo účastnickém seznamu. Žádost může Subjekt údajů podat na formuláři „Zveřejnění v telefonním seznamu a informačních službách“ dostupném na základě vyžádání na zákaznické lince OpenCall. Opravu údajů ve veřejně dostupné informační službě či účastnickém seznamu lze provést pouze při jejich nejbližší redakci. Do 30. 6. 2022 je zakázáno prostřednictvím sítí nebo služeb elektronických komunikací nabízet marketingovou reklamu nebo zboží či služby osobám, které v účastnickém seznamu či veřejně dostupné informační službě uvedly, že si nepřejí být kontaktovány za účelem marketingu, zatímco od 1. 7. 2022 vás lze kontaktovat za účelem marketingu jen s vaším předchozím výslovným souhlasem. To, že si přejete být od 1. 7. 2022 kontaktováni za účelem marketingu můžete uvést na zmíněném formuláři (stejně jako zákaz takového kontaktování do 30. 6. 2022).</p>
<p>10. Produkty pro zdravotně postižené</p>	<p><b>O2 Linka pro neslyšící a nevidomé</b></p> <p>OpenCall umožňuje využití této služby, která je určena pro osoby se zrakovým nebo sluchovým postižením. Pro její využití musí být uživatel předem registrován. Uživatel se sluchovým postižením kontaktuje operátora linky pomocí jednoho z komunikačních kanálů. Operátor následně za uživatele vyřídí jeho požadavky v mluvené formě (objednávka u lékaře, komunikace s úřady atd.) a odešle uživateli odpověď tímtož kanálem. Klient se zrakovým postižením operátora kontaktuje prostřednictvím telefonu a operátor mu pomůže např. vyhledat spojení či popsat cestu.</p> <p>Komunikační kanály pro registraci uživatele a využití služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 800 142 142 – pro slyšící volající směrem ke sluchově postiženému</li> <li>– 800 147 147 – pro fax</li> <li>– 720 002 282 – pro SMS (SMS je zpoplatněna dle tarifu uživatele)</li> <li>– neslyšící@o2.cz – pro e-mail</li> <li>– UIN: 593 439 364 – pro komunikaci pomocí ICQ</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– O2hovorproneslyšící – pro komunikaci pomocí Skype</li> <li>– <a href="http://www.nadaceo2.cz/linka">www.nadaceo2.cz/linka</a> – pro komunikaci pomocí O2 chatu</li> </ul> <p>Služba je v rámci ČR poskytována bezplatně. Další informace na stránkách <a href="http://www.o2linkaproneslyšici.cz">www.o2linkaproneslyšici.cz</a>.</p>
<p>11. Řešení účastnických sporů</p>	<p>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 <a href="http://www.ctu.cz">www.ctu.cz</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ČTÚ rozhoduje spory mezi OpenCall 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.</li> <li>– Nevyhoví-li OpenCall 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.</li> </ul> <p>Pro mimosoudní řešení sporů vzniklých z kupní smlouvy mezi OpenCall (společností O2 Czech Republic a.s.) a spotřebitelem je příslušná Česká obchodní inspekce – oddělení ADR. Bližší informace včetně formuláře pro podání návrhu najdete na <a href="https://adr.coi.cz/cs">https://adr.coi.cz/cs</a>.</p> <p>Jakýkoliv problém se službou nebo zbožím, které jste si od nás objednali přes internet, můžete řešit také pomocí on-line platformy pro nezávislé mimosoudní řešení sporu v rámci EU na <a href="https://ec.europa.eu/consumers/odr">https://ec.europa.eu/consumers/odr</a>. Při vyplňování je potřeba uvést e-mail obchodníka – vyplňte prosím náš e-mail <a href="mailto:support@opencall.cz">support@opencall.cz</a></p>
<p>12. Další informace k uzavření smlouvy na dálku</p>	<p><b>Přístup k uzavřené smlouvě</b></p> <p>Shrnutí smlouvy je účastníkovi neprodleně po jejím uzavření zpřístupněno spolu s tímto dokumentem odkazem v SMS zprávě. Současně jsou shrnutí smlouvy a tyto předmluvní informace k předplaceným službám nabízeným OpenCall zpřístupněny přehledně dle typu nabídky na stránkách <a href="http://www.opencall.cz">www.opencall.cz</a></p> <p><b>Jazyk uzavření smlouvy</b></p> <p>Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce. Pokud jsou některé smluvní dokumenty k dispozici v překladu do cizího jazyka má takový překlad jen informativní charakter.</p> <p><b>Postup uzavření smlouvy a kontrola správnosti zadaných údajů</b></p> <p>Uzavírání smlouvy na dálku lze zahájit pomocí elektronických prostředků:</p> <p>1. Telefonicky:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– operátor provede zjištění identifikačních údajů účastníka v rozsahu potřebném pro dodání a poskytování nabízené služby</li> <li>– operátor seznámí účastníka s hlavními vlastnostmi nabízených služeb a jejich tarifem</li> <li>– operátor zjišťuje vhodnost nabídky a podle odpovědi účastníka ji případně upraví</li> <li>– operátor odpoví na případné dotazy účastníka k nabídce</li> <li>– operátor shrne nabídku, jak byla sjednána, a k ní zašle účastníkovi shrnutí smlouvy a tento dokument (předmluvní informace), a to odkazem v SMS na jejich elektronickou podobu</li> <li>– účastník získá po obdržení předmluvní informace a shrnutí smlouvy prostor pro konečné seznámení se s nabídkou a opravu případných nesrovnalostí</li> <li>– telefonickým potvrzením souhlasu účastníka s nabídkou, je objednávka přijata, dokončena a začíná se s přípravou dodání SIM karty, služby,</li> <li>– účastníkovi je shrnutí smlouvy a tento dokument (předmluvní informace) zaslán, a to odkazem v SMS na jejich elektronickou podobu.</li> </ul>

2. V elektronických obchodech (e-shop) provozovaných OpenCall za účelem prodeje předplacených služeb (zejm. [www.opencall.cz/eshop](http://www.opencall.cz/eshop)):

- účastník zvolí obsah objednávky – buď sám vloží požadované produkty do košíku v e-shopu, nebo mu objednávku připraví na základě rozhovoru operátor zákaznické linky
- účastník přejde do košíku e-shopu a identifikuje se: buď se přihlásí ke svému existujícímu účtu na e-shopu, nebo se zaregistruje a zadá své identifikační osobní údaje v rozsahu potřebném pro dodání a poskytování služby (viz výše)
- účastník potvrdí platební metodu pro úhradu ceny za objednanou SIM kartu, zařízení (jiné zboží) či související poplatky (jsou-li takové)
- tlačítkem „pokračovat“ se účastník dostane na shrnutí objednávky, kde může veškeré zadané údaje zkontrolovat; vyskytne-li se v připravené objednávce chyba, může se účastník vrátit na předchozí obrazovky a provést opravu; v tomto kroku je účastníkovi též zpřístupněna smluvní dokumentace (ceník OpenCall pro předplacené služby, všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb OpenCall i shrnutí smlouvy a předšmluvní informace) k připravené objednávce; shrnutí objednávky může chybět jen tehdy, pokud účastník požaduje pouze změnu konkrétního parametru už sjednané služby, které lze v případě chyby při zadávání následně opět změnit (tudíž není nutné provádět rekapitulaci obsahu košíku či více zadaných údajů)
- objednávka je přijata a dokončena volbou „dokončit objednávku“, a pokud účastník zvolil platební metodu pro okamžitou úhradu (je-li nabídnuta), až po potvrzení úspěšné autorizace takové úhrady poskytovatelem platebních služeb; poté se začíná s přípravou dodání SIM karty.

Nebo lze balení SIM karty pro uzavření smlouvy zakoupit na prodejnách O2 či od vybraných maloobchodních prodejců označených logem OpenCall.

Smlouva o poskytování předplacené služby elektronických komunikací je ve všech zde uvedených případech uzavřena prvním přihlášením dodané SIM karty do sítě O2 (viz výše).

#### **Kodexy chování**

OpenCall se při poskytování služeb dobrovolně řídí kodexy služeb, přijatými na půdě profesního sdružení Asociace provozovatelů mobilních sítí. Konkrétní znění viz [www.apms.cz](http://www.apms.cz). Jedná se o dobrovolnou odvětvovou samoregulaci v následujících oblastech:

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