TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMIE ČTÚ

TELEKOMUNIKACE V KOSTCE

Český telekomunikační úřad

Mgr. Kateřina Svobodová

Český telekomunikační úřad

TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMIE ČTÚ

Český telekomunikační úřad
ČTÚ

TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMIE ČTÚ

www.ctu.cz/telekomunikacni-akademie

- ✓ Rozdíl mezi tarifem a předplacenou kartou
- ✓ Jak se orientovat ve smlouvě
- ✓ Co dělat když nesouhlasím s vyúčtováním či kvalitou služby?
- ✓ Jak Vám může pomoci Český telekomunikační úřad

Český telekomunikační úřad

Co jsou telekomunikace

TELEKOMUNIKACE

Dnes se více používá termín „elektronické komunikace“

Jedná se především o tyto tři hlavní služby:

- VOLÁNÍ
- TELEVIZE
- INTERNET

TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMIE ČTÚ

Český telekomunikační úřad

Základní pojmy

VOLÁNÍ (hlasové služby)

- Spojení uskutečněné prostřednictvím veřejně dostupné služby elektronických komunikací, které umožňuje obousměrnou hlasovou komunikaci

- Z využívání této služby není nikdo předem vyloučen

Český telekomunikační úřad

TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMIE ČTÚ

Český telekomunikační úřad

Typy telefonů

TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMIE ČTÚ

Vývoj telefonních přístrojů pevná linka

TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMIE ČTÚ

Mobilní telefony

Český telekomunikační úřad

Mobilní telefony

TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMIE ČTÚ

ČTÚ

Český telekomunikační úřad

Kdo poskytuje služby?

- Operátor
- Kolik je v ČR operátorů?
- **71** – k 1.7.2022

Základní pojmy

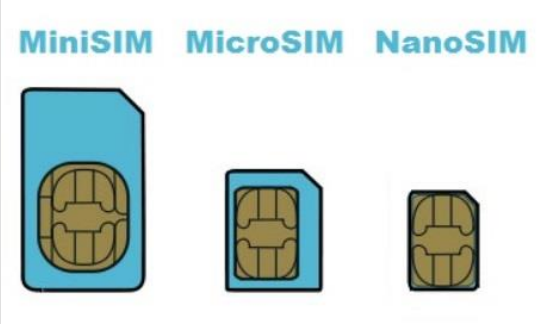
- **<u>Poskytovatel služeb (častější označení Operátor)</u> -** společnost, která poskytuje služby jako volání, internet v mobilu, pevný internet apod.

Virtuální operátoři

- Operátor, bez vlastní sítě. Kapacity pro své služby si pronajímá od síťových operátorů

SIM karta

- Čipová kartička do telefonu, která je spojena s vaším telefonním číslem



TARIF - paušál

- Měsíční paušál
- Pravidelně účtován poplatek zvoleného tarifu
- Uzavřena smlouva, závazek k pravidelné platbě

FREE Modrý	FREE Bronzový	FREE Stříbrný	FREE Zlatý	FREE Platinový
Neomezené volání a SMS do všech sítí	Neomezené volání a SMS do všech sítí	Neomezené volání a SMS do všech sítí	Neomezené volání a SMS do všech sítí	Neomezené volání a SMS do všech sítí
500 MB	3 GB	6 GB	12 GB	60 GB
Roaming v EU zdarma	Roaming v EU zdarma	Roaming v EU zdarma	300 minut do zahraničí	600 minut do zahraničí
Sleva na telefony	Spotify Premium na 3 měsíce zdarma	Spotify Premium na 3 měsíce zdarma	Roaming v EU zdarma	1 GB dat v zóně Top svět
	Sleva na telefony	50 Kč měsíčně do O2 Knihovny	Spotify Premium na 3 měsíce zdarma	Roaming v EU zdarma
		Sleva na telefony	50 Kč měsíčně do O2 Knihovny	Spotify Premium na 3 měsíce zdarma
			Sleva na telefony	50 Kč měsíčně do O2 Knihovny
				Sleva na telefony
499 Kč/měs.	749 Kč/měs.	849 Kč/měs.	1 199 Kč/měs.	2 499 Kč/měs.

FREE Mini	
Neomezené volání a SMS do O2 60 min. do ostatních sítí	
50 MB	349 Kč/měs.
Roaming v EU zdarma Spotify Premium na 3 měsíce zdarma	

Všechny tarify uvádíme se zvýhodněnou cenou se závazkem na 24 měsíců. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

Tarify pro seniory

Slevy pro seniory

Např. Nabídka 60+

Jedná se o speciální nabídky pro zákazníky, kteří dosáhli věku 60 let

Slevy pro osoby se zdravotním postižením

Nárok na státní příspěvek

Tarif 60+

250 minut do všech sítí
po vyčerpání 3,49 Kč/min

Neomezené SMS

1 GB

Možnost kdykoliv přikoupit
+ 1 GB za 99 Kč

Možnost sdílení dat
v tabletu a dalších zařízeních

Pokud si k **Tarifu 60+** pořídíte Vodafone Smart E9 nebo Mobiwire Oneida, získáte slevu **500 Kč**

299 Kč měsíčně

Cena tarifu je včetně DPH a se smlouvou na 24 měsíců. Zobrazit cenu bez smlouvy.

Volání, SMS a MMS

- K dispozici máte 250 volných minut měsíčně. Můžete je provolat do všech mobilních i pevných sítí v ČR.
- Pokud volné minuty vyčerpáte, bude vás hovor do jakékoli sítě stát 3,49 Kč/min.
- SMS posíláte neomezeně do všech mobilních sítí v ČR.
- Jedna MMS vás vyjde na 4,54 Kč, ať už ji pošlete kamkoli v ČR.
- Zbylé volné minuty se převádí do následujícího zúčtovacího období. Čerpat se začnou, až spotřebujete všech 250 nových volných minut.
- Volání na barevné a informační linky (čísla začínající např. 840, 844 apod.) mohou být účtována, detaily najdete v Centru péče.

Internet v rámci tarifu

Možnosti navýšení dat

Sdílejte data ve více zařízeních s datovou SIM

Roaming a volání do zahraničí

Předplacená karta

- Předplacená služba, která je poskytována jen do vyčerpání hodnoty „kreditu“
- Kredit je možné dobíjet dle potřeby, výše kreditu od 300 Kč, délka platnosti kreditu podle částky dobití

0 - 499 Kč – 6 měsíců

500 Kč a více – 12 měsíců

- Předplacená karta má omezenou platnost (12 měsíců od posledního dobití), v případě nedobití karty – zablokování, tel. číslo použité jinde
- po uplynutí doby platnosti karty, nevyčerpaný kredit <u>propadne</u>
- Změna poskytovatele – do 30 dnů žádost o vrácení zůstatku kreditu

Předplacená karta

Výhodná data a volání | **Neomezené volání**

GO 1 GB

+ 50 minut volání na 30 dní

179 Kč

Po 30 dnech se tarif obnoví za 179 Kč

Objednat

- **1 GB dat každých 30 dní**
- 50 minut volání do všech sítí v ČR
- 1,90 Kč za SMS
- 50 Kč přednabitý kredit při zakoupení karty

OBLÍBENÁ VOLBA

GO 3 GB

+ 100 minut volání + 25 SMS na 30 dní

299 Kč

Po 30 dnech se tarif obnoví za 299 Kč

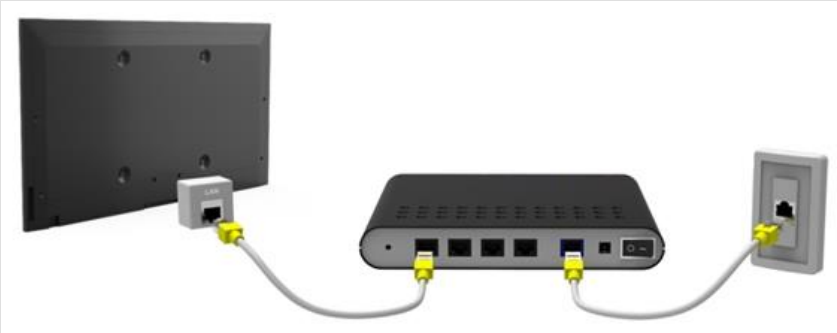
Objednat

- **3 GB dat každých 30 dní**
- 100 minut volání do všech sítí v ČR
- 25 SMS do všech sítí, pak 1,90 Kč za SMS
- 50 Kč přednabitý kredit při zakoupení karty

Připojení televize

K anténě

Kabelem (kabelová TV)

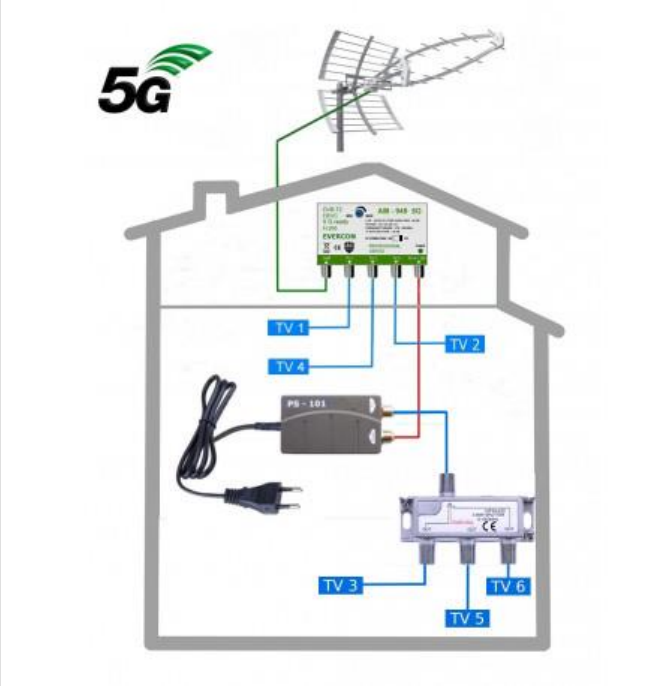


K satelitu

K internetu

DVB-T2

- Digitální TV vysílání přes pozemní vysílače
- TV programy jsou sdružovány (multiplexy) – přenáší více TV programů
- Kvalita příjmu
- Vhodná anténa
- Rušení signálu – ČTU
- Rušená služba, druh antény, popis projevu rušení, lokalita



Oznámení o rušení televizního příjmu

Podavatel

Jméno _____ Příjmení _____

Datum narození _____

Adresa trvalého pobytu _____

E-mail _____ Telefon _____

Doba zastižení na udané adrese (telefonu) _____

Rušená nebo nekvalitní služba

Televize _____ Program _____

Kanál _____ Vysílač _____

Časový výskyt rušení ◯ Trvalý ◯ Nahodilý ◯ Intervalový ◯ Nevím

Popis projevu rušení _____

Vyskytuje se rušení i u sousedů? ◯ Ano ◯ Ne ◯ Nevím

Lokalita výskytu problému

Obec _____ Ulice, čp. _____

Přijímací anténa

Druh antény: _____

Zesilovač ◯ Ano ◯ Ne

Další sdělení

Případné _____

INTERNET

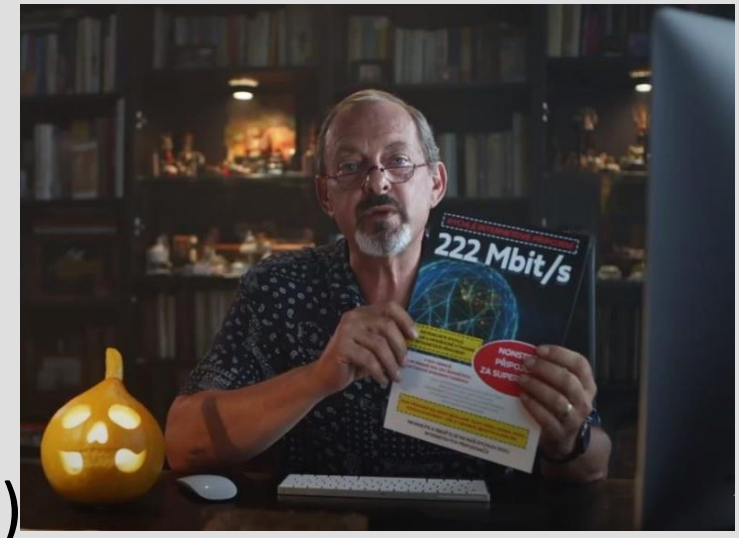
- Celosvětový systém propojených počítačových sítí
- V této síti spolu komunikují počítače

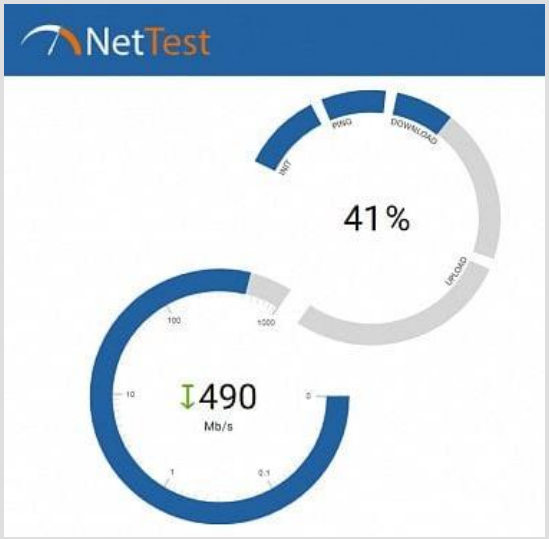
TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMIE ČTÚ

ČTÚ
Český telekomunikační úřad

Rychlost internetu

- Od 1.1.2021 povinnost uvádět ve smlouvě rychlost internetu
- Uvádějí maximální rychlost
- Skutečně dosahovaná rychlost je nižší (kvalita signálu, technologie, koncové zařízení, sdílení kapacity…)
- Běžně dostupná rychlost
- Inzerovaná rychlost
- Minimální rychlost
- www.nettest.cz – možné provést test rychlosti internetu





Přenos internetu

- Změna poskytovatele služby přístupu k internetu
- Nutná spolupráce opouštěného a přejímajícího poskytovatele služeb
- Účastník požádá o změnu přejímajícího poskytovatele služeb

Žádost

✓Identifikační údaje žadatele

✓Údaje o opouštěném poskytovateli

✓Služby, které mají být předmětem změny

✓Datum, ke kterému má změna proběhnout

✓Ověřovací kód pro změnu služby

Přerušení služby max. 1 pracovní den

ZMĚNA POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

Zjednodušené schéma, které vás provede krok za krokem procesem změny poskytovatele internetu, a to buď jako samostatné služby nebo jako služby, která je součástí balíčku. Více informací lze získat kliknutím na jednotlivé kroky procesu změny.

1 KROK

Před přenosem služby přístupu k internetu zanalyzuji situaci

Ověřím si, jaké služby využívám, zda jsou součástí balíčku služeb a zda může opouštěný poskytovatel požadovat úhradu za předčasné ukončení smlouvy. Zjistím si, zda a za jakých podmínek v mé lokalitě nabízí služby další poskytovatelé.

2 KROK

Vyberu si nového poskytovatele služby

Připravím si ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, který najdu ve své smlouvě a který budu pro přenos potřebovat.

3 KROK

Zahájím proces přenosu služby

Vybraného poskytovatele požádám o zajištění přenosu služby. Předám mu ověřovací kód a domluvíme si termín přenosu.

4 KROK

Proces přenosu služby probíhá

Než mi službu začne poskytovat přejímající poskytovatel, musí mi ji poskytovat ten opouštěný. Přerušení poskytování služby při přenosu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

5 KROK

Po úspěšném či neúspěšném přenosu služby přístupu k internetu

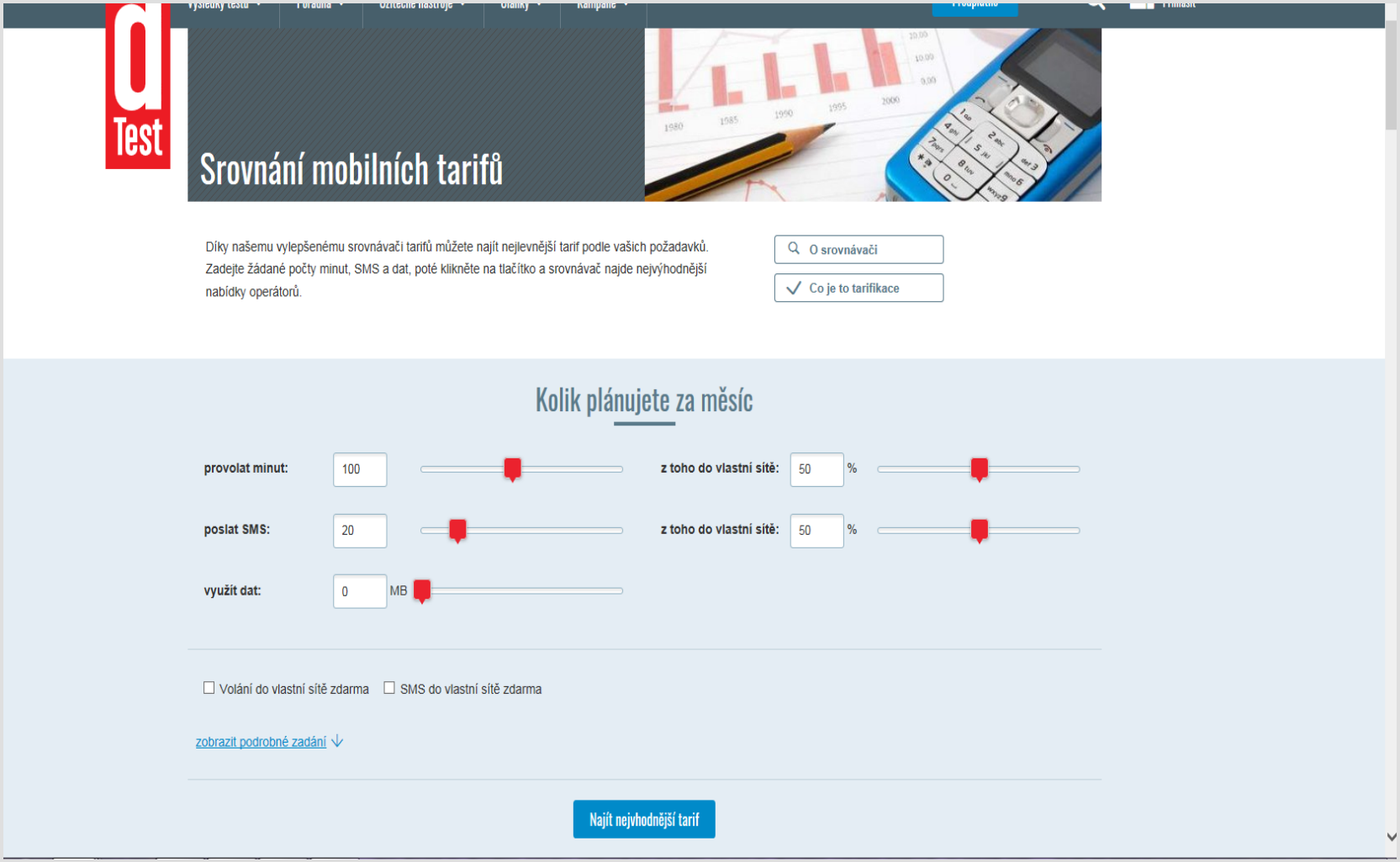
Pokud vše proběhlo správně, službu mi poskytuje nový poskytovatel. Přenos může být i odmítnut, více po rozkliknutí.

Co zvážit před uzavřením smlouvy

- Potřebuji neomezená volání?
- Potřebuji neomezené SMS?
- Potřebuji data?
- Potřebuji nový telefon?
- Potřebuji tablet?
- U jakého operátora jsou Vaši blízcí?
- Jakou chci dobu trvání smlouvy?
- Kde smlouvu uzavřu?
- Kolik můžu zaplatit, jakou si představuji cenu?

Kalkulačky na internetu

např. www.dtest.cz/tarify



SMLOUVA

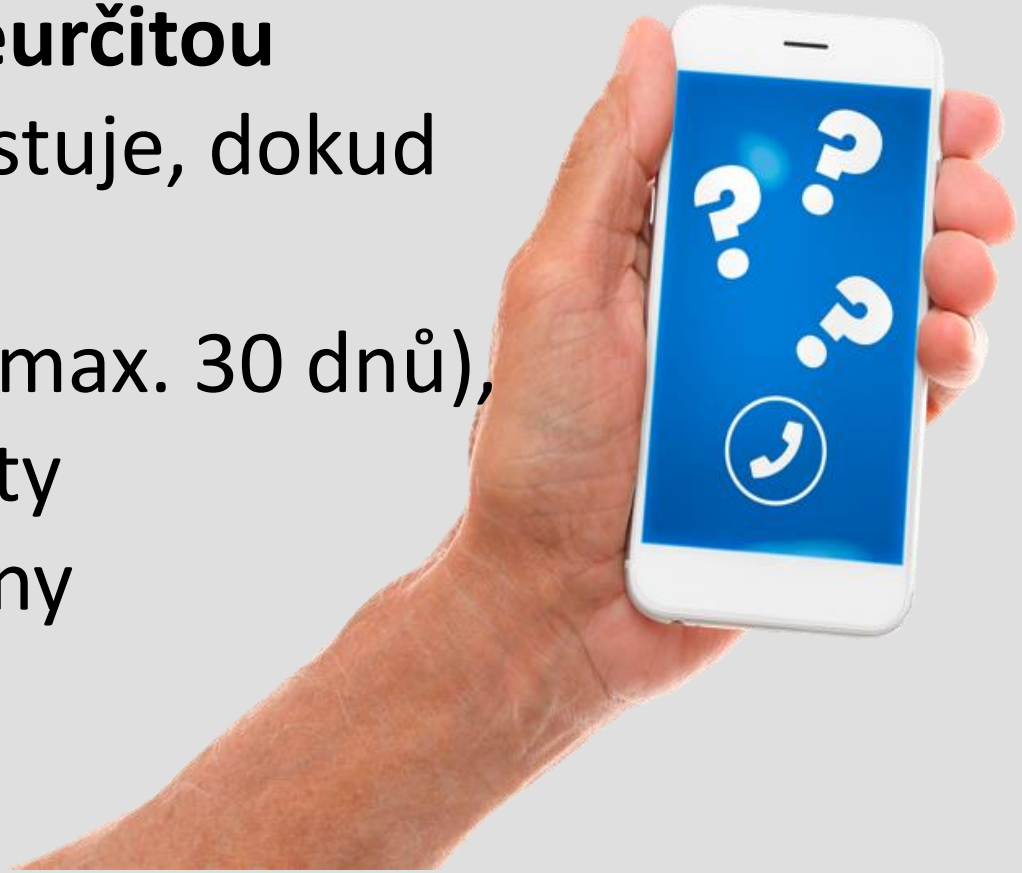
- Smlouvu tvoří také Všeobecné podmínky, Ceník, Provozní podmínky, Technická specifikace a další dokumenty
- Podpisem smlouvy potvrzuji, že jsem se s těmito dokumenty seznámil a souhlasím s nimi
- Vyžádejte si všechny dokumenty ke smlouvě, seznamte se s nimi a <u>potom teprve podepište smlouvu</u>
- POZOR – operátoři používají i jiná označení pro smlouvu (Specifikace služby, Objednávka apod.)

TYPY SMLUV A JEJICH NE/VÝHODY

TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMIE ČTÚ

Smlouva na dobu **neurčitou**

- Smluvní vztah existuje, dokud jej neukončíme
- Výpovědní doba (max. 30 dnů), bez smluvní pokuty
- Zpravidla vyšší ceny



ČTÚ

Český telekomunikační úřad

TYPY SMLUV A JEJICH NE/VÝHODY

TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMIE ČTÚ

Smlouva na dobu **určitou**

- Uzavíráme na konkrétní dobu – např. 1 či 2 roky
- Zpravidla výhodnější ceny
- POZOR! Při dřívějším ukončení (do 3 měsíců) smluvní pokuta max. 1/20 součtu zbývajících paušálů, což je 5% tarifu (ze sjednané ceny, nikoliv z ceníkové)
- Ukončení smlouvy po 3 měsících – bez sankce

ČTÚ

Český telekomunikační úřad

PRODLOUŽENÍ SMLOUVY NA DOBU URČITOU

- 3 až 1 měsíc před ukončením závazku, operátor informuje o blížícím se konci
- Pokud nedáte prokazatelný souhlas s prodloužením, mění se smlouva na dobu neurčitou

ČTÚ

Český telekomunikační úřad

SMLOUVA

Kód prodejce: PS028.00001.00001

ID dokumentu: 1-36550786196

O 2 MOBILNÍ HLASOVÁ SLUŽBA
Účastnická smlouva - Specifikace služby

Prosím, čitelně vyplňte a vybrané možnosti označte. A B C D 1 2 3 4 aktivace_32

1. ÚČASTNÍK

Příjmení, jméno, titul: J[redacted]
Obchodní firma/název:
Ulice: Č. popisné: Č. orientační:
Obec - městská část: Praha-5 Jinonice PSČ: 15800
Rodné číslo: Vyplňuje nepodnikající osoba. Číslo pasu: Pouze pro cizince. IČ:
Referenční číslo: 0000715866 DIČ:

2. MOBILNÍ TELEFONNÍ ČÍSLO

Telefonní číslo: 727887649 Číslo SIM karty 894202032220858775

☐ Součástí této specifikace jsou přílohy se seznamem telefonních čísel v počtu ks, kterých se požadovaná změna týká.

3. DALŠÍ IDENTIFIKAČNÍ A KONTAKTNÍ ÚDAJE

Číslo OP Účastníka:
Mobilní tel. kontakt: E-mailový kontakt: jiri@peterka.cz
Zástupce:
příjmení, jméno , titul
Rodné číslo Zástupce: Číslo OP Zástupce:

4. PŘEDMĚT SPECIFIKACE

Služba zřízená podle této specifikace je součástí Účastnické smlouvy. Účastník má právo služby sám využívat a zavazuje se za ně včas a řádně platit. Služby poskytuje Telefónica Czech Republic, a.s., pod značkou O2. Podrobný popis služby, úroveň její kvality, druhy doplňkových i servisních služeb a služby zákaznické podpory jsou obsaženy v Provozních podmínkách O2 Mobilní hlasové služby (PP) a v Ceníku. Služba je účtována dle Vámi zvoleného tarifu. Ceny a podmínky jejich uplatnění jsou uvedeny v Ceníku.

☒ **Nová aktivace** ☐ **Převod z předplaceného tarifu** ☐ **Převod z Tandem karty**

☐ **Aktivace s přenesením čísla od jiného operátora** Číslo výpovědi opouštěného poskytovatele (ČVOP)

Opouštěný poskytovatel
Přenášené telefonní číslo: Preferované datum přenesení
Kontakty pro přenesení: SMS / EMAIL:

5. TARIF SLUŽBY

Pro tarify FREE platí následující podmínky: nedílnou součástí tarifu FREE O2 Plus je Internet v mobilu S, u tarifů FREE CZ a FREE EU pak Internet v mobilu M a u tarifu FREE EU Plus Internet v mobilu L. Tarif Internetu v mobilu nelze zrušit samostatně, lze je však oproti standardním podmínkám zvýšit v rámci řady (M, L, XL, XXL), v takovém případě se měsíční paušál tarifu FREE zvýší o odpovídající rozdíl standardních cen tarifů Internet v mobilu. U tarifů FREE EU a FREE EU Plus je v měsíčním paušálu zahrnut objem volných minut pro volání z ČR do zahraničí zóny 1 až 4(viz Ceník). Cena za hovory uskutečněné nad tento objem bude vyúčtována nejpozději v následujícím zúčtovacím období.

Název tarifu O2 Zero ☐ se závazkem ☒ bez závazku

6. DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

Máte aktivní službu platební transakce (Premium SMS, DMS, Audiotexové linky...), můžete si sjednat službu blokování platebních transakcí.
Máte automaticky aktivovaná mobilní data zpoplatněná dle aktuálního čerpání. Chcete-li užívat mobilní data častěji, doporučujeme aktivovat některý z datových tarifů:

Internet v mobilu+ ☐ S ☐ M ☐ L ☐ XL ☐ XXL Internet v mobilu ☐ S ☐ M ☐ L ☐ XL ☐ XXL
Služba roaming bude zapojena po 30 dnech od aktivace čísla ve variantě Easy s Eurotarifem ☐ Volání bez hranic ☐ Eurotarif ☐ Blokace roamingu
(volání v rámci daně země a do ČR).

☐ Jiné služby:

Telefónica Czech Republic, a.s., se sídem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 - Michle, IČ 60193336, DIČ CZ60193336, zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

Platnost tiskopisu od 1. 11. 2013 www.o2.cz IF2069H_39, Stránka 1 z 2

ID dokumentu: 1-36550786196 O 2 MOBILNÍ HLASOVÁ SLUŽBA

7. SPECIÁLNÍ NABÍDKA

JE-LI NÍŽE VYPLNĚN POČET MĚSÍCŮ ZÁVAZKU, JE SLUŽBA SJEDNÁNA SE ZÁVAZKEM (čl. 13 Všeobecných podmínek (VP)). Zavazuji se nepřetržitě využívat služby O2 a řádně a včas za ně platit po dobu trvání závazku, a to nejméně ve výši minimálního plnění, pokud je sjednáno. Využitím Speciální nabídky získám zboží nebo služby O2 za zvýhodněnou cenu. **DÉLKA TRVÁNÍ ZÁVAZKU** u tarifů FREE činí 24 měsíců od data zřízení. U ostatních je uvedena níže. Závazek se u tarifů FREE automaticky obnovuje (autoprotongace). Obnovení lze dopředu odmítnout. Beru na vědomí, že po dobu trvání závazku mohu požádat o zrušení služby, jen pokud nejdříve uhradím paušální odškodnění (čl. 13.5 VP) dle Ceníku. **POKUD PORUŠÍM POVINNOST** dle smluvních podmínek (v této Specifikaci, Ceníku, PP nebo VP) **ZAVAZUJI SE UHRADIT POSKYTOVATELI SMLUVNÍ POKUTU.** Smluvní pokuta je stanovena v Ceníku. V případě tarifů FREE činí smluvní pokuta násobek 250 Kč a zbytku měsíců do konce závazku. V případě ostatních závazků odpovídá rozdílu konečné kupní ceny zařízení (HW) a běžné kupní ceny u O2 dle Ceníku. Podpisem této Specifikace potvrzuji, že jsem se seznámil s Ceníkem Speciální nabídky, který upravuje mé závazky plynoucí z využití Speciální nabídky a že jsem oproti podpisu převzal zboží s IMEI uvedeným v tomto bodě.

Speciální nabídka HW jistota (Kč) 0
IMEI Počet měsíců / délka závazku 0
Datum původní žádosti Minimální plnění (Kč/měs. bez DPH)
Zvláštní podmínky

8. DALŠÍ ÚDAJE

Souhlasím s tím, aby mi byly poskytovány marketingové informace ve smyslu čl. 6.4 a 6.6 Všeobecných podmínek takto:

formou SMS ☐ nesouhlasím telefonicky ☐ nesouhlasím e-mail ☐ nesouhlasím formou MMS ☐ nesouhlasím www ☐ nesouhlasím

Souhlasím s uveřejněním svých osobních, resp. identifikačních údajů ve veřejném telefonním seznamu a informační službě dle čl. 6.7 Všeobecných podmínek ☐ NESOUHLASÍM
Ve veřejném telefonním seznamu prosím uveďte, že si nepřeji být kontaktován/a za účelem marketingu ☐
Souhlasím s poskytováním marketingových informací v omezeném rozsahu podle přiložené změny specifikace ☐
Mimořádná jistota (Kč) Dle čl. 5.4.8 Všeobecných podmínek

9. VYÚČTOVÁNÍ ZA SLUŽBY - ZPŮSOB PLATBY

***VYÚČTOVÁNÍ JE STANDARDNĚ VYSTAVOVÁNO ZDARMA V ELEKTRONICKÉ FORMĚ** a bude zasíláno na e-mailovou adresu níže. Je-li vyúčtování zasíláno v elektronické formě, je tato verze daňovým dokladem. **Papírové vyúčtování jako doplněk k elektronickému je vystavováno a zasíláno jen na výslovnou žádost** na poštovní adresu uvedenou níže a je zpoplatněno. Výhradně papírové vyúčtování je zasíláno pouze vymezeným skupinám účastníků - viz. Ceník).*

Žádám o zasílání vyúčtování: ☒ Elektronického ☐ Elektronického a papírového (Není-li vyplněn platný email, bude zasíláno jen papírově) ☐ Papírového
Mobilní číslo: E-mail: Přihlašovací jméno (Pouze pro IČ Účastníky)
V případě objednání papírového vyúčtování, bude zasíláno na adresu účastníka. Požadujete-li zasílat na jinou adresu, uveďte:
Příjmení, jméno, titul: Jiří Peterka RNDr.
Obchodní firma/název:
Ulice:
PSČ: 15800 Obec - městská část: Praha-Jinonice (Praha 5)

Způsob platby: ☐ Inkasem z bankovního účtu s limitem do: Kč ☐ převodem z bankovního účtu ☐ poukázkou typu A v hotovosti na poště
Pro platbu inkasem z účtu použijte příjmový účet Poskytovatele č. 500114004/2700 Číslo účtu / kód banky: /
***Zúčtovací období je 1 měsíc.** Podělek a konec stanoví O2 a **nemusí se krýt s kalendářním měsícem. Splatnost činí 18 dní** od konce zúčtovacího období. **Vyúčtování platte včas pod správným variabilním symbolem**; při neplacení může být poskytování služby přerušeno nebo zrušeno (čl. 5.4 a čl. 5.7 VP). O2 je členem sdružení SOLUS a případné dluhy jsou hlášeny do registru klientů (čl. 6.5 VP). Vyúčtování je doručeno do 12 dní od konce každého zúčtovacího období. Neobdržíte-li pravidelné vyúčtování včas, požádejte o zasílání opisu. (čl. 5.4 VP). Vyúčtování a služby lze reklamovat na adrese sídla O2 do 2 měsíců, jinak právo zaniká.*

10. PROHLÁŠENÍ, ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Informace: Zrušení služby bez závazku je možné z důvodů dle čl. 9 VP. Při žádosti o zrušení bez uvedení důvodu (čl. 9.9.4 VP) bude služba zrušena poslední den následujícího kalendářního měsíce.
Prohlašuji, že jsem oprávněn jednat jménem a na účet Účastníka a že jsem se seznámil se Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami a Ceníkem, souhlasím s nimi a zavazuji se je dodržovat. Souhlasím s pořízením kopie mých osobních dokladů (čl. 2.3 VP). Podpisem potvrzuji, že jsem převzal SIM kartu s číslem uvedeným v bodě 2 výše. Beru na vědomí, že odpovídám za zneužití Služby/SIM karty dle čl. 11.4 VP.

11. PODPISY

Účastník
Jméno a příjmení: [redacted]
Datum a místo podpisu: 28. 11. 2013
Podpis a razítko (v případě zákonného zastoupení, podpis zákonného zástupce):

Za Telefónica Czech Republic, a.s.
Jméno a příjmení: František Vrobel
Datum a místo podpisu: 28. 11. 2013
Podpis a razítko (v případě podání žádosti na prodejním místě):

Telefónica Czech Republic, a.s., se sídem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 - Michle, IČ 60193336, DIČ CZ60193336, zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

Platnost tiskopisu od 1. 11. 2013 www.o2.cz IF2069H_39, Stránka 2 z 2

SMLOUVA

Smlouva

o poskytování služeb elektronických komunikací

Číslo smlouvy
OMS-000000

Účastník:
Jan Zákazník
O2 ID: jan.zakaznik@email.cz
RČ: 00000000
Tel.: 420 000 000 000

Adresa:
Malé náměstí 1
100 00, Dolní Lhota

VÁŠ NOVÝ TARIF

Název tarifu

Označení typu služby (Mobilní volání nebo Mobilní internet)

- Základní parametry tarifu
- Doba trvání závazku (je-li sjednán)

- Vaše telefonní číslo: 420 000 000 000
- Ověřovací kód účastníka („OKU") ro přenesení čísla služby: 000000000000000
- Vaše SIM: 00000000000000000

Služba je určena výhradně k osobnímu užití. Podmínky užívání výhod tarifu a následky jejich zneužití jsou v této smlouvě a ceníku služeb. K službám v tomto tarifu nelze uplatnit slevu za kombinaci služeb.

Cena podle ceníku (včetně DPH)	XXX,XX Kč měsíčně
Poplatek za aktivaci	XXX,XX Kč jednorázově

NĚCO NAVÍC K VAŠEMU TARIFU

Název služby

- Základní parametry služby
- K telefonnímu číslu: 420 000 000 000

Cena podle ceníku (včetně DPH)	XXX,XX Kč měsíčně

SMLOUVA

VÁŠ NOVÝ TARIF

Název tarifu

Označení typu služby (Mobilní volání nebo Mobilní internet)

- Základní parametry tarifu
- Základní parametry tarifu

- Vaše číslo služby: 123456789
- Adresa zřízení služby: Malé náměstí 1, 14000, Dolní Lhota

Služba je určena výhradně k osobnímu užití. Podmínky užívání výhod tarifu a následky jejich zneužití jsou v této smlouvě a ceníku služeb. K službám v tomto tarifu nelze uplatnit slevu za kombinaci služeb.

Cena podle ceníku (včetně DPH)	XXX,XX Kč měsíčně
Poplatek za aktivaci	XXX,XX Kč jednorázově

Shrnutí plateb za objednané služby a změny

Celková pravidelná platba	**XXX,XX Kč**
Jednorázově do měs. vyúčtování	**XXX,XX Kč**

UZAVŘENÍ SMLOUVY

- Při návštěvě provozovny (zeptat se, poradit) – nechoďte sami, vezměte někoho s sebou jako <u>svědka</u> jednání
- Mohou Vám také <u>zavolat</u>, abyste přišli smlouvu podepsat na prodejnu

UZAVŘENÍ SMLOUVY „NA DÁLKU“

- Smlouva uzavřená mimo provozovnu (venku, doma, na internetu, po telefonu)
- 14 dní na odstoupení od smlouvy (lhůta běží dnem následujícím po dni předání smlouvy)

ČTÚ

Český telekomunikační úřad

SMLOUVY PO TELEFONU

- Neuvážené „ano“ či „souhlasím“ může znamenat smlouvu na dva roky
- Pozor na „neodolatelné“ nabídky, nikdy neřeknou všechno
- Poraďte se s další osobou
- Nic okamžitě nepodepisujte, nechte si čas na rozmyšlenou

ČTÚ

Český telekomunikační úřad

SPRÁVNĚ REAGOVAT

- Děkuji, jsem spokojen/a se službami, které mám
- Nemám zájem
- Nechci žádné změny
- Nebát se odmítnout

TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMIE ČTÚ

ČTÚ
Český telekomunikační úřad

PŘENOSITELNOST ČÍSLA

- Kód OKU (ověřovací kód účastníka) - uveden ve smlouvě, nebo zaslán stávajícím operátorem
- OKU je 14místný autorizační kód
- OKU je důvěrný údaj, nikomu neříkat
- Platnost OKU po celou dobu smluvního vztahu
- S OKU se obrátíte pouze na nového poskytovatele (vše vyřídí s vaším stávajícím poskytovatelem)
- Přenos tel. čísla do 2 pracovních dnů
- Opouštěný poskytovatel vrátí na základě žádosti zůstatek kreditu u předplacené služby (žádost do 30 dnů od ukončení smlouvy)
- Pozor na smluvní pokutu (v případě přenosu do 3 měsíců trvání smlouvy)
- Obdržíte novou SIM kartu, telefonní číslo Vám zůstane stejné
- Přenos tel. čísla je bezplatný

VYÚČTOVÁNÍ

1. STRANA

Vyúčtování – daňový doklad

1 Číslo vyúčtování **123456788**

2 Váš zákaznický účet **3601234567**

3 Zúčtovací období **12. 1. – 11. 2. 2018**

O2

4 Odběratel
[redacted]
110 00 Praha 1

5 [redacted]
110 00 Praha 1

Dodavatel
O2 Czech Republic a.s.
Za Brumlovkou 266/2
Praha 4 – Michle, 140 22
IČO: 60193336
DIČ: CZ60193336
DUNS: 030588666
Zapsaná v OR: MS v Praze, B.2322

6

Údaje pro platbu

Za toto zúčtovací období zaplatíte:	1 746,50 Kč
Máte nedoplatky za minulá období:	904,50 Kč
Celkem zaplatíte: (včetně DPH)	**2 651,00 Kč**
Platbu nám pošlete na účet: **500114004/2700**	Variabilní symbol: **123456788**
Doporučujeme Vám zaplatit do:	23. 2. 2018
Datum splatnosti:	29. 2. 2018
Datum vystavení daňového dokladu:	12. 2. 2018
Jak zaplatíte:	bankovním převodem

7

Za toto zúčtovací období zaplatíte

Základní O2 služby	1 677,50 Kč
Sleva na O2 služby	-100,00 Kč
Doplňkové služby a služby třetích stran	169,00 Kč
Celkem za zúčtovací období zaplatíte	**1 746,50 Kč**

8

Vaše O_2 služby

987 654 321
Honza

9

Platební rekapitulace ke dni 11. 2. 2016

Máte nedoplatky za minulá období

Pokud jste už zaplatili některou z položek, odečtěte, prosím, tuto částku od částky „Celkem zaplatíte".

	Datum splatnosti	Vyúčtováno	Zaplaceno	Zbývá zaplatit
Vyúčtování č. 000000012	29. 12. 2015	904,50 Kč	0,00 Kč	904,50 Kč

VYÚČTOVÁNÍ

Rozpis vyúčtování služeb

Váš zákaznický účet 3601234567

Zúčtovací období 12. 1. – 11. 2. 2018

1 Tarif **Free CZ** Honza — Celkem za tento tarif včetně DPH* **922,00 Kč**

987 654 321 2

Pravidelné platby	Počet	Období	Cena bez DPH	Sazba DPH	Cena s DPH*
Free CZ	1	12. 1. – 11. 2.	619,01 Kč	21 %	**749,00 Kč**

Jednorázové platby	Počet	Období	Cena bez DPH	Sazba DPH	Cena s DPH*
Výměna SIM karty	1	12. 1. – 11. 2.	81,82 Kč	21 %	**99,00 Kč**

3

Volné jednotky	Poskytnuto v tomto období
Volání do všech sítí v ČR	neomezeně
SMS do všech sítí v ČR	neo
Internet v ČR	

4 5

	Spojení	Uplatněno z volných jednotek	Využito mimo volné jednotky	Cena bez DPH	Sazba DPH	Cena s DPH*
Volání						
V rámci ČR do O2	17	0:00 min	30:00 min	0,00 Kč	21 %	0,00 Kč
V rámci ČR mimo O2	2	0:00 min	45:00 min	0,00 Kč	21 %	0,00 Kč
Odchozí volání mimo EU	28	0:00 min	16:00 min	16,52 Kč	21 %	20,00 Kč
Zprávy						
SMS v rámci ČR do O2		0 SMS	15 SMS	0,00 Kč	21 %	0,00 Kč
SMS v rámci ČR mimo O2		0 SMS	33 SMS	0,00 Kč	21 %	0,00 Kč
SMS z ČR do zahraničí		0 SMS	10 SMS	24,79 Kč	21 %	30,00 Kč
Data						
Datový provoz v ČR (kB)		0 kB	1 000 kB	0,00 Kč	21 %	0,00 Kč
				41,31 Kč		**50,00 Kč**

6 **Doplňkové služby a služby třetích stran**
Služby mimo Váš tarif a služby od jiného poskytovatele

Služby třetích stran	Spojení	Účtováno	Období	Koncová cena
Premium SMS		1 ks	12. 1. – 11. 2.	[illegible] Kč

7

8 **Ostatní platby** — Celkem za ostatní platby včetně DPH* **281,50 Kč**

Jednorázové platby	Počet	Období	Cena bez DPH	Sazba DPH	Cena s DPH*
Písemná upomínka k vyúčtování č. 000000012	1	12. 1. – 11. 2.	150,00 Kč	21 %	**181,50 Kč**

Doplňkové služby a služby třetích stran
Služby mimo Váš tarif a služby od jiného poskytovatele

Doplňkové služby	Účtováno	Období	Cena bez DPH	Sazba DPH	Koncová cena
Pojištění HW	1 ks	12. 1. – 11. 2.		-	**100,00 Kč**

 www.o2.cz/vyuctovani

* haléřové zaokrouhlení

REKLAMACE

- Dva měsíce po doručení vyúčtování, nebo od poskytnutí služby
- Způsoby podání reklamace uvedeny ve všeobecných podmínkách poskytovatele
- Doba na vyřízení reklamace jeden měsíc
- Podání reklamace nemá odkladný účinek na uhrazení vyúčtování
- Možnost požádat ČTÚ o přiznání odkladného účinku splatnosti vyúč[illegible] odůvodnění

Co musí reklamace obsahovat

- Jméno a příjmení spotřebitele, adresa
- O jaké vyúčtování se jedná (číslo faktury, zúčtovací období)
- Kterého telefonního čísla se reklamace týká
- Co konkrétně ve vyúčtování nesedí nebo se Vám nezdá, či je jinak, než v předchozích vyúčtováních
- Uvést reklamovanou polo vyúčtování
- Reklamace nic nestojí

Jak Vám může pomoci ČTÚ

Je možné podat na ČTÚ podnět, stížnost, dotaz apod.

- Operátor neposkytuje služby v souladu se smlouvou
- Nesouhlasíte s vyúčtováním
- Aktivace nevyžádané služby
- Nezřízení nebo nepřeložení telefonní stanice
- Nepřenesení telefonního čísla do sítě jiného operátora

Český telekomunikační úřad

TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMIE ČTÚ

Jak Vám může pomoci ČTÚ

- Když neuspějete s reklamací, nebo neobdržíte žádnou odpověď na reklamaci, máte možnost podat **NÁMITKU proti vyřízení reklamace**
- Námitku je třeba podat do 1 měsíce po obdržení vyřízení reklamace, nebo uplynutí doby na vyřízení reklamace
- K podané námitce je třeba doložit potřebné dokumenty, důkazy
- Podání námitky je zpoplatr
- Přezkoumává se postup op
- Ne všechno, co je n elektronických komunikací

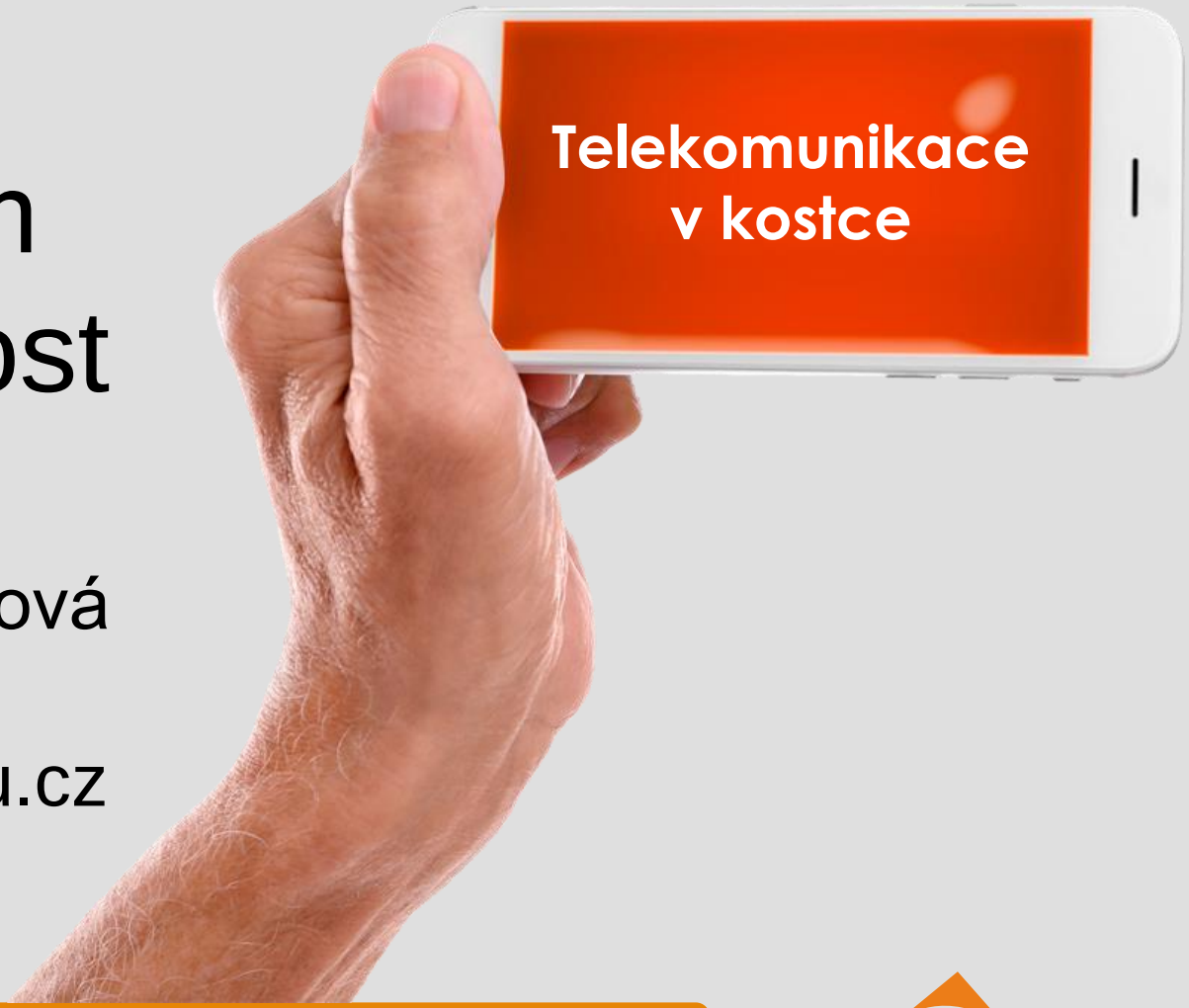
Český telekomunikační úřad

Pro Prahu a střední Čechy

Sokolovská 219
Praha 9 (u metra Vysočanská)
E-mail: podatelna@ctu.cz
Tel. 224 004 111

TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMIE ČTÚ

Děkuji Vám za pozornost



Kateřina Svobodová

svobodovak@ctu.cz

ČTÚ

Český telekomunikační úřad