

# SMLUVNÍ PODMÍNKY

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ **OpenCall** PŘEDPLACENÉ SLUŽBY

Účinnost od 1. 1. 2022

### 1. Úvodní ustanovení

**1.1. Co obsahují:** Tyto Všeobecné podmínky (dále jen „VP“) upravují podmínky pro poskytování veřejně dostupné předplacené mobilní hlasové služby elektronických komunikací podle příslušných mezinárodně uznávaných standardů na území České republiky a s ní souvisejících doplňkových služeb včetně služeb s přidanou hodnotou (dále též „Služba“ nebo „Služby“) a také provádění platebních transakcí způsobem podle čl. 11 těchto VP (dále jen „Platební transakce“) pod obchodní značkou „OpenCall“ společností O2 Czech Republic a.s., se sídlem Praha 4, Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 140 22, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, IČ 601 93 336, DIČ CZ60193336 (dále též jen „OpenCall“), na základě účastnické smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Účastnická smlouva“, resp. „Smlouva“).

**1.2. Mobilní síť:** Služby jsou poskytovány prostřednictvím veřejné mobilní sítě elektronických komunikací operátora O2 Czech Republic a.s. provozované pod názvem O2 (dále jen „Mobilní síť“), případně smluvního operátora (dále souhrnně jako „Síť“). Dostupnost Služeb je podmíněna pokrytím území Sítěmi, technickými možnostmi Sítě a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mohou kvalitu poskytování Služeb ovlivnit. Oblasti pokryté Mobilní sítí jsou vyznačeny na mapě pokrytí příslušným rádiovým signálem. Mapy jsou k nahlédnutí na internetových stránkách [www.opencall.cz](http://www.opencall.cz) (dále jen „Internetové stránky“). OpenCall nezaručuje, že v oblastech vyznačených jako pokryté příslušným rádiovým signálem Účastník vždy dosáhne připojení k Síti.

**1.3. Základní služba:** Předplacená mobilní hlasová služba umožňující prostřednictvím SIM karty, které je přiděleno telefonní číslo, vysílat telefonické hovory vzniklé v Mobilní síti a přijímat telefonické hovory, a dále realizovat bezplatná volání na čísla tísňového volání, včetně lokalizace volajícího. SIM karta, jejímž prostřednictvím je Služba poskytována, je ve vlastnictví OpenCall.

#### 1.4. Doplňkové služby:

a) **Opencall INTERNET** – předplacená mobilní datová služba spočívající ve zprostředkování přístupu Účastníka k širokopásmovým službám sítě Internet na základě přiděleného telefonního čísla; služba je určena k využití v mobilním telefonu.

b) **Opencall VOLÁNÍ V ZAHRANIČÍ** – předplacená služba umožňující využívání hlasových a datových služeb Opencall i v sítích smluvních operátorů v zahraničí (roaming).

c) Další aktuálně nabízené doplňkové služby uvedené v nabídce OpenCall na Internetových stránkách.

**1.5. Účastník:** Účastníkem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s OpenCall Smlouvu (dále jen „Účastník“).

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

**1.7. Smlouva:** Účastník i OpenCall berou na vědomí, že není-li pro konkrétní Službu stanoveno výslovně jinak (např. na balíčku se SIM kartou), je Smlouva uzavřena okamžikem prvního přihlášení SIM karty do Mobilní sítě. Účastník se tím zavazuje dodržovat Smluvní podmínky OpenCall a návod na užívání SIM karty, mobilního telefonu či jiného zařízení umožňujícího předplacení Služeb. Na balíčku se SIM kartou může být stanovena lhůta, dokdy je nutné provést první přihlášení SIM karty do Mobilní sítě. Po uplynutí této lhůty není OpenCall povinen Službu zřídit.

Smlouva je též uzavřena přenesením čísla od jiného poskytovatele k OpenCall. K přenesení čísla od jiného poskytovatele k OpenCall je nutné, aby si Účastník pořídil SIM kartu s OpenCall Předplacenou službou a z této SIM karty podal žádost o přenesení telefonního čísla k OpenCall, tedy aby (a) odeslal SMS na číslo 999348 ve tvaru: „PRENOS XXXXXXXXXXXX YYYYYYYYYY“, kde XXXXXXXXXXXX je ověřovací kód Účastníka pro přenesení telefonního čísla („OKU“), nebo číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP“) získané od opouštěného poskytovatele, a YYYYYYYYYY je přenášené číslo (údaje v SMS jsou odděleny mezerou), a (b) v případě obdržení následné žádosti OpenCall podle ní Účastník v SMS potvrdil den, k němuž má přenesení čísla proběhnout. Také na zákaznické lince OpenCall může Účastník ze SIM karty s OpenCall předplacenou službou podat žádost o přenesení a dohodnout den, kdy má proběhnout. OpenCall je oprávněn požadovat ověření totožnosti Účastníka před zpracováním jeho žádosti. Jakmile OpenCall obdrží úplnou žádost o přenesení, informuje v SMS Účastníka o datu, k němuž přenesení proběhne a do následujícího pracovního dne předá žádost opouštěnému poskytovateli.

K ukončení služby u opouštěného poskytovatele dojde nejpozději počátkem 3. pracovního dne po předání žádosti (nebo

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

## 2. Práva a povinnosti OpenCall

### 2.1. OpenCall se zavazuje zejména:

- a) (**kvalita služeb**) poskytovat Službu v takové kvalitě, aby požadavky Účastníka byly řádně a včas uspokojovány v souladu se smluvními podmínkami,
- b) (**údržba Mobilních sítí**) udržovat Mobilní síť v takovém technickém a provozním stavu, aby umožňovaly poskytování vysoce kvalitních služeb,
- c) (**odstraňování závad**) odstraňovat závady vzniklé v Mobilních sítích či na zařízeních OpenCall co nejdříve, to znamená nejpozději do pěti kalendářních dnů v případech, kdy to bude technicky možné. Stejně bude OpenCall postupovat i v případech, kdy je závada způsobena důsledky vyšší moci ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- d) (**reklamace**) umožnit Účastníkovi podávání reklamací a hlášení poruch poskytovaných Služeb; OpenCall má v takových případech právo ověřit, zda závada není na telekomunikačním koncovém zařízení Účastníka,
- e) zveřejňovat v souladu s opatřením obecné povahy vydaným ČTÚ parametry kvality poskytovaných Služeb.

### 2.2. OpenCall je oprávněn:

- a) (**maximální délka hovoru**) OpenCall je oprávněn přerušit hovor po uplynutí 70 minut,
- b) (**stanovení limitů**) stanovit pro poskytování Služeb limity, zejména finanční nebo objemové, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období),
- c) (**změna čísla**) změnit telefonní číslo i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude OpenCall Účastníka informovat co nejdříve, a bude-li to technicky možné, OpenCall sdělí Účastníkovi změnu nejpozději do 5 kalendářních dnů před jejím provedením. OpenCall bude dále informovat volajícího Účastníka prostřednictvím automatických hlásek či jiným způsobem o změnách telefonních čísel v Mobilních sítích,
- d) (**ochrana Mobilních sítí a Služeb**) zavést dodatečné způsoby ochrany Mobilní sítě a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Mobilních sítí.

## 3. Práva a povinnosti Účastníka

### 3.1. Účastník je oprávněn zejména:

- a) (**užívání Služeb**) řádně užívat Služeb, které mu byly zřízeny, nesmí je však přenechávat k předprodeji,
- b) (**zřízení, změna a rušení Služeb**) požadovat v rozsahu a způsobem odpovídajícím těmto VP zřízení, změny nastavení a zrušení Služby,
- c) (**reklamace**) obracet se na OpenCall se svými hlášeními poruch a reklamacemi,
- d) (**užívání Služeb třetí osobou – zákaz „předprodeje“**) umožnit užití Služeb třetí osobě jako „Uživateli“. Pokud však kdokoli hodlá vyžadovat od jiné osoby za užití Služeb úplatu nebo umožnit užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, nemůže tak učinit bez uzavření smlouvy podle § 79 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů („ZoEK“). Vyloučení této podmínky není možné bez souhlasu představenstva OpenCall. Vydávání Služeb za služby jiného subjektu je zakázáno. V případě porušení těchto podmínek přecházejí práva i povinnosti Účastníka na koncového Uživatele Služeb, jakmile s tím OpenCall vysloví souhlas. Jediným oprávněným poskytovatelem Služeb na telefonních číslech, jejichž prostřednictvím jsou Služby poskytovány, zůstává i v takovém případě OpenCall. Tím není dotčeno právo OpenCall na náhradu škody,
- e) (**právo na informace**) požádat OpenCall o sdělení informací o Službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka či informace o údajích týkajících se konkrétních uskutečněných spojení apod. OpenCall sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené ze strany OpenCall pro poskytování takových informací,
- f) využívat v rámci Služeb sítí smluvních operátorů s výjimkami stanovenými v těchto VP,
- g) (**oddělený roaming**) čerpat roamingové služby v rámci Evropské unie trvale od jiného poskytovatele, který má s OpenCall uzavřenu příslušnou smlouvu. Tato změna poskytovatele není zpoplatněna a dojde k ní do 24 hodin od uplatnění žádosti o převod služby u přejímajícího poskytovatele. V případě mobilního připojení k internetu lze takto čerpat služby i na základě jednorázového požadavku u vybraného poskytovatele. Více informací o odděleném roamingu je k dispozici na Internetových stránkách.

### 3.2. Účastník se zavazuje zejména:

a) (**PIN a PUK**) Účastník se zavazuje chránit SIM kartu trvalým zapojením ochrany PIN kódem. Účastník je povinen zabezpečit PIN a PUK před zneužitím třetí osobou. Je-li PIN zadán 3x za sebou chybně, je SIM karta zablokována a odblokovat ji lze PUK kódem. Je-li PUK zadán 10x za sebou chybně, dojde k trvalému zablokování SIM karty.

b) neprovádět změny na zařízení Sítí včetně SIM karty ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat,

c) (**užívání Služeb pouze povolenými způsoby**) užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu s

těmito VP, písemnými návody a pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítí či jakékoliv její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám. Účastník bere na vědomí, že porušením závazku podle tohoto ustanovení může být zejména užití SIM karet OpenCall v zařízeních, které umožňují propojování hovorů započatých na telefonních číslech účastníků jiného poskytovatele na telefonní čísla Účastníků OpenCall nebo naopak (např. GSM brány), a dále systematické umožnění komunikace účastníkům jednoho poskytovatele s účastníky jiného poskytovatele za účelem obcházení existujících smluv o propojení,

d) (**užívání schválených zařízení**) užívat Služeb pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v Mobilních sítích v ČR. OpenCall si vyhrazuje právo určit, že k užívání Služeb prostřednictvím určitých komunikačních zařízení je Účastník oprávněn pouze s předchozím písemným souhlasem OpenCall. Nebude-li žádost Účastníka o souhlas ze strany OpenCall vyřízena nejpozději do 6 měsíců ode dne jejího doručení, má se za to, že souhlas nebyl vydán,

e) (**ochrana Sítí a Služeb**) užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítí a Služeb, pokud je to ve prospěch Účastníka nebo Sítí,

f) (**úhrada cen za služby**) řádně a včas hradit za poskytnuté Služby v souladu s VP, zejména s jejich čl. 4, a to včetně cen za užití sítí smluvních operátorů a za Platební transakce,

g) (**ochrana údajů**) chránit osobní a identifikační údaje Účastníků a Uživatelů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se při používání Služby dozvěděl,

h) (**osobní projednání**) dostavit se na výzvu OpenCall ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny OpenCall,

i) (**odpovědnost za případné Uživatele**) seznámit třetí osobu, které umožní využití Služby, se Smluvními podmínkami a jinými důležitými informacemi vydanými OpenCall a týkajícími se Služeb. Účastník odpovídá za úkony této osoby při odběru Služeb ve stejném rozsahu, jako by jednal sám,

j) (**zneužití výhod**) nezneužívat výhody poskytované v rámci tarifu nebo marketingové akce; zneužitím se mimo jiné rozumí (a) umělé nebo automatické generování hovorů nebo zpráv (b) užívání výhody primárně za účelem získání jakéhokoli jiného finančního či jiného prospěchu Účastníka, popř. třetí strany, přesahujícího poskytnutou výhodu, a to na úkor OpenCall a (c) využívání výhody v rozsahu přesahujícím maximální předpokládatelné chování Účastníka, ledaže Účastník prokáže, že se jednalo o standardní využití Služby, nebo poskytne OpenCall uspokojivé vysvětlení.

## 4. Ceny a platební podmínky

**4.1. Ceny jsou upraveny v Ceníku:** Ceník obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby je dostupný na Internetových stránkách. Ceník upravuje zpoplatnění Služeb v rámci tarifů. Tarif představuje soubor cen za jednotlivé služby a určuje podmínky, za nichž se tyto ceny, případně i slevy a tzv. volné jednotky, uplatní. Součástí tarifu mohou být i služby samostatně nezpoplatněné („zdarma“), popř. podmínky pro minimální dobítí nebo výši Kreditu.

**4.2. Povinnost hradit cenu za Služby:** Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu za podmínek a ve výši stanovené v Ceníku platném v době poskytnutí Služby.

**4.3. Kredit:** Služba je poskytována jen do vyčerpání hodnoty („Kredit“) dobíté pro danou Službu Účastníkem. V okamžiku dobítí představuje Kredit hodnotu Služeb OpenCall, které je Účastník po dobu platnosti Kreditu oprávněn čerpat. V průběhu platnosti Kreditu se Účastník může rozhodnout pro využití Kreditu i na služby Obchodníků (odst. 11.3). Kredit lze dobít pouze v hodnotách a způsoby určenými OpenCall a řídí se hodnotou distribuovaných dobíjecích kupónů, případně ostatními způsoby dobíjení, které OpenCall zveřejní na Internetových stránkách.

**4.4. Platnost Kreditu a podmínky čerpání:** Doba platnosti Kreditu činí 1 měsíc od navýšení (dobítí) Kreditu způsobem stanoveným OpenCall, není-li v aktuálním Ceníku anebo v balení obsahujícím SIM kartu pro příslušnou hodnotu Kreditu stanovena doba delší. Pokud v průběhu platnosti Kreditu Účastník dále dobije svůj Kredit, prodlouží se platnost Kreditu o dobu stanovenou v aktuálním Ceníku nebo v balení obsahujícím SIM kartu podle hodnoty dobítého Kreditu, nejméně však opět o 1 měsíc. Účastník je povinen vyčerpat Kredit během stanovené doby platnosti. Uplynutím této doby se zbývající Kredit považuje za vyčerpaný a OpenCall nevyplácí v takovém případě jakoukoli náhradu.

**4.5. Vyčerpání Kreditu:** OpenCall je oprávněn bez předcházejícího upozornění přerušit poskytování Služeb v případě vyčerpání Kreditu, a to případně i během hovoru, odesílání zprávy, datového spojení či využívání jiné Služby. Údaj o aktuální výši Kreditu zobrazený zařízením Účastníka je jen orientační. V případě pochybností o výši Kreditu je rozhodující údaj v účtovacím systému OpenCall.

**4.6. Využitím Služby se sníží Kredit. Vyúčtování se nevystavuje:** OpenCall má právo na snížení Kreditu ve výši odpovídající ceně za poskytnutou Službu podle Ceníku platného v době, kdy byla Služba Účastníkem využita. Pokud aktuální výše Kreditu nestačí k úhradě poskytnutých Služeb a Účastník bez zbytečného odkladu Kredit na potřebnou hodnotu nedobije, má OpenCall právo na úhradu ceny za poskytnuté Služby. OpenCall nevystavuje Účastníkovi pravidelné ani jednorázové vyúčtování.

**4.7. Bonusový kredit:** Nad rámec běžného Kreditu může být při prvním přihlášení SIM karty do Mobilní sítě či později v rámci marketingových akcí poskytován Bonusový kredit, který lze čerpat na všechny Služby s výjimkou Informačních služeb a Platebních transakcí. Bonusový kredit má vlastní dobu platnosti nezávislou na běžném Kreditu. Bonusový kredit nelze čerpat, pokud je vyčerpán běžný Kredit, to neplatí pro Bonusový kredit poskytnutý při prvním přihlášení SIM karty do Mobilní sítě (počáteční bonusový kredit). V případě poskytnutí dalšího Bonusového kreditu se neprodlužuje doba platnosti běžného Kreditu ani předchozího Bonusového kreditu, ani se neobnovuje Bonusový kredit, jehož platnost již vypršela. Na úhradu Služeb je vždy přednostně čerpán Bonusový kredit, a to nejprve ten poskytnutý při prvním přihlášení SIM karty do Mobilní sítě.

## 5. Osobní, provozní a lokalizační údaje a jejich zpracování

**5.1. Databáze Účastníků, Provozní a Lokalizační údaje:** OpenCall 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 [www.o2.cz](http://www.o2.cz)

**5.2. Zpracování nutné pro poskytování Služeb** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

**5.3. Sdílení údajů s dalšími správcí** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

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

Na žádost Subjektu údajů 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 lze Subjekt údajů kontaktovat za účelem marketingu jen s jeho předchozím výslovným souhlasem. To, že si Subjekt údajů přeje být od 1. 7. 2022 kontaktován za účelem marketingu, může uvést na zmíněném formuláři (stejně jako zákaz takového kontaktování do 30. 6. 2022).

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

**5.6. Odvolání a obnovení souhlasu:** Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním Údajů dle odst. 5.4, a to výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle (např. formou doporučeného dopisu, telefonátu na zákaznickou linku, případně dalšími způsoby uvedenými na Internetových stránkách) po řádné identifikaci Subjektu údajů. Formu projevu vůle může stanovit OpenCall. Zpracování na základě zákona Subjekt údajů nemůže odmítnout. V případě, že Subjekt údajů udělí opětovný souhlas se zpracováním Údajů, platí i pro Údaje získané v době, kdy souhlas nebyl udělen, nestanoví-li zákon jinak.

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

## 6. Reklamáce

**6.1. Lhůta pro podání reklamace:** Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit zavoláním na zákaznickou linku OpenCall nebo písemně na adrese sídla společnosti O2 Czech Republic a.s., Za Brumlovkou 2/266, Praha 4, 140 22, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby, jinak právo na uplatnění reklamace zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby.

**6.2. Reklamaci na poskytovanou Službu** je Účastník oprávněn uplatnit zavoláním na zákaznickou linku OpenCall nebo

písemně na adrese sídla společnosti O2 Czech Republic a.s., Za Brumlovkou 2/266, Praha 4, 140 22, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

**6.3. Reklamaci výrobních vad (SIM karty, dobíjecího kupónu) může Účastník uplatnit prostřednictvím zákaznické linky OpenCall.**

**6.4. Vyřízení reklamace:** OpenCall je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním operátorem, je OpenCall povinen vyřídit reklamaci nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.

**6.5. Vracení částek:** V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamace vráceny uhrazené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované formou navýšení (dobití) Kreditu.

**6.6. Při pochybnostech rozhodují záznamy OpenCall:** Při pochybnostech o tom, zda byla Služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické zprávy, uskutečnění datového spojení, vyzvednutí či načtení dané položky v systému OpenCall apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému OpenCall nebo příslušného roamingového operátora.

## 7. Omezení nebo přerušení poskytování Služeb

**7.1.** OpenCall je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, ato:

a) (**bezpečnost Sítí**) ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítí v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,

b) (**krizový stav**) v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,

c) (**legislativní důvody**) v případě, že OpenCall k takovému omezení nebo přerušení bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR,

d) (**zneužívání Služeb**) je důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužíval nebo zneužívá Služeb nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítí či jakékoli jejich části nebo kvalitu Služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným ve VP, resp. Ceníku. OpenCall je oprávněn monitorovat provoz Sítí a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistil či prověřil zneužití Služeb,

e) (**překročení limitu**) Účastník překročil limit stanovený podle odst. 2.2 písm. a).

**7.2.** OpenCall je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání v případě, že Účastník i přes upozornění:

a) (**porušování povinností**) porušuje Smluvní podmínky,

b) (**neschválené služby**) užívá Mobilní síť a Služby pro jiné účely, než jsou definované v čl. 1,

c) (**neschválené zařízení**) používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v ČR,

**7.3. Přístroj poškozující Sítě:** OpenCall je na základě souhlasu ČTÚ oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození Sítí, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost Sítí. Za mimořádných okolností je OpenCall po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněn přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu Sítí.

**7.4. Obnovení Služeb:** Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který OpenCall stanoví, OpenCall obnoví poskytování Služby v původním rozsahu.

## 8. Změna a zrušení Služby

**8.1. Podání žádosti o změnu nastavení Služeb:** Žádost o změnu nastavení Služeb se podává telefonicky, případně způsobem a za podmínek stanovených v Ceníku nebo na Internetových stránkách. Žádost o změnu musí vždy obsahovat údaje vyžadované pro danou změnu a musí být dostatečně určitá.

**8.2. Schválení žádosti o změnu:** OpenCall schválí nebo odmítne žádost o změnu do 5 pracovních dnů od jejího doručení OpenCall, pokud Účastník splní podmínky, za nichž se změny provádějí. Schválením se rozumí provedení požadované změny. Změna z OpenCall tarifu na O2 tarif a opačně se realizuje postupem dle odst. 8.6.

**8.3. Doba trvání Smlouvy:** Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 12 měsíců. Pokud Účastník dobije Kredit, doba trvání Smlouvy se prodlouží na další dobu určitou v délce 12 měsíců ode dne posledního dobití Kreditu. Nedojde-li k tomu, Smlouva se po uplynutí doby určité na základě zákona a v souladu s ním změní na dobu neurčitou. V takovém případě má OpenCall právo Smlouvu vypovědět, pokud od uzavření Smlouvy nebo posledního dobití Kreditu uplynulo

více než 12 měsíců a současně Účastník nemá žádný Kredit po souvislou dobu delší než 5 dnů; OpenCall doručí výpověď formou SMS na telefonní číslo rušené služby a Smlouva skončí uplynutím výpovědní doby v délce 2 týdnů od doručení výpovědi. Ukončením Smlouvy zbývajícím Kreditu propadá a OpenCall nevyplácí za nevyčerpaný Kredit jakoukoli náhradu ani nepřevádí jeho hodnotu na jinou SIM kartu, to neplatí v případě přenesení telefonního čísla od OpenCall, kdy do 30 dnů poté může Účastník – spotřebitel požádat OpenCall o vrácení zůstatku zaplaceného Kreditu dle odst. 8.6.

**8.4. Ukončení, omezení, přerušení Služby ze strany OpenCall:** V případě, že Účastník poruší ustanovení Smluvních podmínek nebo neprovede dobítí Kreditu před uplynutím výše uvedené doby, může mu OpenCall přerušit, omezit, případně ukončit poskytování Služeb. Ukončením poskytování Služeb je ukončena i Smlouva. Při chybném zadání kódu PUK platí, že Účastník od Smlouvy odstoupil s okamžitou účinností.

#### **8.5. Zrušení Služby ze strany Účastníka:**

**8.5.1. (na základě zákona při jednostranné změně smlouvy)** Podle § 63b ZoEK „poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací... může změnit smluvní podmínky, je-li to ujednáno a jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informoval o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11.“ (Dle § 63 odst. 11 může Český telekomunikační úřad uložit poskytovateli v tam stanovených případech, aby provedl změnu smlouvy nebo jejího zveřejněného návrhu.) OpenCall informuje Účastníka ve smyslu výše uvedených ustanovení ZoEK způsobem dle článku 12 o změnách Smluvních podmínek, které může provést v souladu s odst. 13.1. Výpověď Smlouvy bez přenesení čísla se podává vrácením SIM karty dle bodu 8.5.3, přičemž Služba bude zrušena dnem doručení SIM karty OpenCall a její vrácení má účinky uvedené v bodě 8.5.3. Pokud Účastník hodlá přenést telefonní číslo k jinému poskytovateli, musí postupovat dle odst. 8.6. V tom případě bude Služba zrušena v termínu dle odst. 8.6 za podmínek tam uvedených.

**8.5.2. (výpověď s přenesením čísla)** Účastník je oprávněn před uplynutím lhůt podle odst. 8.3 zrušit Službu s přenesením čísla postupem podle odst. 8.6.

**8.5.3. (výpověď bez přenesení čísla)** Účastník je oprávněn před uplynutím lhůt podle odst. 8.3 zrušit Službu rovněž bez přenesení čísla, a to vrácením SIM karty rušené Služby v zásilce doručené na adresu pro podávání reklamací, uvedenou na Internetových stránkách. To platí i v případě, že mobilní hlasová služba spotřebitele je narušena významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve Smlouvě. Vrácením SIM karty končí platnost Kreditu a dochází ke zrušení Služby. Odst. 4.4 tím není dotčen.

**8.5.4. (ukončení složek balíčku)** Pokud OpenCall nabízí jako balíček základní službu (tj. mobilní hlasovou službu) v kombinaci s dalšími službami či koncovým zařízením a pokud je v rámci takové nabídky Účastník současně sjedná, platí:

- Účastníci – spotřebitelé mají právo ukončit každou službu v balíčku (a to i postupem přenesení čísla či změny poskytovatele služby přístupu k internetu, je-li to proveditelné) za stejných podmínek jako základní službu a před sjednáním obdrží shrnutí smlouvy o každé službě tvořící balíček. Toto právo mají i mikropodnik, malý podnik či nezisková organizace, doloží-li toto postavení při ukončení služby a takového práva se dříve nezřekly.
- Pokud vznikne Účastníkovi, který je spotřebitelem, právo ukončit kteroukoli složku balíčku pro neplnění smluvních závazků OpenCall, získá totéž právo ke všem složkám stejného balíčku.
- I v balíčku platí zásada, že současně se základní službou zanikají i doplňkové služby k ní sjednané.

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

Účastník, který je spotřebitelem, může způsobem, který OpenCall zveřejní na Internetových stránkách pro tento účel (zejména v samoobsluze dostupné na webových stránkách [www.opencall.cz](http://www.opencall.cz)) požádat do 30 dnů od ukončení Smlouvy přenesením telefonního čísla o vrácení zaplaceného (běžného) Kreditu nespotřebovaného okamžiku ukončení Smlouvy („Zůstatek“). 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 OpenCall při vrácení Zůstatku. Tento poplatek bude vypořádan zápočtem, který OpenCall provede jednostranně proti Zůstatku před poukázáním platby podle žádosti.

## 9. Odpovědnost a náhrada škody

**9.1. Výjimky z odpovědnosti:** OpenCall není povinen hradit Účastníkovi, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:

- a) omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
- b) překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
- c) ztráty, odcizení, vyzrazení nebo zneužití přístupových kódů, Identifikačních klíčů, PIN, PUK a dalších kódů, které má Účastník povinnost chránit před ztrátou, odcizením, vyzrazením a zneužitím („Kódy“).

**9.2. Odpovědnost OpenCall:** V ostatních případech neuvedených v odst. 9.1 za škodu OpenCall odpovídá do limitu ve výši Kreditu v době vzniku škody. Dojde-li 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 právním předpisem, a proto limit odpovědnosti OpenCall dle předchozí věty odpovídá alespoň takové částce. Detailní informace o paušálních náhradách jsou zveřejněny na [www.opencall.cz](http://www.opencall.cz).

**9.3. Odpovědnost Účastníka:** Účastník odpovídá za škodu, která vznikne OpenCall v důsledku:

- a) porušení ustanovení Smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také Uživatelem (třetí osobou),
- b) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,
- c) neoprávněného zásahu 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 nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
- e) poškození Sítě nebo zařízení včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetí osobám.

**9.4. Zneužití Služby a Kódů:** Účastník odpovídá za zneužití Služby, SIM karty, Kódů nebo telekomunikačního koncového zařízení, jakož i za přepsání kódu IMEI koncového zařízení a za škodu tím způsobenou OpenCall. Účastník je povinen v takovém případě zaplatit cenu poskytnutých Služeb až do doby, kdy bude OpenCall doručeno Účastníkovo písemné oznámení o zneužití nebo odcizení SIM karty, zneužití Kódů nebo zneužití či odcizení koncového nebo jiného zařízení.

**9.5.** OpenCall neodpovídá za obsah přenášených zpráv.

## 10. Právo a soudní příslušnost

**10.1.** Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VP se řídí právní řádem České republiky.

**10.2.** Pravomoc ČTÚ, soudů, ČNB a finančního arbitra:

Ve sporech mezi OpenCall 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 České republiky místně příslušný podle sídla OpenCall. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně. Dozorovým orgánem pro platební služby dle čl. 11 VP a zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, je Česká národní banka, se sídlem Senovážná 3, 115 03 Praha 1 ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)), ohledně sporů týkajících se platebních služeb lze podat také návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

## 11. Platební transakce

**11.1. Účastník je oprávněn zadávat příkazy k Platebním transakcím:** Účastník je vedle užívání služeb elektronických komunikací oprávněn zadávat prostřednictvím Sítí a technicky způsobilého koncového zařízení (elektronického komunikačního zařízení) příkazy k provedení převodů peněžních prostředků na platební účty osob, které uzavřely s OpenCall smlouvu o vedení takových účtů, („Partneri“) postupem podle odst. 11.2 („Platební transakce“). Pro účely těchto VP se služby Platebních transakcí považují za součást Služeb, ledaže z kontextu použití pojmu Služba vyplývá něco jiného.

**11.2. Způsoby zadání příkazu:** Příkaz k provedení Platební transakce může být zadán následujícími způsoby:

- a) voláním po určitou dobu na telefonní číslo se zvláštním předčíslem (tzv. audiotex),
  - b) zasláním SMS či MMS s určeným řetězcem znaků na zvláštní číslo (tzv. Premium SMS nebo Premium MMS),
  - c) potvrzením příkazu na určeném odkazu na webové či wapové stránce určené Partnerem
- (tyto kroky dále též jen „Zadání příkazu“).

**Částka Platební transakce** (tj. částka, která má být na základě příkazu k provedení Platební transakce převedena) se vypočítá podle délky volání na audiotexovou linku, délky datového spojení, případně podle počtu zaslaných Premium SMS či Premium MMS, nebo je určena odkazem na webové či wapové stránce. Další informace a závazné parametry Platebních transakcí jsou uvedeny v Ceníku.

**11.3. Platebními transakcemi lze platit za:** Platebními transakcemi podle odst. 11.2 může Účastník platit za zboží a služby poskytované Partnerem nebo osobami, které poskytují své služby v souladu s podmínkami stanovenými OpenCall a Partnerem (Partneri a tyto osoby dále jako „Obchodníci“), přičemž může jít o zboží nebo služby, které jsou:

- a) poskytnuty či doručeny poštou či kurýrem, převzaty osobně v provozovně, vydány elektronickým zařízením či jinak, případně dodány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení Účastníka, ale užívány jiným způsobem (např. SMS jízdenky, e-vstupenky);
- b) dodány do elektronického komunikačního zařízení a které budou užívány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení.

**11.4. Postup při provádění Platebních transakcí:** Zadáním příkazu souhlasí Účastník s provedením Platební transakce. To platí i tehdy, umožnil-li zadat příkaz k provedení Platební transakce jiné osobě.

Příkaz je přijat ze strany OpenCall 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 OpenCall. OpenCall na základě zadaného příkazu ze strany Účastníka sníží kredit o částku Platební transakce.

**11.5. Práva a povinnosti Účastníků a OpenCall při provádění Platebních transakcí** se řídí Smlouvou a v případě Platebních transakcí určených k úhradě zboží a služeb, které nejsou službami nebo zbožím uvedeným výše v odst. 11.3 písm. b), též ustanoveními obecných právních předpisů upravujících smlouvu o platebních službách (zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů).

**11.6. OpenCall zajistí převod prostředků:** OpenCall 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. OpenCall odpovídá za nesprávně provedenou transakci příslušnému Partnerovi.

**11.7. OpenCall může stanovit limity:** OpenCall je oprávněna stanovit finanční limity pro den a pro zúčtovací období. V případě překročení finančního limitu Účastníkem je OpenCall oprávněn odmítnout

provedení transakce. Finanční limity a jistoty jsou upraveny v Ceníku. OpenCall je dále oprávněn stanovit limity na jednu Platební transakci nebo výdajový limit.

**11.8. Informace o provedených platebních transakcích:** Účastník se může informovat o provedených Platebních transakcích prostřednictvím zákaznické linky OpenCall. Žadající osoba musí doložit, že je oprávněným Účastníkem k předložené SIM kartě, k níž informace žádá.

**11.9. Ochrana Účastníka proti zneužití a povinnost hlásit ztrátu zařízení:** Účastník je povinen přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu elektronického komunikačního zařízení. V případě odcizení či ztráty elektronického komunikačního zařízení má Účastník povinnost tuto skutečnost bezodkladně nahlásit OpenCall. Oznámení lze učinit kdykoli, a to ohlášením na zákaznickou linku či písemným oznámením, přičemž na jeho základě bude zablokováno uskutečňování Platebních transakcí i poskytování Služeb. Porušení této povinnosti Účastníkem je považováno za hrubé porušení Smlouvy ze strany Účastníka.

**11.10. Reklamáce ve vztahu k Platebním transakcím:** Účastník je povinen podat případnou reklamaci proti provedení Platební transakce (tj. že ve smyslu odst. 11.2 hovor nebyl uskutečněn, SMS nebyla odeslána, vyúčtovaná délka či počet hovorů/jednotek neodpovídá provozním údajům ústředny, příkaz byl zadán ze ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, Účastník nedal souhlas s Platební transakcí apod.) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne podání příkazu k Platební transakci postupem uvedeným v čl. 6. Ustanovení odst.

6.5 se na Platební transakce uplatní obdobně. Po uplynutí lhůty se má za to, že Platební transakce byla uskutečněna s parametry odpovídajícími strženému Kreditu. OpenCall nenese důkazní břemeno týkající se podmínek Platební transakce ve smyslu § 187 odst. 1 zákona o platebním styku.

**11.11. Odpovědnost Účastníka za úhradu Platebních transakcí:** Účastník nese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení v rámci Služeb až do částky odpovídající 50 eurům. Pokud však Účastník tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností, nese takovou ztrátu v plném rozsahu. Účastník nenese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, pokud ztráta vznikla poté, co Účastník oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití elektronického komunikačního zařízení podle odst. 11.9.

**11.12.** Účastník je povinen zaplatit OpenCall poplatky za provedení Platebních transakcí ve výši dle Ceníku. Účastník, který dal příkaz k provedení Platební transakce, souhlasí se snížením Kreditu o částku Platební transakce. Podání reklamace dle odst. 11.10 nemá odkladný účinek.

**11.13. Odpovědnost za objednané zboží či služby:** OpenCall nenese odpovědnost za vady zboží či služeb zaplacených Platební transakcí. Účastník je oprávněn nároky z takových vad, z neposkytnutí služeb řádně a včas či z nedodání zboží uplatňovat pouze přímo u dotčeného Obchodníka.

## 12. Doručování zpráv

**12.1. Způsoby komunikace:** Účastník bere na vědomí, že OpenCall je oprávněn doručovat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další sdělení („zprávy“) formou SMS, MMS nebo volání na telefonní číslo Služby, popř. na kontaktní adresy poskytnuté Účastníkem.

**12.2. Doručení zprávy:** Pro účely těchto VP se za doručenou považuje zpráva doručená elektronicky zejména formou e-mailu, SMS, MMS nebo vložená do informačního systému OpenCall za účelem zpřístupnění Účastníkům. Za doručení zprávy se v případě zaslání zprávy SMS nebo MMS považuje potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na telefonní číslo.

**12.3.** Potvrzení o hlasovém volání, zaslání zprávy SMS, MMS, odeslání faxové nebo elektronické zprávy či zpřístupnění zprávy na určeném zákaznickém internetovém portálu je zaznamenáno v systému OpenCall. Pokud dochází k zaslání zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost Účastníka, který tímto dává souhlas k zaslání e-mailu bez zabezpečení.

**12.4.** Pokud k uzavření nebo změně Smlouvy došlo mimo prostory obvyklé k podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku, OpenCall zašle Účastníkovi potvrzení formou SMS.

## 13. Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

**13.1. Smluvní podmínky a jejich změny:** OpenCall je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně OpenCall nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. OpenCall je povinen oznámit Účastníkovi informace o změnách Smluvních podmínek, a to dle článku 8.5.1. a 12. OpenCall je oprávněn měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání:

- a) ceny Služeb;
- b) způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování Služeb;
- c) způsob a podmínky plateb za Služby;
- d) rozsah práv a povinností OpenCall a Účastníka;
- e) způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality Služeb;
- f) změny Služby;
- g) odpovědnost za škodu;
- h) doba trvání Smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení Smlouvy;
- i) způsob doručování Účastníkovi;
- j) výhrady ve vztahu k právním předpisům;
- k) platební transakce;
- m) zpracování Údajů;
- n) rozsah možných jednostranných změn smlouvy či Služby ze strany OpenCall a způsob jejich oznámení Účastníkovi.

**13.2.** Tyto VP vydal OpenCall v souladu s § 63 a násl. ZoEK, § 1751 občanského zákoníku a se zákonem č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

**13.3.** Nedílnou součástí Smlouvy jsou dokumenty tvořící Smluvní podmínky a případné další dokumenty, které jsou přílohami a součástmi těchto dokumentů. Tyto dokumenty a jejich případné změny jsou k dispozici na Internetových stránkách.

**13.4.** Nestanoví-li konkrétní ujednání jiný počátek své účinnosti, tyto VP nabývají účinnosti dnem

1. 1. 2022 a nahrazují VP účinné do tohoto data. Změny zavedené novelou zákona o elektronických komunikacích účinnou od 1. 1. 2022 ovšem OpenCall v praxi uplatňuje od uvedeného data i na stávající Účastníky, kterým bude úprava VP vyvolaná novelou oznámena předem v souladu se zákonem.