



O4-060#1011722487

Informácie týkajúce sa poskytovania služieb podľa § 83 ods. 4. Zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon“)

Poskytovateľ: O2 Slovakia, s.r.o., so sídlom Einsteinova 24, 851 01 Bratislava 5, IČO: 47 259 116.

Tieto informácie sa týkajú programu Základný O2 Paušál. Objednali ste si 1x Základný O2 Paušál. Informácie v tomto dokumente platia pre všetky 1. Všetky služby sú poskytované bez viazanosti a účastník má právo si ich počas trvania Zmluvy o poskytovaní služieb meniť podľa vlastnej potreby.

Informácie o úrovni minimálnej kvality poskytovanej služby

Informácie o úrovni minimálnej kvality sú uvedené vo Všeobecných podmienkach a v Cenníku.

Informácie o cene za aktiváciu služieb a o akýchkoľvek opakujúcich sa poplatkoch alebo poplatkoch súvisiacich so spotrebou pri programoch s platbou na faktúru

Inicializačná zábezpeka

V individuálnych prípadoch môže byť vyžadovaná inicializačná zábezpeka v sume 10,00 €. Neuplatňuje sa u Účastníkov, ktorí uzavreli Zmluvu v rámci procesu prenosu telefónneho čísla vo vzťahu k tomuto telefónnemu číslu.

Informácie o dĺžke trvania zmluvy a podmienkach predĺženia a ukončenia zmluvy

Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Zmluvu možno ukončiť dohodou, výpoveďou, odstúpením od zmluvy, z dôvodov uvedených v zákone, smrťou alebo zánikom účastníka alebo z dôvodov uvedených vo Všeobecných podmienkach. Ukončenie zmluvy je bez poplatku.

Minimálne podmienky používania alebo trvania určené v súvislosti s akciami na podporu predaja:

Bonus za prenos čísla alebo Aktivačný bonus

Účastníkovi môže byť poskytnutý bonus za prenos čísla od iného operátora alebo aktivačný bonus vo výške a v trvaní uvedenom v tabuľke. V prípade, že Účastník zmení program na jeden z uvedených v tabuľke nižšie, zmení sa mu aj výška bonusu na hodnotu prislúchajúcu danému programu. V opačnom prípade nárok na bonus zaniká.

Program	Bonus za prenos čísla / Aktivačný bonus
Základný O2 Paušál	4 € po dobu 30 mesiacov

Podmienkou pre uplatnenie zľavy je, aby suma na faktúre za telekomunikačné služby bola minimálne o 0,01€ vyššia ako výška mesačnej zľavy za prenos čísla.

O2 Spolu

O2 Spolu bonus môže získať každý Účastník, ktorý v danom fakturačnom období využíval minimálne jeden účastnícky program O2 Paušál, O2 SMART Paušál, O2 Dáta, O2 Paušál (dostupný do 5.11.2019) a zároveň minimálne jeden program O2 Internet.

O2 Spolu bonus sa uplatňuje vo výške zľavy 5 € z ceny mesačného poplatku za program O2 Internet.

Zľava sa navyšuje podľa počtu paušálov na faktúre. Za jeden O2 Paušál na faktúre sa cena O2 Internetu zníži o 5 €, za dva O2 Paušály na faktúre sa cena O2 Internetu zníži o 10 €.

Poplatky súvisiace so zmenou poskytovateľa služieb vrátane prenosu čísla, ako aj informácie o podmienkach kompenzácie a úhrad v prípade omeškania alebo zneužitia procesu zmeny poskytovateľa služieb, ako aj informácie o postupoch, ktoré sa uplatňujú pri zmene poskytovateľa služieb:



Zmena poskytovateľa služby je bez poplatku. Prenos čísla trvá 4 pracovné dni. Kompenzácia za omeškania prenosu čísla je trojnásobok priamej platby účastníka za služby spojené s prenosom čísla, najmenej však 12 eur; maximálna výška celkovej kompenzácie nepresiahne 60 eur. Kompenzácia v prípade prenosu čísla k inému podniku proti vôli účastníka päťnásobok priamej platby účastníka za služby spojené s prenosom čísla, najmenej však 20 eur; maximálna výška celkovej kompenzácie nepresiahne 100 eur. Na základe dohody sa kompenzácia môže poskytnúť aj v nepeňažnej forme, ktorej hodnota zodpovedá výške kompenzácie.) Účastník môže požiadať o kompenzáciu prijímajúci podnik do 30 dní odo dňa ukončenia prenosu čísla, inak toto právo zaniká. Podnik, ktorý spôsobil, že číslo bolo prenesené oneskorene alebo bolo prenesené k inému podniku proti vôli účastníka, poskytne účastníkovi kompenzáciu do 60 dní od doručenia žiadosti o kompenzáciu. Ďalšie informácie o prenose čísla sú upravené na stránke <https://www.o2.sk/ponuka/mobilne-sluzby/prenos-cisla>

Informácie o poplatkoch splatných pri predčasnom ukončení zmluvy o poskytovaní služieb vrátane informácií o odblokovaní koncového zariadenia a náhrady akýchkoľvek nákladov súvisiacich s koncovým zariadením:

Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je Poskytovateľ povinný vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky, s čím Účastník vyslovene súhlasí. V prípade preplatku zo strany Účastníka k momentu ukončenia Zmluvy vráti Poskytovateľ tento preplatok prevodom na účet Účastníka.

Ak Účastník využíva Zľavu na zariadenia prostredníctvom služby Splátka za zariadenia alebo O2 Mobil a od jej aktivácie ešte neuplynulo 24 mesiacov alebo 48 mesiacov, Účastník doplatí len zostatkovú cenu zariadenia. Výšku zostatkovej ceny sa dozvie na O2 Zákazníckej linke 949 alebo v O2 Predajni.

Predčasne ukončiť službu Vykúpenie z viazanosti môže Účastník bez dodatočných poplatkov. Ak službu využíva kratšie ako počet mesiacov, počas ktorých ju mal využívať, pri ukončení zmluvy uhradí zostávajúcu časť poskytnutých finančných prostriedkov.

Podmienky kompenzácie a úhrad, ktoré sa uplatňujú v prípade nesplnenia zmluvne dohodnutej úrovne kvality služby alebo v prípade, ak podnik nereaguje primerane na bezpečnostný incident, ohrozenie alebo zraniteľnosť vrátane výslovného odkazu na tieto práva spotrebiteľov a na možnosti ich uplatnenia:

Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia povinností uvedených v Zákone a/alebo Zmluve o poskytovaní služieb, ibaže preukáže, že škodu nezavinil alebo že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť

Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne v dôsledku prerušenia, neposkytnutia či vadného poskytnutia Služieb. Tým nie je dotknuté právo Účastníka uplatniť reklamáciu.

Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za:

- škodu, ktorá vznikne v dôsledku prekročenia kapacitnej hranice, poruchy, opravy alebo údržby siete alebo jej časti, prípadne povahou použitej technológie,
- škodu, ktorá vznikne v dôsledku zmeny Zmluvy inou ako písomnou formou, alebo za škodu, ktorá vznikne odcudzením či poškodením SIM karty alebo vyzradením PIN, PUK, ID, prípadne ďalších identifikačných kódov,
- ušlý zisk.

Informácie o druhoch opatrení, ktoré by podnik mohol prijať v reakcii na bezpečnostný incident, ohrozenie alebo zraniteľnosť:

Poskytovateľ prijal zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich sietí a služieb, ktoré s ohľadom na stav techniky musia zabezpečiť úroveň bezpečnosti, ktorá je primeraná existujúcemu riziku. Opatrenia sa prijímajú najmä s cieľom predchádzať bezpečnostným incidentom a minimalizovať vplyv bezpečnostných incidentov na užívateľov a vzájomne prepojené siete. Poskytovateľ má právo počas krízovej situácie a mimoriadnej situácie obmedziť poskytovanie Služieb Účastníkom, ktorí nie sú zaradení v prednostných núdzových plánoch, v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej verejnej služby pre Účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov

Účastník je povinný chrániť SIM kartu trvalým používaním ochrany PIN kódom a nikdy ju neodovzdať tretej osobe. Účastník je povinný, aby kódy PIN, PUK, ID a prípadne ďalšie identifikačné kódy, ktoré sa vzťahujú na SIM kartu, zabezpečil pred zneužitím treťou osobou. Pri podozrení, že PIN alebo ID kód, prípadne ďalšie identifikačné kódy, sa dozvedela neoprávnená osoba, je Účastník povinný bezodkladne tieto kódy zmeniť. Účastník je povinný bezodkladne informovať Poskytovateľa prostredníctvom zákazníckej linky alebo Predajného miesta v prípade straty, odcudzenia alebo podozrenia na zneužitie SIM



karty a postupovať v zmysle pokynov Poskytovateľa, ktorý je v takom prípade oprávnený zablokovať SIM kartu.

Popis základných vlastností každej poskytovanej služby a informácie o úrovni minimálnej kvality poskytovanej služby

Nie je stanovená minimálna úroveň kvality služby. Miera oneskorenia, jitteru a stratovosť paketov závisí najmä od zariadenia, ktoré používa zákazník, od vyťaženia siete na danej lokalite v danom moment, od konkrétnych lokálnych podmienok pre šírenie mobilného signálu (počasie, rušenie, terénne vplyvy, odrazy a iné externality.), od technológií, ktoré v danej lokalite poskytovateľ poskytuje, od kvality internetovej služby alebo aplikácie tretej strany, ku ktorej zákazník pristupuje, od povahy a podmienok vybranej služby.

Čas prvého pripojenia, pravdepodobnosti poruchy, oneskorenie signalizácie volania v súlade s § 85 ak ide o verejne dostupnú interpersonálnu komunikačnú službu, ak má podnik kontrolu aspoň nad niektorým prvkom siete, alebo v prípade, ak podnik na tento účel uzavrel dohodu o úrovni poskytovaných služieb s podnikom poskytujúcim prístup k sieti:

Prvé pripojenie SIM-karty prebehne spravidla do 10 minút po aktivácii (spravidla 1-ky minút) ale nie viac ako do 24 hodín a je podmienené vložení SIM karty do kompatibilného zariadenia.

Dostupnosť a kvalita poskytovaných Služieb závisia od aktuálne vydaných rozhodnutí príslušného orgánu štátnej správy a režimu poskytovaných Služieb. Poskytovateľ nezaručuje, že v oblastiach, ktoré sú na mape vyznačené ako oblasti pokryté príslušným rádiovým signálom, alebo v oblastiach, kde Poskytovateľ môže technicky Služby poskytovať, prípadne kde sú Služby dostupné, Účastník vždy dosiahne pripojenie k sieťam; Poskytovateľ nezodpovedá za zhoršenie kvality z dôvodu fyzikálnych vplyvov alebo charakteru použitých technológií.

Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za nefungovanie, výpadky alebo za obmedzenie fungovania (ďalej len „nefungovanie“) siete Internet a za vplyv takého nefungovania siete Internet na Služby, ktoré Poskytovateľ poskytuje.

Oneskorenie signalizácie volania je závislé od typu hovoru, využívanej siete (pripojenia), v ktorom sa daný hovor zostavuje (uskutočňuje), konkrétnych lokálnych podmienkach pre šírenie mobilného signálu, vyťaženia danej lokality. Poskytovateľ nezodpovedá za odchýlky z dôvodu fyzikálnych vplyvov alebo charakteru použitých technológií.

Informácie o cene, cene za aktiváciu služieb a za akékoľvek opakujúce sa poplatky alebo poplatky súvisiace so spotrebou

Podrobnosti o konkrétnom tarifnom pláne alebo tarifných plánoch podľa zmluvy o poskytovaní služieb a pre každý taký tarifný plán typ ponúkanej služby vrátane objemov komunikácie za zúčtovacie obdobie, ako aj cenu za dodatočné komunikačné jednotky:

O2 Paušál

	Mesačný poplatok	Počet voľných minút, SMS a MMS na účastnícke čísla do všetkých sietí v SR a zo SR do krajín v Zóne 1 a v rámci Zóny 1	Zľava na zariadenia	Počet predplatných Špeciálne k paušálu
Základný	19 €	100 minút, neobmedzené SMS a MMS	48 €	0

	Objem voľných dát v SR a v Zóne 1	Navýšenie objemu dát
Základný	5 GB	2 GB / 4 €



Maximálna (proklamovaná) prenosová rýchlosť

Program	Maximálna (proklamovaná) prenosová rýchlosť*					
	3G		4G		5G	
	Prijímanie	Odosielanie	Prijímanie	Odosielanie	Prijímanie	Odosielanie
Základný O2 Paušál	42 Mbit/s (14,4 Mbit/s)	22 Mbit/s (2 Mbit/s)	73 Mbit/s (25 Mbit/s)	25 Mbit/s (15 Mbit/s)	1024 Mbit/s (450 Mbit/s)	90 Mbit/s (40 Mbit/s)

* Po vyčerpaní objemu voľných dát klesne maximálna prenosová rýchlosť na 0 kbps. Na ďalšie využívanie dát má Účastník možnosť aktivovať si spolplatnené dáta (napr. navýšenie dát, väčší dátový balíček atď.).

Možnosť spotrebiteľa presunúť si akýkoľvek nevyužitý objem z predchádzajúceho zúčtovacieho obdobia do nasledujúceho zúčtovacieho obdobia, ak je táto možnosť zahrnutá v zmluve o poskytovaní služieb, v prípade tarifného plánu alebo plánov:

Služba DataHit

Po prečerpaní dát z internetového balíčka v rámci zúčtovacieho obdobia sa automaticky navýši dátový objem vášho balíčka. Objem dát pri navýšení a cena navýšenia je uvedená v Cenníku pri jednotlivých programoch. Nespotrebované dáta sa prenesú do ďalšieho obdobia. Dáta, ktoré už raz boli prenesené do ďalšieho obdobia a neboli v tomto období spotrebované, nebudú prenesené opätovne. Datahit je súčasťou dátových balíkov a pre všetky nové aktivácie je nastavený automaticky. Objemy, ktoré Účastník čerpá v roamingu bez príplatku, sa do ďalšieho obdobia neprenášajú. Po vyčerpaní objemu voľných dát klesne maximálna prenosová rýchlosť na 0 kbps. Na ďalšie využívanie dát má Účastník možnosť aktivovať si spolplatnené dáta (napr. navýšenie dát, väčší dátový balíček atď.). Účastník nemá možnosť navýšiť si rýchlosť prenosu dát pred uplynutím fakturačného obdobia.

Prostriedky na zabezpečenie transparentnosti faktúry a monitorovanie spotreby

Účastník si môže skontrolovať aktuálnu spotrebu prostredníctvom mobilnej aplikácie Moje O2, zákaznickej zóny Moje O2, odoslaním SMS v tvare SPOTREBA na číslo 99222 (cena za odoslanie a prijatie SMS je 0 EUR). Faktúra za služby je vyhotovená v súlade s právnymi predpismi. Údaje o spotrebe uvedené v zákaznickej zóne Moje O2 a v aplikácii Moje O2 sú orientačné.

Informácie o tarifách týkajúcich sa všetkých čísel alebo služieb podliehajúcich osobitným cenovým podmienkam

Informácie o tarifách týkajúcich sa všetkých čísel alebo služieb podliehajúcich osobitným cenovým podmienkam sa nachádzajú v cenníku.

Informácie o tom, aké osobné údaje koncového užívateľa je potrebné podniku poskytnúť pred začatím poskytovania služby alebo vyžadovať v súvislosti s poskytovaním služby:

Na účely uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní služieb, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu účastníkov podnik získa a spracováva údaje účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a

- meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
- obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo organizácie fyzickej osoby - podnikateľa,
- obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo organizácie právnickej osoby,
- emailová adresa, ak ju má osoba zriadenú.

Podrobnosti o produktoch a službách určených pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím a spôsobe, akým je možné o nich získať aktuálne informácie:



Kontrola výšky kreditu pre zdravotne postihnutých je dostupná na čísle 0949949902 (skrátene číslo 902). Kontrola spotreby pre zdravotne postihnutých je dostupná na telefónnom čísle 0949 949 922. Cena za volanie na určené telefónne číslo je vo výške 0,00 EUR/min. Volanie sluchovo postihnutým Účastníkom (Operátorská služba pre sluchovo postihnutých na čísle 12777): 0,202 EUR

Informácie o spôsobe začatia postupu riešenia sporov a cezhraničných sporov podľa osobitného predpisu:

Mechanizmy na urovanie sporov sú uvedené vo Všeobecných podmienkach. Orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa osobitného predpisu je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

V prípade kúpy tovaru alebo služby prostredníctvom stránky www.o2.sk môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov na stránke <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

Informácie o prekážkach v prístupe k záchranným službám alebo informáciám o polohe volajúceho z dôvodu technickej neuskutočiteľnosti, ak sa touto službou koncovým užívateľom umožňuje uskutočňovať hovory na číslo v národnom alebo v medzinárodnom číslovacom pláne:

Obmedzenie prístupu k záchranným službám a informáciám o polohe volajúceho

V prípade využitia Wi-Fi volaní (VoWifi) nie je možné uskutočniť prístup k záchranným službám (tiesňové volania) ani k informáciám o polohe volajúceho.

Informácie o práve koncového užívateľa rozhodnúť sa, či uvedie svoje osobné údaje v telefónnom zozname:

Účastník, ktorý je fyzickou osobou, má právo určiť, či jeho osobné údaje budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré osobné údaje budú zaradené, ak sú relevantné na účel telefónneho zoznamu. Relevantnými údajmi fyzickej osoby na účely telefónneho zoznamu sú telefónne číslo, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu. Nezaradenie osobných údajov účastníka do telefónneho zoznamu, overenie, opravy alebo ich odstránenie je bezplatné.

Dátum vytvorenia dokumentu: 28.02.2023