

## 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, IČO: 35 848 863

Tieto informácie sa týkajú programu Radost'. Služba je poskytovaná bez viazanosti a Účastník má právo program 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

<b>Malá Radost'</b>	Cena: 5 €	Počet voľných jednotiek (minút, SMS alebo MMS) na Účastnícke čísla do všetkých sietí v SR a do krajín v Zóne 1 a v rámci Zóny 1: 100	Objem voľných dát v SR a v Zóne 1: 2 GB
<b>Veľká Radost'</b>	Cena: 10 €	Počet voľných jednotiek (minút, SMS alebo MMS) na Účastnícke čísla do všetkých sietí v SR a do krajín v Zóne 1 a v rámci Zóny 1: 200	Objem voľných dát v SR a v Zóne 1: 8 GB
<b>Dátová Radost'</b>	Cena: 15 €	Počet voľných jednotiek (minút, SMS alebo MMS) na Účastnícke čísla do všetkých sietí v SR a do krajín v Zóne 1 a v rámci Zóny 1: 0	Objem voľných dát v SR a v Zóne 1: Neobmedzene (po prekročení 100 GB bude rýchlosť prenosu dát spomalená na 2 Mbit/s pre sťahovanie, a 1 Mbit/s pre odosielanie dát)
<b>Nekonečná Radost'</b>	Cena: 20 €	Počet voľných jednotiek (minút, SMS alebo MMS) na Účastnícke čísla do všetkých sietí v SR a do krajín v Zóne 1 a v rámci Zóny 1: neobmedzene	Objem voľných dát v SR a v Zóne 1: Neobmedzene (po prekročení 100 GB bude rýchlosť prenosu dát spomalená na 2 Mbit/s pre sťahovanie, a 1 Mbit/s pre odosielanie dát)

Volania, SMS a MMS správy a dáta nad rámec programu

Volania na Účastnícke čísla do všetkých sietí v SR a do krajín v Zóne 1 a v rámci Zóny 1	0,05 €/minúta
SMS a MMS na Účastnícke čísla do všetkých sietí v SR a do krajín v Zóne 1 a v rámci Zóny 1	0,05 €
Navýšenie dátového balíka o 1 GB	2,00 €

### 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.

**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.radost.digital/ponuka-a-sluzby#prenos-cisla>

**Poplatky splatné pri predčasnom ukončení zmluvy o poskytovaní služieb vrátane informácií o odblokovaní koncového zariadenia a náhrady akýchkoľvek nákladov súvisiacich s koncovým zariadením.**

Služba je poskytovaná bez viazanosti a s jej ukončením nie sú spojené žiadne poplatky.

**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.

## Opis 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 v danej lokalite v danom momente, 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, oneskorenia 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 (spravidla 1-ky minút), ale nie viac ako do 24 hodín.

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 prenosu (Služieb) 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.

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

Príslušné informácie sú uvedené vyššie v časti „Informácie o cene za aktiváciu Služieb alebo o akýchkoľvek opakujúcich sa poplatkoch, alebo poplatkoch súvisiacich so spotrebou, ak takéto ceny alebo poplatky podnik uplatňuje“.

Využitie volania, správy a dáta nad rámec predplateného programu sú započítané v Spotrebe nad rámec programu.

Volania na účastnícke čísla do všetkých sietí v SR a do krajín v Zóne 1 a v rámci Zóny 1	0,05 €/minúta
SMS a MMS na účastnícke čísla do všetkých sietí v SR a do krajín v Zóne 1 a v rámci Zóny 1	0,05 €
Navýšenie dátového balíka o 1 GB	2,00 €

Navýšenie dátového balíka prebehne automaticky po vyčerpaní voľného objemu dát z programu.

**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:**

V súčasnosti túto možnosť neposkytujeme.

## Prostriedky na zabezpečenie transparentnosti faktúry a monitorovanie spotreby

Informácie o prostriedkoch na zabezpečenie transparentnosti faktúry a monitorovanie spotreby nájde zákazník v mobilnej aplikácii Radost'.

**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, štátna 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 0949 949 902 (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

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.radost.digital](http://www.radost.digital) 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. Hlasové služby nepodporuje SIM karta a zariadenie k Internetu na doma, a preto s nimi nie je možné uskutočniť tiesňové volanie, keďže sú určené iba na dátovú prevádzku.

**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 sú bezplatné.