



Příloha č. 4

Specifikace služeb (Nabídka)

Nabídka služeb O2 na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem

„Poskytování telekomunikačních služeb pevných linek“

Datum: 23.9.2025

Pro zadavatele
Město Valašské Meziříčí

Obsah

1.	Krycí list nabídky	3
2.	Nabídková cena	5
3.	Návrh rámcové smlouvy včetně příloh.....	7
4.	Další náležitosti požadované nebo vyplývající z výzvy	50
4.1	Vymezení předmětu veřejné zakázky	50
4.1.1	Předmět zakázky, požadavky zadavatele	50
4.1.2	Doba a místo plnění veřejné zakázky.....	53
4.2	Seznam organizací zřízených a založených Městem Valašské Meziříčí	53
4.3	Popis nabízených služeb	54
4.3.1	Popis přenesení telefonních čísel od opouštěného poskytovatele.....	54
4.3.2	Služba Fraud Protect	57
5.	Přílohy	58

1. Krycí list nabídky

KRYCÍ LIST NABÍDKY	
1. Veřejná zakázka	
Název:	Poskytování telekomunikačních služeb pevných linek
2. Základní identifikační údaje Dodavatele/Účastníka	
Obchodní firma nebo název:	O2 Czech Republic a.s.
Sídlo / Místo podnikání:	Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4
Právní forma:	Akciová společnost
IČO/DIČ:	60193336 / CZ60193336
Zákaznická linka:	800 111 777, www.mojeo2.cz
WEB:	www.o2.cz
Bankovní spojení:	Komerční banka, a.s., pobočka Praha, č. ú.: 27-4908440207/0100
Statutární orgán:	Předseda představenstva: Ing. Jindřich Fremuth Místopředseda představenstva: Ing. Jan Bechyně Člen představenstva: Mgr. Václav Zakouřil
Spisová značka v obchodním rejstříku:	zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322
Osoba oprávněná jednat jménem či za dodavatele ve věci této nabídky:	Ing. Aleš Pokorný, Key Account Manager na základě Pověření ze dne 1.12.2023
Tel.:	+420 720 768 908
E-mail:	ales.pokorny@o2.cz
Adresa pro doručování písemností:	Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4
Datová schránka	d79ch2h

V Ostravě dne *shodné s datem elektronického podpisu*



na základě pověření ze dne 1.12.2023





POVĚŘENÍ

Společnost O2 Czech Republic a.s. se sídlem Praha 4, Za Brumlovkou 266/2, PSČ: 140 22, IČO: 60193336, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, tímto pověřuje svého zaměstnance, jímž je:

(dále jen „pověřený zaměstnanec“)

k tomu, aby

společnost O2 Czech Republic a.s. zastupoval při jednání ve věci účasti v zadávacích a výběrových řízeních na veřejné zakázky a v komerčních výběrových řízeních, a to až do částky 20.000.000 Kč bez DPH za celé plnění v rámci jedné zakázky.

Pověřený zaměstnanec je oprávněn za společnost O2 Czech Republic a.s.:

- i. samostatně činit veškerá právní jednání vůči zadavatelům, včetně podpisu dokumentů, žádostí o účast, předběžných nabídek, nabídek, smluv, dodatků smluv se zadavateli, jakož i další právní jednání vůči zadavatelům a vůči správním orgánům;
- ii. samostatně činit veškerá právní jednání (kromě nákupu) vůči obchodním partnerům společnosti O2 Czech Republic a.s., podle nichž O2 Czech Republic a.s. poskytne plnění formou poddodávky pro výše uvedené zakázky, a to zejména smlouvy, dodatky a smlouvy o smlouvách budoucích (zahrnuje i oprávnění podepsat doklady uvedené v § 83 odst. 1 písm. d) zákona o zadávání veřejných zakázek);
- iii. samostatně uzavírat s obchodními partnery takové smlouvy o smlouvách budoucích, na jejichž základě se obchodní partner zavazuje na výzvu O2 Czech Republic a.s. uzavřít smlouvu k realizaci výše specifikovaných zakázek, ale smlouva neobsahuje závazek O2 Czech Republic a.s. takovou výzvu učinit.

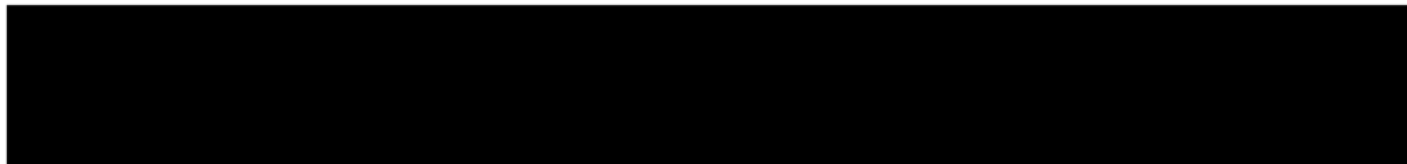
Pro vyloučení pochybností se stanoví, že:

- a) toto pověření nezahrnuje právo udělit souhlas k „přeprodeji“ služeb společnosti O2 Czech Republic a.s. (např. působit jako MVNO);
- b) toto pověření nezahrnuje právo povolit užívání sítí a síťových zařízení společnosti O2 Czech Republic a.s. ostatním poskytovatelům a operátorům;
- c) toto pověření nezahrnuje právo uzavírat nákupní smlouvy;
- d) toto pověření nezahrnuje právo uzavírat jiné smlouvy než smlouvy nezbytné k budoucímu plnění výše specifikovaných zakázek ani smlouvy o sdružení (společnosti) ve smyslu § 2716 obč. zákoníku;
- e) pověřený zaměstnanec je oprávněn uzavírat smlouvy o mlčenlivosti (NDA), které se vztahují k výše specifikovaným zakázkám nebo k dynamickému nákupnímu systému, a to se zadavateli i s jinými subjekty.

Platnost tohoto pověření končí ukončením pracovního poměru pověřeného zaměstnance.

Za O2 Czech Republic a.s. podepsáno dvěma členy představenstva připojením uznávaných elektronických podpisů (bez vizualizace podpisů přímo v textu).

2. Nabídková cena



Příloha č. 3 - Tabulka pro zpracování cenové nabídky - služby pevných linek

Druh požadovaných služeb	Jednotka	Cena / jednotka (bez DPH)	Průměrný počet jednotek za měsíc	Cena bez DPH za 1 průměrný měsíc	DPH	Cena včetně DPH za 1 průměrný měsíc
poplatek za instalovanou technologii						
- ISDN30 včetně 1x 1000 provolbového bloku	1 linka					
- ISDN2 A	1 linka					
- ISDN2 A včetně 2x 10 provolbového bloku	1 linka					
- HTS	1 linka					
- xDSL	1 linka					
- HTS + xDSL	1 linka					
vnitrostátní odchozí hovory						
- do všech mobilních a pevných sítí v ČR	1 minuta					
doplňkové služby						
- poplatek za statickou IP adresu	1 IP					
Nabídková cena za jeden měsíc bez DPH						
Nabídková cena za jeden měsíc s DPH						
Nabídková cena za dobu plnění 24 měsíců bez DPH						
Nabídková cena za dobu plnění 24 měsíců s DPH						
Uchazeč vyplní či upraví pouze modře označené buňky, obsah a vzorce ostatních buněk nesmí upravovat						
Uchazeč veškeré poskytované slevy či bonusy započte do jednotkových cen uvedených ve sloupci C (modře označené buňky).						

xDSL - internet, rychlost až 40/5 Mbit/s

3. Návrh rámcové smlouvy včetně příloh



číslo Rámcové dohody: O2OP /

RÁMCOVÁ DOHODA O PODMÍNKÁCH POSKYTOVÁNÍ MOBILNÍCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

uzavřená mezi

Město Valašské Meziříčí
Náměstí 7/5
757 01 Valašské Meziříčí 1
IČO: 00304387
DIČ: CZ00304387

Bankovní spojení:
Číslo účtu:

zastoupená:
Mgr. Robert Stržínek
starosta
(dále jen „Účastník“)

O2 Czech Republic a.s.
Za Brumlovkou 266/2
140 22 Praha 4 - Michle
IČO: 60193336
DIČ: CZ60193336
spisová značka, pod kterou je společnost
zapsána u příslušného rejstříkového soudu:
B 2322 vedená u Městského soudu v Praze

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.,
Číslo účtu: 27-4908440207 / 0100

zastoupená:
Ing. Aleš Pokorný, Key Account Manager
na základě pověření ze dne 1.12.2023
(dále jen „O2“)

1. Předmět Rámcové dohody

- 1.1 Předmětem této Rámcové dohody (dále též jen „Rámcová dohoda“) je na straně jedné závazek společnosti O2 poskytovat Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi definovanému v čl. 3 této Rámcové dohody
- i) telekomunikační služby pevných linek prostřednictvím sítí společnosti O2 a další navazující či s nimi související služby v oblasti informačních a komunikačních technologií (dále jen „**služby ICT**“) (souhrnně dále jen „**Služby**“) za zvýhodněných obchodních podmínek
- a na straně druhé závazek Účastníka řádně a včas platit vyúčtování za Služby poskytnuté mu dle této Rámcové dohody po celou dobu účinnosti této Rámcové dohody. Specifikace Služeb je uvedena v příloze č.4 této Rámcové dohody (Nabídka).
- 1.2 Tato Rámcová dohoda vychází z výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „Poskytování telekomunikačních služeb pevných linek“. O2 prohlašuje, že akceptuje požadavky a podmínky Účastníka uvedené v zadávací dokumentaci veřejné zakázky a v předložené nabídce. V případě rozporu mezi textem Rámcové dohody a zadávací dokumentace, resp. nabídkou, má přednost text zadávací dokumentace a nabídky.
- 1.3 Zřízení jednotlivých Služeb a podmínky jejich poskytování se řídí Všeobecnými podmínkami poskytování služeb, Obchodními podmínkami pro poskytování ICT služeb a specifickými podmínkami jednotlivých služeb ICT, které jsou poskytovány Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi dle této Rámcové dohody, a které jsou vydané společností O2 Czech Republic a.s. (dále též jen „**Všeobecné podmínky**“).

2. Ceny

- 2.1 O2 se zavazuje účtovat Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi definovanému v čl. 3 této Rámcové dohody za Služby poskytnuté mu po dobu trvání této Rámcové dohody ceny dle Ceníku základních služeb pro firemní zákazníky, Ceníku volitelných služeb pro firemní zákazníky (dále společně též jen jako „Ceník“) a Ceníku služby O2 SMS Connector Business ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby a dle cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě, nebude-li dohodnuto jinak. Účastník prohlašuje, že byl seznámen s Ceníkem ve znění účinném ke dni uzavření této Rámcové dohody. Ceník v aktuálním znění a další aktuální dokumenty jsou Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi definovanému v čl. 3 této Rámcové dohody k dispozici na internetových stránkách společnosti O2.

- 2.2 Úhrada ceny bude prováděna měsíčně pozadu v české měně, na základě daňového dokladu vystaveného O2 za služby poskytnuté v měsíci, za který faktura přísluší. Faktury budou vystavovány každému účastníkovi smlouvy za jeho organizaci samostatně. Splatnost faktur činí 21 dnů od doručení faktury.

3. Další účastníci Rámcové dohody

- 3.1 Za podmínek stanovených níže tímto článkem mohou k této Rámcové dohodě přistoupit i subjekty, které jsou ve vztahu k Účastníkovi osobami ovládanými nebo osobou ovládající, dále subjekty, které jsou ovládané stejnou ovládající osobou jako Účastník (ve smyslu ustanovení § 74 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů), nebo které jsou Účastníkem zřízeny či Účastníkovi podřízeny (dále též jen „Další účastníci“).
- 3.2 Předpokladem pro přistoupení Dalšího účastníka k této Rámcové dohodě je
- i) písemné potvrzení Dalšího účastníka, že přistupuje k této Rámcové dohodě, že se seznámil s právy a povinnostmi touto Rámcovou dohodou založenými, bez výhrad s nimi souhlasí a zavazuje se je dodržovat,
 - ii) souhlas Účastníka s přistoupením Dalšího účastníka k této Rámcové dohodě, a
 - iii) písemný souhlas společnosti O2 s přistoupením Dalšího účastníka k této Rámcové dohodě.

Splněním všech shora uvedených podmínek vzniká mezi společností O2 a Dalším účastníkem smluvní vztah, jehož obsah, tj. práva a povinnosti, je určen touto Rámcovou dohodou. Přistoupením k této Rámcové dohodě zmocňuje Další účastník Účastníka, aby jeho jménem sjednával změny či doplnění této Rámcové dohody a uzavíral k této Rámcové dohodě tomu odpovídající dodatky. Seznam Dalšíh účastníků a formulář pro přistoupení Dalšího účastníka je obsahem přílohy č. 3 této Rámcové dohody.

- 3.3 Přestane-li Další účastník splňovat podmínky dle odst. 3.1, je povinen o tom společnost O2 bezodkladně písemně informovat. Společnost O2 je oprávněna smluvní vztah s tímto Dalším účastníkem, založený dle odst. 3.2 této Rámcové dohody, vypovědět. Výpovědní doba činí 5 (pět) dní od doručení této výpovědi Dalšímu účastníkovi. Po ukončení účinnosti této Rámcové dohody ve vztahu k Dalšímu účastníkovi, budou takovému Dalšímu účastníkovi všechny Služby a Zboží účtovány v běžných cenách bez cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě, tj. dle Ceníku, aktuální nabídky Zboží společnosti O2 a na základě separátních smluv o poskytování konkrétních služeb ICT. Smluvní vztah dle této Rámcové dohody mezi společností O2 a Dalším účastníkem, resp. Dalšími účastníky, končí nejpozději ukončením této Rámcové dohody mezi společností O2 a Účastníkem.

4. Práva a závazky stran dohody

- 4.1 Účastník a Další účastník se zavazují zmocnit kontaktní osobu – primárního správce, který bude oprávněn s O2 právně jednat a zastupovat Účastníka, resp. Dalšího účastníka, v záležitostech souvisejících s touto Rámcovou dohodou, účastnickou smlouvou, Službami a Zbožím (dále jen „Primární správce“). Primární správce bude zmocněn formulářem „Zmocnění Primárního správce“. V případě zániku zmocnění Primárního správce je Účastník, resp. Další účastník, povinen bezodkladně o tom společnost O2 písemně informovat a formulářem „Zmocnění Primárního správce“ zmocnit nového Primárního správce.
- 4.2 Společnost O2 si vyhrazuje právo aktualizovat a měnit přílohu č. 2 této Rámcové dohody. Každou aktualizaci nebo změnu je společnost O2 povinna Účastníkovi a Dalším účastníkům oznámit.
- 4.3 Účastník a Další účastník je oprávněn obsah této Rámcové dohody zpřístupnit v souladu s příslušnými ustanoveními zákona 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.
- 4.4 O2 bere na vědomí, že na tuto Rámcovou dohodu se vztahují povinnosti uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění dle tohoto zákona zajistí Účastník způsobem, v rozsahu a ve lhůtách z něho vyplývajících. O2 poskytne Účastníkovi textový obsah Rámcové dohody, včetně všech jejích příloh, ve strojově čitelném formátu před uzavřením Rámcové dohody.
- 4.5 O2 se zavazuje dodržovat pravidla ochrany fyzických osob v souvislosti se zpracováním jejich osobních údajů dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

- 4.6 Účastník si v souladu s ustanovením § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, vyhrazuje právo na změnu závazku ze smlouvy. Účastník je oprávněn svého práva na změnu závazků využít za předpokladu, že na straně Účastníka vyvstane potřeba zajistit poskytování služeb, které nejsou výslovně specifikovány v těchto zadávacích podmínkách nebo ve smlouvě, resp. navýšit poskytování služeb, a to vždy dle aktuálně platných ceníků příslušných služeb O2.

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1 Tato Rámcová dohoda se uzavírá na dobu určitou 24 měsíců ode dne nabytí účinnosti této Rámcové dohody. Tato Rámcová dohoda nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, nejdříve však dne 1.12.2025.
- 5.2 Po ukončení účinnosti této Rámcové dohody budou Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi všechny Služby a Zboží účtovány v běžných cenách bez cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě, tj. dle Ceníku, aktuální nabídky Zboží společnosti O2 a na základě separátních smluv o poskytování konkrétních služeb ICT.
- 5.3 Podmínky poskytování Služeb neupravené touto Rámcovou dohodou se řídí smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací, Všeobecnými podmínkami a Ceníkem, ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby. O2 je oprávněna navrhnout Účastníkovi nebo Dalším účastníkům slevu z cen poskytovaných služeb, a to ve výslovné nabídce doručené Účastníkovi (Dalšímu účastníkovi) nejpozději současně s prvním vyúčtováním, v němž se má navržená sleva zohlednit. Účastník (Další účastník) tento návrh přijme a dohodu o poskytnutí slevy uzavře zaplacením takového vyúčtování v částce snížené o navrženou slevu.
- 5.4 Tato Rámcová dohoda se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a dalšími relevantními právními předpisy České republiky. K řešení sporů z této Rámcové dohody je příslušný Český telekomunikační úřad, a to včetně námitek proti vyřízení reklamace. V případě pochybností o místní příslušnosti si strany sjednaly místní příslušnost odboru Českého telekomunikačního úřadu pro oblast dle sídla společnosti O2.
- 5.5 Pokud smluvní strany dohodou mění obsah této Rámcové dohody, musí být vyhotoven písemný číslovaný dodatek podepsaný oprávněnými zástupci smluvních stran. Tím není dotčeno ustanovení odst. 4.2 této Rámcové dohody. Práva vzniklá z této Rámcové dohody nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 5.6 Tato Rámcová dohoda obsahuje úplné ujednání o předmětu Rámcové dohody a všech náležitostech, které smluvní strany měly a chtěly ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Rámcové dohody. Žádný projev stran učiněný při jednání o této Rámcové dohodě ani projev učiněný po uzavření této Rámcové dohody nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
- 5.7 Strany výslovně vylučují, aby nad rámec ustanovení této Rámcové dohody byly jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Rámcové dohody, ledaže je ve smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 5.8 Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této Rámcové dohody věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Rámcové dohody. Kromě ujištění, která si strany poskytly v této Rámcové dohodě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá strana informace při jednání o této Rámcové dohodě. Výjimkou budou případy, kdy daná strana úmyslně uvedla druhou stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této Rámcové dohody.
- 5.9 Strany výslovně potvrzují, že podmínky této Rámcové dohody jsou výsledkem jejich jednání a každá ze stran měla příležitost o obsahu smlouvy vyjednávat a ovlivnit tak smluvní podmínky. Pro vyloučení pochybností smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku na tuto Rámcovou dohodu.
- 5.10 Tato Rámcová dohoda je vyhotovena v jednom elektronickém vyhotovení a podepsána zaručenými elektronickými podpisy oprávněných zástupců smluvních stran. Změny Všeobecných podmínek a Ceníku se řídí Všeobecnými podmínkami. Český text této Rámcové dohody je závazný.

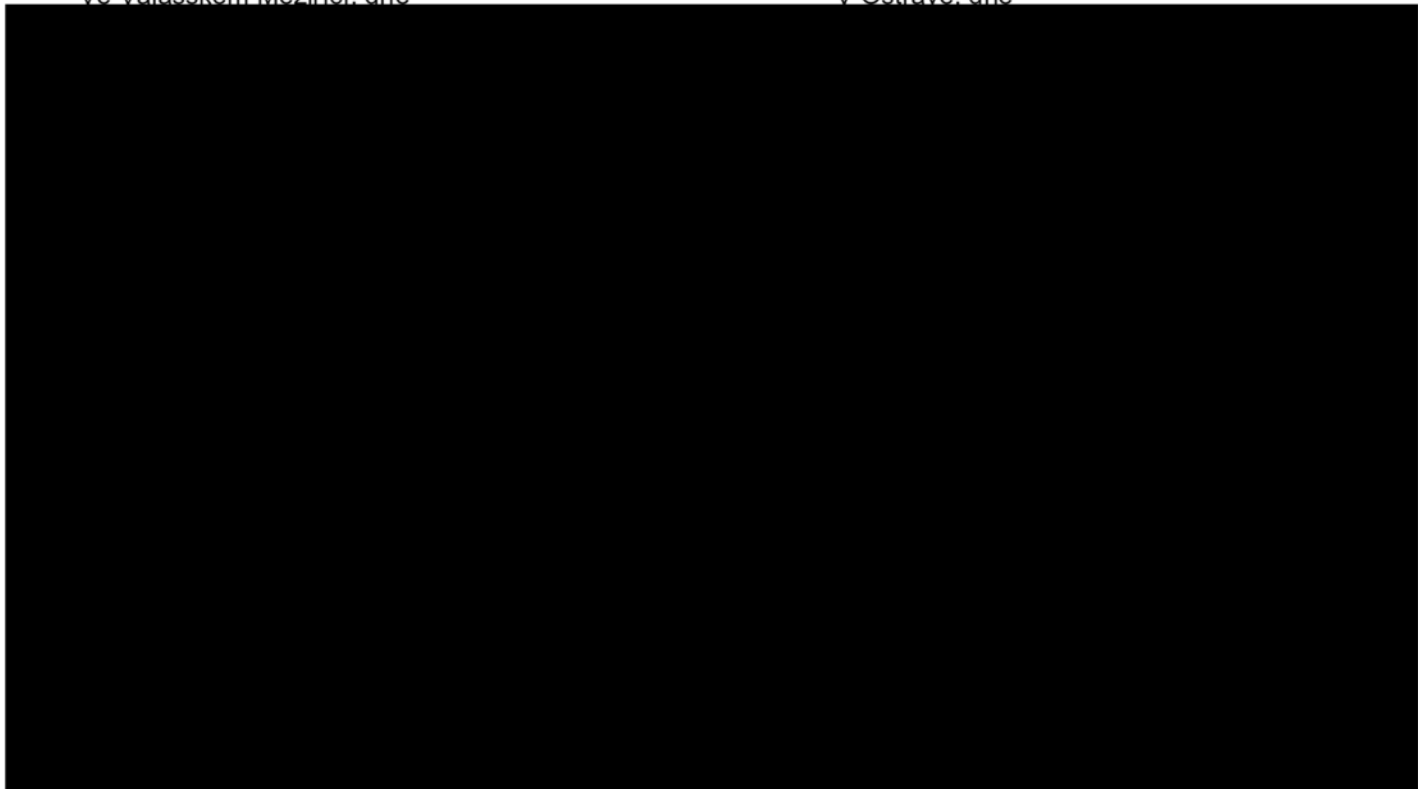


5.11 Tato Rámcová dohoda a její přílohy představují úplnou dohodu smluvních stran týkající se předmětu této Rámcové dohody

5.12 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Rámcovou dohodu přečetly a na výraz souhlasu s jejím obsahem připojují níže svůj podpis.

Ve Valašském Meziříčí, dne

V Ostravě, dne





Příloha č. 1

Cenová nabídka

Příloha č. 3 - Tabulka pro zpracování cenové nabídky - služby pevných linek

Druh požadovaných služeb	Jednotka	Cena / jednotka (bez DPH)	Průměrný počet jednotek za měsíc	Cena bez DPH za 1 průměrný měsíc	DPH	Cena včetně DPH za 1 průměrný měsíc
poplatek za instalovanou technologii						
- ISDN30 včetně 1x 1000 provolbového bloku	1 linka					
- ISDN2 A	1 linka					
- ISDN2 A včetně 2x 10 provolbového bloku	1 linka					
- HTS	1 linka					
- xDSL	1 linka					
- HTS + xDSL	1 linka					
vnitrostátní odchozí hovory						
- do všech mobilních a pevných sítí v ČR	1 minuta					
doplňkové služby						
- poplatek za statickou IP adresu	1 IP					
Nabídková cena za jeden měsíc bez DPH						
Nabídková cena za jeden měsíc s DPH						
Nabídková cena za dobu plnění 24 měsíců bez DPH						
Nabídková cena za dobu plnění 24 měsíců s DPH						
Uchazeč vyplní či upraví pouze modře označené buňky, obsah a vzorce ostatních buněk nesmí upravovat						
Uchazeč veškeré poskytované slevy či bonusy započte do jednotkových cen uvedených ve sloupci C (modře označené buňky).						

xDSL - internet, rychlost až 40/5 Mbit/s



Příloha č. 2

Kontaktní informace

Složka zákaznické podpory	Kontaktní údaje	Zajišťované činnosti	Dostupnost
Portál Moje O2			24x7
Portál Firemní telefony			24x7
Obchodní zástupce			8:00 – 16:00 v pracovní dny, případně dle předchozí dohody.
Specialista podpory prodeje			8:00 – 16:00 v pracovní dny.
Zákaznická linka			Pro poruchy a blokování SIM karet: 24x7. Pro ostatní požadavky: pracovní dny 7:00-20:00, So, Ne a svátky 9:00- 17:30, mimo tuto dobu je k dispozici portál Moje O2.



Příloha č. 3

Seznam Dalšíh účastníků

	Organizace	IČO
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		

Ve smyslu článku 3 Rámcové dohody souhlasíme s přistoupením shora uvedených společností k Rámcové dohodě uzavřené dne mezi Obchodní firma - (matka) a O2 Czech Republic a.s.

V Praze, dne

O2 Czech Republic a.s.
zástupce O2
funkce

V , dne

Obchodní jméno společnosti - matka
jméno a příjmení
funkce



Příloha k rámcové dohodě

Obchodní firma - (dcera)

Ulice, č.p.

PSČ, město

IČO:

DIČ:

Bankovní spojení:

Obchodní firma - (dcera) (dále jen „Další účastník“) tímto přistupuje k Rámcové dohodě uzavřené dne mezi smluvními stranami: Obchodní firma - (matka) a O2 Czech Republic a.s. (dále jen „Rámcová dohoda“) ve smyslu článku 3 Rámcové dohody, prohlašuje, že se seznámil s právy a povinnostmi Rámcovou dohodou založenými, bez výhrad s nimi souhlasí a zavazuje se je dodržovat.

Další účastník tímto čestně prohlašuje, že splňuje podmínky pro přistoupení k Rámcové dohodě stanovené článkem 3 Rámcové dohody. Ukáže-li se uvedené prohlášení jako nepravdivé, je Další účastník povinen uhradit společnosti O2 částku odpovídající výši slev na základě Rámcové dohody (příloha č. 1 Rámcové dohody) Dalšímu účastníkovi poskytnutých, a to ve lhůtě stanovené společností O2.

Další účastník prohlašuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami poskytování služeb vydanými O2 Czech Republic a.s. (dále jen „Všeobecné podmínky“) Ceníkem Základních služeb pro firemní zákazníky, Ceníkem volitelných služeb pro firemní zákazníky a zavazuje se je dodržovat. Všeobecné podmínky v aktuálním znění a další související dokumenty a tiskopisy jsou k dispozici na kontaktních místech společnosti O2 a na internetových stránkách www.o2.cz.

V , dne

Obchodní jméno společnosti - dcera
jméno a příjmení
funkce



Příloha č. 4

Specifikace služeb (Nabídka)

[BUDE DOPLNĚNO PŘI PODPISU SMLOUVY]



Příloha č. 5

Všeobecné podmínky poskytování služeb

Smluvní podmínky

Všeobecné podmínky poskytování služeb

Účinné od 1. 3. 2025

<u>Služby elektronických komunikací</u>	2
<u>Další služby podle těchto VP</u>	3
<u>Jak se uzavírá smlouva</u>	3
<u>Povinnosti při užívání služeb</u>	6
<u>Placení vyúčtování</u>	7
<u>Postup při neplacení</u>	8
<u>Zpracování osobních údajů</u>	10
<u>Poruchy a reklamace</u>	10
<u>Omezení nebo přerušení poskytování služeb</u>	10
<u>Změny</u>	11
<u>Ukončení ze strany účastníka</u>	11
<u>Ukončení ze strany O2</u>	14
<u>Odpovědnost a náhrada škody</u>	14
<u>Platby přes O2</u>	15
<u>Závěrečná ustanovení</u>	17

Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smluvních podmínek O2. Řídí se jimi smluvní vztahy vzniklé nebo změněné ode dne jejich účinnosti.

O2 Czech Republic a.s.,

IČO 60193336, DIČ CZ60193336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322

Vážení zákazníci, prosíme, přečtěte si pozorně následující pravidla, která se uplatní na váš smluvní vztah s O2. V textu podmínek vám vykáme nebo vás označujeme slovem „účastník“. Nás označujeme jako O2 nebo o sobě mluvíme v první osobě jako „my“.

1. Služby elektronických komunikací

1.1. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací s O2

Uzavřením smlouvy získáváte jako účastník možnost v České republice čerpat sjednanou základní službu elektronických komunikací. Skutečné čerpání služeb je na vás, službou je již samotné připojení k veřejné komunikační síti. Některé služby jsou poskytovány v pevném místě, jiné zase prostřednictvím mobilních sítí.

1.2. Co se rozumí základní službou a jejím zřízením

Základní služby vymezuje aktuální ceník (např. služby hlasové, datové, IPTV televize...). Pokud v těchto všeobecných podmínkách („VP“) mluvíme o zřízení služby, pak se tím myslí zřízení možnosti čerpat službu prostřednictvím konkrétního technologického bodu či bodů. Služba je zpoplatněna tarifem podle ceníku. Tarif zpravidla obsahuje měsíční paušální poplatek.

1.3. Služby v pevném místě

Službu lze čerpat pouze na konkrétní adrese. K poskytování služby je nutné mít zřízený funkční pevný technologický koncový bod („zásuvku“) a volnou kapacitu pevné sítě. Po uzavření smlouvy zajistíme podrobné technické šetření. Uzavřením smlouvy potvrzujete, že jste oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor či nemovitosti, kde má být služba zřízena, a zavazujete se poskytnout součinnost potřebnou pro technické šetření a zřízení koncového bodu. Službu zřídíme do 20 pracovních dnů od uzavření smluvního vztahu na poskytování této služby. O2 má právo podle svých technických možností zajistit službu i prostřednictvím mobilní sítě; podrobnosti stanoví ceník. Pokud koncový bod není, síť neumožňuje kvalitní poskytnutí služby nebo jste více než 14 dnů v prodlení s poskytnutím součinnosti, má O2 právo vypovědět poskytování služby, a to s účinností následující den po doručení výpovědi. Žádáte-li při uzavření smlouvy o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu (viz odst. 3.10) a dojde ke zrušení vaší žádosti, zanikne tím i smluvní vztah na poskytování takové služby. O2 na žádost zprostředkuje dotaz na možnost vybudovat vedení na vaše náklady.

1.4. Služby mobilní

Služba není zřizována na konkrétní místo. Lze ji používat všude tam, kde je dostupný signál sítě. Technologickým bodem, který umožňuje čerpání služeb, je zde SIM karta, kterou lze užívat v různých zařízeních. SIM karta je ve vlastnictví O2. Je zakázáno do ní zasahovat a umisťovat ji do automatizovaných či propojovacích zařízení nebo zařízení pro komunikaci mezi stroji, ledaže je výslovně dohodnuta zvláštní služba určená k těmto účelům.

Funkci SIM karty může plnit i tzv. eSIM (soubor dat identifikujících službu v síti O2). eSIM lze používat jen v zařízeních podporujících tuto funkci v síti O2. Jejich seznam na www.o2.cz průběžně aktualizujeme. Pro první přihlášení eSIM k síti je nutná její instalace na vaše zařízení. O2 vám poskytne přístupové údaje ke vzdálenému úložišti, odkud lze eSIM nainstalovat. Proto musí být zařízení připojené k internetu. Přístupové údaje jste povinni chránit stejně jako PIN. eSIM i související data a aplikace (aplety) jsou ve vlastnictví O2. O2 je oprávněna je za účelem poskytování služeb využívat a upravovat i bez předchozího upozornění. Hovoří-li smluvní podmínky o vrácení SIM karty, v případě eSIM doručíte O2 své oznámení o vrácení konkrétně určené eSIM. Pokud Vám O2 vydala přístupové údaje na fyzickém nosiči, je třeba vrátit i jej. Na eSIM se vztahují stejná pravidla a ceny souvisejících služeb jako na SIM kartu, není-li výslovně uvedeno jinak.

Oblasti s pravděpodobným výskytem radiového signálu jsou vyznačeny na mapě pokrytí dostupné na www.o2.cz. Pokrytí se může v čase měnit působením fyzikálních vlivů nebo charakterem použitých technologií. Vliv mají i stavební konstrukce a použité materiály v budovách a řada vnějších aspektů, které O2 nemůže objektivně ovlivnit. Službu zřídíme do 5 pracovních dnů od uzavření smluvního vztahu na poskytování této služby.

1.5. Smluvní dokumentace

Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací tvoří tyto dokumenty: smluvní formulář, tyto VP a v rozsahu sjednaných služeb i ceník (vše dohromady tvoří „smluvní podmínky“). Každá část smluvních podmínek upravuje určitou oblast. Smluvní formulář zachycuje nastavení vaší konkrétní služby. VP obsahují práva a povinnosti týkající se všech služeb. Ceník obsahuje popis vlastností každé služby a případně zvláštní pravidla pro danou službu odlišná od těchto VP. V ceníku najdete ceny za jednotlivé služby a podmínky, za nichž se tyto ceny uplatní. V případě rozporů se přednostně uplatní ujednání ve smluvním formuláři, poté v ceníku a nakonec ve VP. Smluvní podmínky nelze měnit na základě faktických úkonů nebo praxe stran. VP a ceník jsou veřejné a najdete je na internetových stránkách a v O2 prodejnách; jejich prostřednictvím O2 plní informační povinnosti stanovené zákonem (např. předsmluvní informace). V případech stanovených § 63 zákona 127/2005 Sb. tvoří smlouvu též informace poskytnuté před uzavřením smlouvy dle § 63 odst. 1 a shrnutí smlouvy dle § 63 odst. 5, a to u účastníků, kteří jsou spotřebitelem nebo kteří před uzavřením smlouvy doloží O2 své postavení mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace a nároku na tyto dokumenty se nezrekli.

1.6. Moje O2

Přehled o zřízených službách, jejich nastavení a vyúčtování najdete v aplikaci Moje O2, do níž vám zřídíme přístup. Moje O2 funguje taky jako vaše nepřetržitě přístupná schránka, do které vám můžeme v elektronické podobě doručovat i dodatky, oznámení nebo zásilky. Proto do Moje O2 přistupujte alespoň jednou týdně. Přístupové údaje prosím chraňte před zneužitím a nezpřístupňujte je jiným osobám. V Moje O2 si můžete měnit nastavení služeb, objednávat nové a zadávat další požadavky. Moje O2 je intuitivní a napoví vám, co všechno umí. Moje O2 však není určeno k dlouhodobé archivaci doručovaných dokumentů. Funkce Moje O2 může plnit i jiná aplikace, do níž vám poskytneme přístup.

2. Další služby podle těchto VP**2.1. Kdy se tyto VP rovněž použijí**

I pokud se nejedná o základní služby elektronických komunikací, mohou se vztahy řídit těmito VP, když ve smlouvě na tyto VP výslovně odkážeme.

2.2. Volitelné služby

Vedle sjednaných základních služeb můžete čerpat z aktuální nabídky volitelných služeb, jejichž přehled, ceny i podmínky objednání a čerpání pro vás pravidelně aktualizujeme ve zvláštním ceníku volitelných služeb. Tam spadá například nabídka servisních a operátorských služeb nebo možnost čerpat roamingové služby v rámci Evropské unie trvale od jiného poskytovatele, který má s O2 uzavřenu příslušnou smlouvu. Máme jich ale mnohem víc. Možnost a podmínky čerpání volitelných služeb sjednáváte současně se smlouvou na základní službu, přičemž nabídka konkrétních volitelných služeb je vždy uvedena ve zvláštním ceníku s omezenou platností na 1 měsíc. Platnost může být prodloužena, a to opakovaně. Možnost čerpání a nastavení volitelných služeb si můžete kontrolovat a měnit v aplikaci Moje O2.

2.3. Zadávání příkazů k platbám přes O2

Podrobnější pravidla pro zadávání příkazů k platbám přes O2 jsou ve zvláštní části těchto VP a představují smlouvu o platebních transakcích, kterou uzavíráte současně se smlouvou na základní službu. Nastavení a provádění transakcí si můžete kontrolovat a měnit v aplikaci Moje O2.

2.4. Další služby

Vedle základních služeb elektronických komunikací, volitelných služeb a plateb přes O2 můžete od O2 čerpat další služby (např. pronájem koncových zařízení či nákup na splátky aj.), pokud takové služby aktuálně nabízíme. Nebude-li sjednáno jinak, z ceníku a VP se na tyto další služby použije ta úprava, která je pro poskytování dalších služeb potřebná (zejména placení vyúčtování nebo ukončení smluvního vztahu).

2.5. Co tyto VP neupravují

Tyto VP se nevztahují na mobilní předplacené služby, na veřejné telefonní automaty ani prodej a opravy zboží. Nejsou ani určeny pro jiné poskytovatele služeb v síti O2 (MVNO). Služby podle těchto VP nelze užívat k propojování sítí; k tomu slouží velkoobchodní smlouvy.

3. Jak se uzavírá smlouva**3.1. Osobně / telefonicky / přes e-shop**

Smlouvu můžete uzavřít či změnit osobně za přítomnosti obou stran, telefonicky nebo přes e-shop. Pokud to zákon nevyklučuje, můžete svůj souhlas se závazností smlouvy či její změny potvrdit po obdržení nabídky i využitím služby, které se smlouva či změna týká. Spotřebitelům předtím poskytneme shrnutí smlouvy. To poskytneme i zájemcům, kteří před uzavřením smlouvy doloží O2 své postavení mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace a nároku na tyto dokumenty se nezřeknou. Zřízení další služby nebo změna stávající představují změnu smlouvy.

3.2. Identifikační údaje

Vždycky potřebujeme znát identifikační údaje osoby, se kterou budeme uzavírat smlouvu: jméno, příjmení (spotřebitele nebo podnikající fyzické osoby), obchodní firmu nebo název (právníké osoby), e-mail (pro ověření registrace), kontaktní telefonní číslo, rodné číslo, IČO, DIČ (je-li přiděleno), stejné údaje o zástupci, a případně další skutečnosti vyžadované smluvním formulářem. Údaje vyplňuje náš pracovník nebo obchodní zástupce podle údajů uváděných účastníkem nebo jeho zástupcem. Nebo je uvádí účastník či jeho zástupce sám na webové stránce (e-shopu). Smlouva uzavřená rodičem ve prospěch dítěte zavazuje rodiče. Rodič se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté služby.

3.3. Pravdivé, správné a aktuální údaje

Při uzavírání nebo změně smlouvy, i kdykoli později na naši žádost, jste povinen uvést pravdivé a úplné údaje o tom, kdo o čerpání služeb žádá. Nesmíte se vydávat za jinou osobu. V případě změny údajů jste povinen tyto údaje aktualizovat a neprodleně nás informovat.

3.4. Prověření důvěryhodnosti

Po sdělení údajů si prověříme, zda nám tatáž osoba již někdy nedlužila nebo není vedena v negativních registrech (SOLUS). Prověření v negativních registrech (SOLUS) můžete odmítnout, ale v takovém případě máme právo na složení finanční jistoty (depozitu). Můžeme vyžadovat složení jistoty i v jiných odůvodněných případech, zejména pokud by mohlo být ztíženo vymáhání případných pohledávek. Jistotu neúročíme a máme právo ji jednostranně použít ke splnění jakýchkoli dluhů po splatnosti, které má účastník vůči nám. Není-li sjednáno jinak, jistotu vracíme účastníkovi podle jeho pokynů po skončení smlouvy a splnění všech jeho dluhů vůči nám.

3.5. V O2 prodejně nebo u obchodního zástupce

Smluvní formulář podepíšete buď podpisem v listinné podobě, nebo vlastnoručním digitálním podpisem do elektronického souboru za pomoci digitálního pera a snímací podložky. Svou totožnost prokážete úředním dokladem totožnosti. O2 je oprávněna ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat pro potřeby O2, zejména pro prokazování existence smlouvy či požadavků na zřízení či změnu služby a pro prokazování pravosti podpisu. O2 může rozšířit možnosti podpisu či souhlasu o jiné průkazné a zaznamenatele způsoby.

3.6. Zvláštní postup pro spotřebitele mimo prodejnu

Od smlouvy uzavřené s fyzickou osobou mimo prodejnu (na ulici, u spotřebitele doma) má účastník právo odstoupit do 14 dní od okamžiku, kdy jsou mu doručeny informace vyžadované zákonem, včetně poučení o odstoupení a vzorového formuláře na odstoupení. Doručujeme je do Moje O2 nebo jiným způsobem pro zasílání výúčtování. Odstoupit lze i od změny smlouvy. Služby lze čerpat, jakmile je to technicky možné, a účastník se zavazuje uhradit poměrnou část ceny za možnost služby čerpat, i pokud se následně rozhodne odstoupit.

3.7. Zvláštní postup při sjednání na dálku (Moje O2/e-shop/telefonicky)

Zde je podpis nahrazen jinými prostředky. O2 si vyhrazuje právo archivovat telefonickou nahrávku i všechny logy z Moje O2 nebo e-shopu. O2 může v takovém případě nechat doručit smluvní formulář na adresu účastníka do vlastních rukou prostřednictvím držitele poštovní licence. Ten při dodržení pravidel poštovního tajemství ověří totožnost podle rodného čísla na doručence, které O2 uvede na základě předchozí komunikace. O2 může též ověřit totožnost prostřednictvím kurýra, který má právo pořídit pro O2 kopie dokladů, nebo prostřednictvím k tomu určené aplikace. Nedojde-li ke zjištění totožnosti účastníka při uzavření smlouvy, může O2 požadovat její ověření následně a stanovit pro něj lhůtu. Po jejím marném uplynutí je O2 oprávněna poskytování služby přerušit nebo smlouvu vypovědět. I zde má účastník - fyzická osoba právo odstoupit stejně jako v čl. 3.6 výše.

3.8. Kdy O2 smlouvu neuzavře

O2 smlouvu neuzavře, když osoba mající zájem o uzavření, případně její zástupce:

1. úmyslně uvede nesprávné osobní nebo identifikační údaje, nebo
2. uvede neúplné osobní či identifikační údaje nebo nedodá doklady prokazující správnost údajů, nebo
3. neplnila nebo neplní své relevantní závazky vůči O2 nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky vůči O2 nebude plnit, nebo
4. nesložil u O2 požadované zálohy či jistoty, nebo
5. vstoupila do likvidace, byla u ní zavedena nucená správa, probíhá u ní insolvenční řízení, byl zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, porušila povinnosti podle § 122 odst. 2 insolvenčního zákona během soudem prohlášeného moratoria nebo byl u ní zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku, nebo
6. odmítne zřízení služby podle smluvních nebo technických podmínek definovaných O2, odkáže na své obchodní podmínky, které svým obsahem odporují smluvním podmínkám, nebo smluvní podmínky přijme s výhradou, dodatkem či odchylkou nebo podmínky zrekapituluje jinými slovy.

Pokud k uzavření smlouvy dojde a dodatečně vyjde najevo či nastane některá ze skutečností uvedených výše, má O2 právo poskytování služeb přerušit a případně smlouvu vypovědět.

Stejně O2 postupuje i při změně smlouvy.

Pokud vznikne během smluvního vztahu podezření na některý z výše uvedených důvodů, může O2 vyzvat účastníka, aby doložil své identifikační údaje, poskytl podklady k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své závazky, složil přiměřenou jistotu nebo se dostavil na výzvu O2 osobně k projednání věci. Nevyhoví-li účastník či jeho zástupce výzvě, má O2 právo poskytování služeb přerušit. O2 je zároveň oprávněna prověřit si důvěryhodnost i vlastními prostředky.

3.9. Přenesení telefonního čísla k O2

Současně s uzavřením smlouvy na základní službu (nebo později, pokud se na tom dohodneme) si k O2 můžete přenést své telefonní číslo od jiného, opouštěného poskytovatele:

- Stačí, když nám sdělíte přenášené telefonní číslo i ověřovací kód účastníka („OKU“) pro jeho přenesení, který máte k dispozici od opouštěného poskytovatele, a sjednáte s námi termín přenesení. Můžeme přitom požadovat ověření Vaší totožnosti obdobně dle odst. 3.2 a 3.3 nebo 3.7. Do následujícího pracovního dne předáme vaši žádost opouštěnému poskytovateli. K přenesení dojde počátkem 3. pracovního dne po předání žádosti nebo pozdější pracovní den dle termínu přenesení, který jste s námi sjednali, a to za podmínky, že u vás existuje technologický bod pro poskytování služby (tj. je zřízena přípojka O2 či jste převzali a aktivovali SIM kartu).

Jak přenést telefonní číslo k O2?



- Místo toho můžete použít Číslo Výpovědi Opouštěného Poskytovatele („ČVOP“). Tento postup doporučujeme zejm. při přenášení velkého počtu čísel. V tom případě podejte výpověď smlouvy o službě opouštěnému poskytovateli z důvodu přenesení telefonního čísla. Při uzavírání smlouvy s O2 (či později v termínu dohodnutém s O2) pak uveďte platné ČVOP. Pokud opouštěný poskytovatel ČVOP nevytváří, je třeba jiným způsobem doložit, že máte právo nakládat s číslem u opouštěného poskytovatele a kdy nejdříve může k přenesení čísla dojít. Objednávku na přenesení čísla předáme opouštěnému poskytovateli do následujícího pracovního dne poté, co s námi uzavřete smlouvu a sdělíte nám ČVOP. K přenesení dojde počátkem 3. pracovního dne po předání objednávky nebo pozdější pracovní den, který jste s námi sjednali.

Pokud nám sdělíte OKU nebo ČVOP později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na přenášeném čísle. Přenést číslo k O2 můžete i po ukončení smlouvy u jiného poskytovatele, musíte to ale stihnout do jednoho měsíce.

Službu zřídíme:

1. v mobilní síti na nové SIM kartě, kterou od O2 obdržíte, nebo
2. v pevné síti na přípojce, která musí být aktivní k požadovanému datu přenesení čísla a O2 k ní má sjednaný přístup s provozovatelem sítě.

V den přenesení čísla může být až na 6 hodin přerušeno poskytování služeb, včetně volání na tísňové linky.

Číslo nelze k O2 přenést, pokud:

1. nám nesdělíte všechny údaje potřebné pro přenesení, uvedené výše (zejm. platný OKU nebo ČVOP), či nevyhovíte žádosti o ověření vaší totožnosti nebo
2. trvá starší objednávka na přenesení téhož čísla či žádost účastníka o jeho přenesení nebo
3. na číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti nebo
4. pokud existují technické překážky bránící přenesení čísla.

3.10. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu žádostí u O2

Pokud využíváte přístup k internetu pomocí telefonního čísla v mobilní síti jiného poskytovatele, můžete postupem přenesení telefonního čísla k O2 rovněž změnit poskytovatele služby přístupu k internetu. Jinak nás můžete při sjednání internetu z nabídky O2 požádat, aby O2 jako přejímající poskytovatel též obstarala u opouštěného poskytovatele zrušení jeho služby a plynulý přechod s internetem k nám. Pro **přijetí vaší žádosti o změnu poskytovatele** budeme od vás potřebovat zákonem požadované údaje, zejm. ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, vydaný opouštěným poskytovatelem k jeho službě, dále identifikaci opouštěného poskytovatele a rušené služby (jako je její číslo a u služby v pevném místě adresa), jakož i termín, k němuž navrhujete změnu uskutečnit. Současně od vás můžeme požadovat ověření totožnosti stejně jako v čl. 3.2 a 3.3 nebo 3.7.

Vaši žádost předáme nejpozději následující pracovní den opouštěnému poskytovateli. Neodmítne-li ji, neprodleně po obdržení jeho odpovědi provedeme **technické šetření**, zda a za jakých podmínek vám můžeme službu O2 zříditi.

Podle výsledku šetření vámi navržený termín změny potvrdíme, nebo navrhneme dle možností nový, příp. žádost zrušíme, nelze-li službu zřídit.

Ke změně poskytovatele dojde v termínu, který si s vámi vzájemně potvrdíme (liší-li se od termínu navrženého ve vaší žádosti, oznámíme aktualizaci opouštěnému poskytovateli). Přerušení služby z důvodu změny poskytovatele nepřekročí 1 pracovní den.

Je třeba, abychom u vás měli zřízený technologický bod pro poskytování služby (zejm. přípojka, kterou můžeme využívat). Proto si vyhrazujeme právo termín změny poskytovatele oznámením zrušit a navrhnout vám nový, pokud je to třeba k zajištění nezbytné součinnosti operátora dostupné sítě nebo opouštěného poskytovatele, příp. vaši žádost zrušit, pokud není možné technologický bod zřídit.

Je-li rušená **služba v balíčku** se zařízením či jinými službami opouštěného poskytovatele, může mít změna poskytovatele dopady na další součásti balíčku a vaše závazky k opouštěnému poskytovateli (zrušení služby, změna ceny nebo povinnost doplatit cenu používaného zařízení). Pokud nás o existenci balíčku opouštěný poskytovatel informuje v odpovědi na žádost o změnu poskytovatele, do 3 pracovních dnů poté mu podle vašeho pokynu oznámíme zrušení žádosti či její potvrzení (s příp. úpravou termínu změny poskytovatele po jeho vzájemném potvrzení). Jestliže ani ve lhůtě dle předchozí věty od vás neobdržíme pokyn, zda žádost o změnu poskytovatele potvrdit v případě, že rušená služba je v balíčku, jsme oprávněni žádost zrušit.

3.11. **Veřejný registr smluv:**

Náleží-li účastník k subjektům podle § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zavazuje se v souladu se zákonem uveřejnit smlouvu s O2 v registru smluv.

4. Povinnosti při užívání služeb

4.1. Uzavřením smlouvy se jako účastník zavazujete dodržovat smluvní podmínky jako celek. Existují ale **základní povinnosti**, které jsou v průběhu smluvního vztahu obzvláště důležité:

1. Jste povinen řádně a včas platit vystavená vyúčtování za služby.
2. Nesmíte přenechávat služby za úplatu nebo jiné protiplnění jiným osobám („přeprodej“) ani přeprodej umožnit nebo se na něm podílet. Zakázáno je rovněž začleňování služeb O2 do technických řešení určených pro poskytování služeb jiným osobám a vydávání služeb O2 za služby jiného subjektu.
3. Nesmíte negativně ovlivňovat provoz sítě a kvalitu služeb poskytovaných ostatním účastníkům, například používáním SIM karty v GSM nebo SMS bránách nebo v zařízeních určených primárně ke sdílení služby nebo propojování hovorů mezi sítěmi. Nesmíte zasahovat do sítě, síťových zařízení ani koncového (technologického) bodu.
4. Nesmíte uměle nebo automaticky generovat hovory nebo zprávy hromadným způsobem.
5. Výhody i služby jsou určeny pouze vám. Proto je nesmíte sdílet k získání finančního prospěchu.
6. Zavazujete se užívat služby a výhody v rozsahu nepřesahujícím maximální předpokládatelné chování jednoho člověka. Pokud nám neposkytnete uspokojivé vysvětlení, za takovou hranici považujeme 10.000 minut/SMS za měsíc.
7. Mobilní roaming s regulovanými cenami se zavazujete užívat v takové míře, aby úhrada za služby spotřebované v zóně EU (odchozí volání, odchozí SMS, data, odchozí MMS) nepřevážila v rámci vaší celkové úhrady za služby. Rozhodné je vždy období 4 měsíce zpětně. U služby účtované společným paušálem pro ČR a zónu EU se počítá poměrná část paušálu za každý den, kdy je uskutečněno spojení v rámci zóny EU zahrnuté v paušálu. V ostatních případech se započítávají ceny jednotek spotřebovaných v zóně EU.

Při porušení těchto povinností je O2 oprávněna vám přerušit poskytování služeb. V případě neplacení vás O2 vyzve a dá vám nejméně 7 dní na dodatečnou úhradu.

4.2. **Ochrana kódů a zařízení**

O2 vám pro účely vzájemné komunikace a objednávání dalších služeb či jiných produktů předá kódy nebo identifikační klíče (zejména PIN, PUK, hesla). Kdo se na dálku prokáže těmito kódy, s tím bude O2 jednat jako s účastníkem. Proto je pečlivě chraňte před ztrátou, odcizením, vyražením a zneužitím. Nezpřístupňujte je cizím osobám. Stejně tak chraňte předanou SIM kartu nebo jiná zařízení, prostřednictvím kterých jsou služby čerpány. Odpovídáte za čerpání i úhradu ceny služeb až do doby, kdy bude O2 písemně oznámeno zneužití těchto kódů, klíčů, SIM karty nebo jiných zařízení.

4.3. **Kompatibilní zařízení**

Služby O2 je možné užívat pouze prostřednictvím koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících standardizované technické požadavky pro provoz v sítích v ČR. Nestandardně upravená nebo přeprogramovaná zařízení (např. s přepsaným IMEI kódem) nemusí v síti fungovat.

4.4. Opatření pro správné fungování sítí a služeb

Pro správné využívání služeb a sítí a prevenci jejich zneužití je O2 oprávněna:

1. stanovit pro poskytování služeb finanční nebo objemové limity, zpravidla na určitou dobu (např. den, zúčtovací období apod.); při překročení limitu je O2 oprávněna přerušit poskytování služeb,
2. změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy z naléhavých technických nebo provozních důvodů, a to na základě oznámení i bez vašeho souhlasu. Při přečíslování O2 prostřednictvím automatických hlásek či jiným způsobem bezplatně informuje volající o změnách účastnických čísel u O2,
3. zavést dodatečné způsoby ochrany sítí a služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch účastníků, služeb nebo sítí; O2 je oprávněna monitorovat provoz sítí a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití služeb,
4. uplatnit transparentní, nediskriminační a přiměřená opatření pro řízení provozu v síti; pro zachování integrity a bezpečnosti sítí, ochranu před přetížením či zmírnění jeho dopadů je O2 oprávněna v nutném rozsahu i dočasně omezit provoz v síti tak, aby umožnila optimální využití služby všemi účastníky.

4.5. Opatření proti spoofingu

Zneužitím služby je i případ, kdy se příjemci zobrazuje jiné telefonní číslo než služby použité k volání. Takovéto označování odchozích volání (podvržení čísla) je zakázáno, protože předstírá jinou identitu volajícího (tzv. spoofing). Vyplývá-li z dostupných provozních údajů, že se jedná o takto označené volání a směřuje na číslo v síti O2, je O2 oprávněna takové volání nespojit nebo číslo volajícího nezobrazit volanému.

Za spoofing se nepovažuje případ, kdy

1. odchozí volání, které účastník uskuteční, označí telefonním číslem, které je oprávněn užívat na základě pravomocného rozhodnutí úřadu o přidělu, příp. smlouvy s poskytovatelem služeb elektronických komunikací, jemuž takové rozhodnutí úřadu svědčí, a
2. operátor sítě, z níž volání pochází, se zaváže plnit povinnosti vyplývající z právních předpisů spojené s umístěním takového čísla v síti.

Tyto skutečnosti vylučující spoofing musí účastník písemně doložit O2 aspoň tři (3) pracovní dny přede dnem, od něhož se takové volání nemá považovat za zneužití služby.

4.6. V případě porušení čl. 4.1.2 přecházejí práva i povinnosti účastníka na koncového uživatele služeb, pokud s tím O2 vysloví souhlas. Jediným oprávněným poskytovatelem služeb na telefonních číslech, jejichž prostřednictvím jsou služby poskytovány, zůstává i v takovém případě O2. Tím není dotčeno právo O2 na náhradu škody. Vyloučení této podmínky není možné bez písemného souhlasu představenstva O2.

4.7. Výjimky ze základních povinností podle čl. 4.1 lze sjednat jen písemně za odpovídající protiplnění.

5. Placení vyúčtování**5.1. Pravidelné vyúčtování**

O2 vám ceny za všechny služby, které jste si sjednal, vyúčtuje na pravidelném měsíčním vyúčtování, a to podle dostupných provozních údajů. Konkrétní základní službu, včetně služeb souvisejících si můžete nechat vyčlenit na samostatné vyúčtování a zvolit si i jinou adresu pro doručování. Základní délka zúčtovacího období činí 1 měsíc; začátek a konec se ale nemusí krýt s kalendářním měsícem. O2 vám zúčtovací období přiřadí. Na vyúčtování je přitom vždy vidět, za jaké období je vystaveno. Výjimečně může být zúčtovací období z provozních důvodů kratší či delší. Pokud nelze služby zahrnout do vyúčtování za období, kdy byly poskytnuty, najdete je ve vyúčtování následujícím. To se může stát zejména u služeb poskytnutých v sítích jiných smluvních operátorů.

5.2. Elektronická forma

Bezplatně vám vystavíme vyúčtování v elektronické formě. Je to pohodlné a ekologické. Toto vyúčtování je daňovým dokladem. Po dohodě vám za příplatek vystavíme i vyúčtování tištěné.

5.3. Doručování

Vyúčtování vystavíme a odešleme do 10 kalendářních dnů od skončení zúčtovacího období. Vyúčtování vám budeme doručovat do vašeho profilu v portálu Moje O2 a případně na e-mail, který nám uvedete na smluvním formuláři nebo jinak nahlásíte. V Moje O2 jsou vyúčtování archivována po dobu 18 měsíců od vystavení. Pokud nám e-mailovou adresu neuvedete, zašleme tištěné vyúčtování obyčejnou poštou na vámi uvedenou adresu v České republice.

5.4. Když nemůžete vyúčtování najít

Pokud vyúčtování nenajdete v Moje O2, e-mailu nebo vaší schránce do 12. kalendářního dne od konce zúčtovacího období, požádejte o opis vyúčtování. Nepožádáte-li o opis ani do 6 kalendářních dnů poté, budeme mít za to, že vyúčtování bylo doručeno poslední den této lhůty.

5.5. Co vyúčtování obsahuje

O2 vystavuje vyúčtování v rozsahu stanoveném v příslušných právních předpisech. Základní formou je vyúčtování

podle druhu služby, kde vidíte jen souhrn čerpaných jednotek. Přes Moje O2 si můžete objednat i podrobné vyúčtování obsahující rozpis jednotlivých čerpaných služeb v detailu dle právních předpisů. Podrobný rozpis může být v profilu v Moje O2 zobrazen kratší dobu než vyúčtování. Pokud jej potřebujete k dalšímu použití, stáhněte si jej prosím včas a archivujte sami.

5.6. **Vyúčtování a daně**

Datem uskutečnění zdanitelného plnění podle zákona o DPH je den zjištění skutečné spotřeby (což je poslední den zúčtovacího období). U služeb, kde datum uskutečnění zdanitelného plnění nelze stanovit jako den zjištění spotřeby, je v souladu se zákonem o DPH sjednáno dílčí plnění, přičemž každé dílčí plnění se považuje za uskutečněné dnem vystavení vyúčtování. V odůvodněných případech, např. při změně cenových nebo daňových právních předpisů, může být vyúčtování rozděleno do více daňových dokladů. Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování DPH na vyúčtování za poskytnuté služby. O2 žádosti vyhově, pokud účastník prokáže splnění podmínek stanovených pro daný režim v zákoně o DPH. Účastník je povinen zaplatit O2 vyúčtovanou částku včetně DPH. Zajištění DPH ve smyslu § 109a zákona o DPH není možné bez předchozí písemné dohody účastníka a O2. Za O2 je oprávněno ji uzavřít pouze představenstvo.

5.7. **Splatnost**

Vyúčtování je splatné do 22 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Jako účastník jste povinen uhradit cenu za poskytnuté služby ve výši platné v době poskytnutí těchto služeb. Odpovídáte za to, že cena bude uhrazena v plné výši, ve lhůtě splatnosti a pod variabilním symbolem, jak jsou uvedeny na vyúčtování. A to, i když jste nechal vyúčtování doručovat na různé adresy. Závazek zaplatit je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené správným variabilním symbolem na účet O2 v souladu s doručeným vyúčtováním.

5.8. **Způsob úhrady**

Platbu je možno provést za podmínek stanovených O2 některým z těchto způsobů:

1. příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu O2,
2. inkasem z bankovního účtu,
3. platbou v hotovosti na poště poštovní poukázkou typu A.

Jiné způsoby úhrady standardně možné nejsou. Účastník může započíst své pohledávky proti pohledávkám O2 pouze na základě předchozího písemného souhlasu O2.

5.9. **Platba inkasem z účtu**

U tohoto způsobu souhlasíte, že O2 je oprávněna vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. Pokud inkasní platba neproběhne, přestože o ni O2 řádně požádala, není tím dotčena povinnost uhradit vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Pokud se tak stane opakovaně, je O2 oprávněna inkasní způsob úhrady zrušit. Zrušení nebo změnu inkasního způsobu úhrady je nutné oznámit O2 současně s oznámením náhradního způsobu úhrady. Zrušení nebo změnu způsobu úhrady provede O2 od nejbližšího vyúčtování služeb, u něhož to s ohledem na termín přijetí oznámení bude technicky možné.

5.10. **Použití zaplacených prostředků**

Platby zaplacené dle pokynů ve vyúčtování použijeme ke dni jejich připsání na náš účet k úhradě našich pohledávek (a to i nesplatných) v souladu s těmito pravidly:

1. Částky v konkrétním vyúčtování jsou uhrazeny až po všech dluzích ve vyúčtováních s přednostním pořadím: přednost má vyúčtování určené plátcem ve variabilním symbolu platby, poté další vyúčtování dle své splatnosti počínaje nejdříve splatným.
2. V rámci konkrétního vyúčtování jsou částky uhrazeny dle skupin důvodů svého vzniku v tomto pořadí:
 - a) nejprve částky z provedených plateb přes O2 (tj. z platebních transakcí),
 - b) poté částky z jiného důvodu než poskytování služeb elektronických komunikací (např. splátky, poplatky za pojištění),
 - c) poté smluvní sankce (např. smluvní pokuty, paušální odškodnění),
 - d) nakonec částky za poskytování služeb elektronických komunikací.Pohledávky v téže skupině jsou uhrazeny dle data svého vzniku počínaje nejstarší. Případné příslušenství každé z nich (zejm. úrok z prodlení) je uhrazeno přednostně před uhrazením jistiny.
3. Částka, která zůstane po úhradě pohledávek, představuje přeplatek, který vrátíme na základě vaší žádosti. Jinak budeme přeplatek držet neúročný a použijeme jej k úhradě dalších vyúčtování, a to v souladu s výše uvedenými pravidly.

5.11. **Neidentifikované platby**

Došlé platby, které nejsou zaplacené dle pokynů ve vyúčtování (včetně chybně označených), představují neidentifikovanou platbu a nejsou řádným plněním vašeho závazku. Jakmile neidentifikovanou platbu zjistíme, podnikneme kroky k její identifikaci a správnému užití.

6. Postup při neplacení

6.1. Upomínka a poplatek za ni

Nezaplatíte-li jako účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, O2 vás upomene a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 7 dní ode dne dodání upomínky. Upomínka se zasílá stejně jako vyúčtování. Zavazujete se zaplatit cenu každé takové upomínky a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky O2.

6.2. Omezení služeb

Po marném uplynutí náhradní lhůty může O2 omezit poskytování všech služeb zamezením aktivního přístupu ke každé službě, která je předmětem daného vyúčtování. Omezení se netýká volání na čísla tísňového volání. O2 neodpovídá za škody ani jiné újmy tím vzniklé. Nestanoví-li příslušný ceník jinak, je účastník povinen hradit sjednanou cenu za službu v plné výši až do úplného přerušení služeb.

6.3. Přerušení služeb

Pokud nedojde k úhradě ani po omezení služeb, je O2 oprávněna službu přerušit.

6.4. Výzva k okamžité úhradě ceny nebo jistoty

Kdykoli v průběhu zúčtovacího období je O2 oprávněna vyzvat účastníka k okamžité úhradě ceny za poskytnuté služby, případně k úhradě zálohy či jistoty, pokud:

1. má O2 důvodné podezření, že účastník zneužívá služby, nebo
2. má O2 důvodné podezření, že účastník nebude řádně hradit vyúčtování, nebo
3. má O2 důvodné podezření, že účastník umožňuje třetí osobě zneužívání služeb, nebo
4. účastník spotřeboval služby v hodnotě vyšší, než je jeho finanční limit.

Uhrazená záloha bude zúčtována ve vyúčtování za probíhající zúčtovací období. Jistota bude účastníkovi vrácena dohodnutým způsobem po splnění podmínek pro její vrácení. Nesložil-li účastník požadovanou částku, má O2 právo přerušit poskytování služeb.

6.5. Evidence údajů v registrech dlužníků (SOLUS)

O2 je podle § 20z a § 20za zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele („ZOSp“) pro účely ochrany práv a právem chráněných zájmů prodávajících a spotřebitelů oprávněna předat identifikační údaje, údaje vypovídající o bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti účastníka do registrů, které slouží k vzájemnému informování prodávajících o schopnosti a ochotě spotřebitelů plnit své závazky. K tomuto předání není třeba souhlasu a vztahuje se i na vztahy vzniklé v rámci podnikání nebo jiné samostatné výdělečné činnosti účastníka. O2 se účastní Registru fyzických osob a Registru podnikatelů a právnických osob (IČ) sdružení SOLUS („registry“). Registry obsahují databázi osob, které porušily smluvní závazek řádně platit za poskytnutou službu, a O2 je oprávněna do nich za účelem ověření a hodnocení platební morálky účastníků i zájemců o služby nahlížet i bez jejich souhlasu, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak v případě potřeby kdykoli v průběhu trvání smlouvy. Podrobnější informace jsou obsaženy v dokumentu „POUČENÍ o registrech Sdružení SOLUS. Poučení je k dispozici na www.o2.cz a na www.solus.cz. O2 může rozšířit svou účast i na další registry dlužníků. V takovém případě O2 uveřejní informaci o účasti v novém registru dlužníků.

Pro případ změny právní úpravy, účastník souhlasí s tím, že jeho osobní údaje budou v rozsahu, v jakém to připouští ZOSp ze strany O2 předávány sdružení SOLUS a sdružením SOLUS nadále zpracovávány v registrech. Účastník má právo na informace o osobních údajích, které o něm SOLUS zpracovává, právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 („GDPR“), a v případě podezření na porušení povinností při zpracování údajů má právo obrátit se na sdružení SOLUS nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz) s žádostí o zajištění opatření k nápravě.

6.6. Úrok z prodlení a smluvní pokuta

O2 je oprávněna účtovat účastníkovi ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy. Za nedodržení nebo porušení smluvních povinností může být účtována a vymáhána smluvní pokuta dohodnutá ve smlouvě. Úroky z prodlení a smluvní pokuty se účastník zavazuje uhradit nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě. Účastník se zaplacením smluvních pokut nezprošťuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo O2 domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

6.7. Inkasní agentury

O2 je oprávněna zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za účastníkem, který je v prodlení s úhradou. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s O2.

7. Zpracování osobních údajů

7.1. Zásady zpracování osobních údajů

Informace o zpracování osobních údajů, včetně informací o právech subjektů údajů a způsobech jejich uplatnění jsou k dispozici na www.o2.cz v dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“.

7.2. Účastnický seznam, informační služba o telefonních číslech

Na žádost účastníka služby, umožňující volání na telefonní čísla, a v jejím rozsahu O2 využije jeho osobní či identifikační údaje v rámci vlastní veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech (pokud ji poskytuje) nebo takové údaje předá osobě, která o ně požádá ke zveřejnění v jí poskytované veřejně dostupné informační službě nebo účastnickém seznamu. Pro tento účel jsou osobními údaji účastníka jeho jméno, příjmení, popř. pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo účastníka u O2 a adresa elektronické pošty, u podnikající fyzické osoby též adresa sídla podnikání, zatímco identifikačními údaji účastníka jsou jeho obchodní firma nebo název právnické osoby, adresa sídla (popř. sídla organizační složky), adresa a telefonní číslo provozovny účastníka u O2 a adresa elektronické pošty.

Žádost je možné uplatnit v aplikaci Moje O2 či prostřednictvím formuláře „Zveřejnění v telefonním seznamu a informačních službách“, který je dostupný na www.o2.cz. Opravu údajů ve veřejně dostupné informační službě či účastnickém seznamu lze provést pouze při jejich nejbližší redakci. Kontaktovat za účelem marketingu je vás možné jen s vaším předchozím výslovným souhlasem: to, že si přejete být kontaktováni za účelem marketingu, uvedete na zmíněném formuláři, dostupném na www.o2.cz, nebo též prostřednictvím aplikace Moje O2.

8. Poruchy a reklamace

8.1. Závady a poruchy

Kontrolujeme, zda síť funguje jako celek. Pokud nás výslovně neupozorníte, že vám služby nefungují tak, jak mají, neprověřujeme momentální dostupnost ani aktuální úroveň kvality u každého jednotlivého účastníka. Pokud zjistíte poruchu, nahlaste nám ji prosím. Jinak máme za to, že vám službu poskytujeme bez vad a ve sjednané kvalitě. Hlášení poruch je bezplatné. Zavolejte nám na číslo uvedené na www.o2.cz nebo se podívejte do Moje O2.

8.2. 2 měsíce na podání reklamace

Jako účastník máte právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu. Reklamaci na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak toto právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté služby. Reklamaci na poskytovanou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Způsoby podání reklamací a kontakty na O2 jsou uvedeny na www.o2.cz.

8.3. 1 měsíc na vyřízení reklamace

O2 je povinna vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním operátorem, činí lhůta až 2 měsíce. Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně O2, sníží O2 přiměřeně cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Předpokladem je, že účastník bez zbytečného odkladu ohlásí O2 poruchu nebo se O2 dozví o závadě jinak a účastník poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. umožní místní šetření v případě závady na pevné síti).

8.4. 1 měsíc na vrácení částek a dobropisy

V případě, že reklamaci O2 shledá jako oprávněnou, vrátí účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamace zaplacené částky za reklamované služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení účastníka. Přeplatek nebo již zaplacené částky může O2 započíst na úhradu pohledávek za účastníkem. Pokud je dle daňových předpisů O2 povinna vystavit opravný daňový doklad („dobropis“), považuje se za doručení nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany O2.

9. Omezení nebo přerušení poskytování služeb

9.1. Důvody vyšší moci

O2 je oprávněna na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování služeb:

1. ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
2. v případě krizových stavů nebo hrozcích krizových stavů, živelních pohrom, ohrožení většího množství osob,
3. pokud O2 k takovému omezení nebo přerušení bude povinna podle platného právního předpisu nebo rozhodnutí orgánu veřejné moci.

9.2. Nemožnost komunikace s účastníkem

Pokud účastníkovi nepodařilo doručit vyúčtování, upomínky, výzvy a jiné dokumenty od O2 na jím uvedených kontaktech nebo účastník jejich převzetí odmítne, má O2 právo poskytování služby přerušit.

9.3. Úmrtí účastníka

O2 přeruší poskytování služby v případě úmrtí účastníka. K tomu je zapotřebí doložit úmrtní list.

9.4. Přístroj poškozující síť

O2 je na základě souhlasu ČTÚ oprávněna nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který způsobuje poškození sítě či škodlivou interferenci nebo narušuje funkčnost sítě. Za mimořádných okolností je O2 po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněna přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu sítě.

9.5. Ostatní důvody

Ostatní případy, kdy je O2 oprávněna omezit nebo přerušit poskytování služeb, jsou uvedeny výše v textu (v článcích 3.8, 4.1, čl. 4.4, čl. 6.4). O2 může předtím vyzvat účastníka k poskytnutí uspokojivého vysvětlení nebo osobnímu projednání věci.

9.6. Obnovení služeb

Odstraní-li účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který O2 stanoví, poskytování služby bude obnoveno v původním rozsahu. Pokud tak neučiní nebo to není možné, má O2 právo službu zrušit výpovědí. Postup je popsán v čl. 12.

10. Změny**10.1. Co lze měnit**

Po uzavření smlouvy jste oprávněni podat žádost o změnu smlouvy, a to zejména o změnu identifikačních údajů, změnu nastavení služby nebo zřízení služby nové. Na žádost o změnu se přiměřeně použijí ustanovení o uzavírání samotné smlouvy. Žádost o změnu musí vždy obsahovat údaje vyžadované pro danou změnu v příslušném formuláři a musí být dostatečně určitá nebo ji musí umožňovat portál Moje O2. Změny je možné provést jen se souhlasem O2 a jen v takovém rozsahu, jaký plyne z žádosti a jaký je přípustný podle podmínek. Je-li v žádosti uvedena konkrétní služba či více služeb, u ostatních změnu neprovedeme.

10.2. Nejasné požadavky

V pochybnostech máme právo požadovat upřesnění žádosti. Zejména, když není zřejmé, které služby se žádost týká. Lhůty pro vyřízení žádosti pak začínají běžet až ode dne doručení upřesnění.

10.3. Změny tarifu

Pokud neplatí další omezení u konkrétní služby nebo tarifu, tarif je obecně povoleno měnit jedenkrát během daného zúčtovacího období; další podmínky mohou vyplývat z ceníku. Pokud čerpáte výhody u služby se závazkem, není dovoleno snížení měsíčního paušálu.

10.4. Schválení žádosti o změnu

Žádost o změnu schválíme zpravidla do 5 pracovních dnů od jejího doručení k nám, pokud budou splněny podmínky pro takovou změnu. Provedení změny se má za schválení. U služeb se závazkem je omezeno provádění takových změn, které by vedly k obcházení sjednaného závazku nebo jeho nevymahatelnosti. Lhůty pro zřízení nových služeb platí samostatně.

10.5. Omezení změn smlouvy

O2 je oprávněna podmínit provedení změny smlouvy složením či navýšením jistoty či zálohy, úhradou pohledávek nebo oběma uvedenými požadavky současně. O2 je oprávněna omezit možnost změn smlouvy, pokud došlo k omezení či přerušování poskytování služeb z důvodu na vaší straně. Pokud se změny týkají stejného technologického bodu, na němž jsou poskytovány i jiné služby, může být změna provedena až po realizaci té předchozí.

10.6. Změny jinak než písemně

O2 se dle vlastního uvážení může vzdát požadavku písemné formy žádosti o změnu smlouvy. Změna smlouvy bude provedena na základě identifikace účastníka přiděleným kódem, případně jiným způsobem stanoveným O2.

11. Ukončení ze strany účastníka**11.1. Výpověď konkrétní služby**

Jako účastník můžete vypovědět smlouvu ohledně konkrétní služby. Jasně uveďte, prosím, jakou službu chcete vypovědět, jinak nemůžeme váš požadavek správně zpracovat. Neurčitá výpověď je neplatná. Zrušením jednotlivé služby není ukončen zbytek smlouvy; ostatní sjednané služby zůstanou nedotčeny.

11.2. Když čerpáte výhody ze smlouvy se závazkem

Možnost výpovědi u služeb se závazkem může být omezena, podmíněna úhradou paušálního odškodnění nebo může mít za následek dodatečnou úhradu takového odškodnění. Zrušení jednotlivých služeb nemá samo o sobě

vliv na závazky z rámcové dohody (pro firemní zákazníky) nebo jiných ujednání k minimálnímu měsíčnímu plnění po určitou dobu. Pokud je služba elektronických komunikací (jiná než přístup k internetu nebo interpersonální komunikační služba nezávislá na číslech) narušena významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve smlouvě (způsob zjištění viz čl. 8.1), může z tohoto důvodu spotřebitel bez sankce vypovědět smlouvu. Pokud zakoupil dotované koncové zařízení, je povinen doplatit poměrnou část jeho hodnoty podle smlouvy, anebo v případě služby se závazkem částku odpovídající jejímu paušálu zbývajícím do konce sjednané doby závazku, je-li tato částka nižší.

11.3. **Telefonicky**

Výpověď služby se podává primárně telefonicky prostřednictvím k tomu určené linky O2. Den uskutečnění hovoru, při kterém jako účastník jednoznačně projevíte svoji vůli ukončit službu, se považuje za den doručení výpovědi rozhodný pro běh výpovědní doby. Pokud se výpověď týká služby, která je poskytována společně s jinou na stejném technologickém bodu, může být omezeno provádění dalších změn na tomto bodu v průběhu rušení služby.

11.4. **Identifikace při rušení na dálku**

Pokud je výpověď možná a zadáváte ji na dálku (např. telefonicky nebo pomocí elektronického formuláře), může od Vás O2 požadovat autorizaci takto zadaného požadavku na zrušení služby (pro kontrolu, že jej činí oprávněná osoba). V tom případě Vám O2 za tím účelem zašle obratem (elektronickou zprávou nebo listinnou zásilkou) jednorázový identifikační kód – Číslo Výpovědi Opouštěného Poskytovatele („ČVOP“).

11.5. **Jak ČVOP použijete**

Pokud Vám O2 zašle ČVOP, jako účastník jej můžete použít podle svého uvážení ke:

1. Zrušení služby bez přenesení telefonního čísla - nejpozději 3 pracovní dny před posledním dnem výpovědní doby prosím sdělte ČVOP na určené lince O2.
2. Zrušení služby s přenesením čísla k jinému poskytovateli - ČVOP sdělte přejímajícímu poskytovateli podle čl. 11.11.

11.6. **Pokud ČVOP nepoužijete**

Pokud jste na dálku zadali požadavek na zrušení služby, O2 vám zaslala ČVOP k jeho autorizaci a Vy jej nepoužijete, platí, že takový požadavek nebyl autorizován a byl vzat zpět.

11.7. **Písemná výpověď**

Písemnou výpověď doručte poštou na adresu sídla. ČVOP obdržíte při podání výpovědi z důvodu přenesení telefonního čísla rovněž. Pokud si písemnou výpověď rozmyslíte, je třeba zpětvzetí výpovědi doručit O2 rovněž písemně, jinak dojde uplynutím výpovědní doby ke zrušení služby i s telefonním číslem.

11.8. **Výpověď bez uvedení důvodu**

K podání výpovědi nemusíte udávat důvod. V takovém případě bude služba zrušena po uplynutí výpovědní doby v délce 30 dní.

11.9. **Změna základních podmínek**

Tento výpovědní důvod je upraven přímo zákonem 127/2005 Sb. Týká se služeb elektronických komunikací a říká:

„Poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jiné než je interpersonální komunikační služba nezávislá na číslech, 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.)

11.10. **Máte-li balíček**

Pokud jako balíček nabízíme základní službu přístupu k internetu nebo hlasovou službu v kombinaci s dalšími službami či koncovým zařízením a pokud je v rámci takové nabídky současně sjednate, 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 obdržením 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 O2, získá totéž právo ke všem složkám stejného balíčku.
- I v balíčku platí zásada, že současně se základní službou zanikají i doplňkové či volitelné služby k ní sjednané.
- Pokud tarif (paušál) zahrnuje možnost užívat víc služeb určitého počtu, lze až do tohoto počtu každou službu

jednotlivě rušit či sjednávat bez vlivu na výši paušálu. Paušál je dohodnut a účtován od zřízení první služby v něm až do ukončení tarifu. Takový tarif je ukončen až zrušením poslední ze služeb poskytovaných v jeho rámci. O2 a účastník se mohou dohodnout jinak, zejména na změně tarifu.

11.11. Přenesení čísla k jinému poskytovateli

- Jiného, přejímajícího poskytovatele můžete požádat, aby přijal vaši žádost o přenesení čísla a vyřídil ji u O2 jako opouštěného poskytovatele služby. K tomuto účelu předejte takovému poskytovateli ověřovací kód účastníka („OKU“) pro přenesení telefonního čísla, který najdete ve své smlouvě s O2 uzavřené k přenášnému číslu, sjednejte s přejímajícím poskytovatelem termín přenesení a na jeho žádost prokažte svoji totožnost. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co obdržíme vaši žádost prostřednictvím přejímajícího poskytovatele, nebo pozdější pracovní den, který nám v žádosti oznámil, a to pokud je v žádosti obsažen platný OKU.
- Anebo stále můžete podat výpověď vůči O2 z důvodu přenesení telefonního čísla. Tento postup doporučujeme zejm. při přenášání velkého počtu čísel. V tom případě sdělte přejímajícímu poskytovateli platný ČVOP od O2. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co obdržíme od přejímajícího poskytovatele objednávku na přenesení vašeho čísla, nebo pozdější pracovní den, který nám s objednávkou oznámil, a to pokud je v objednávce na přenesení obsažen platný ČVOP.

11.12. Lhůta pro přenesení čísla od O2

K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co obdržíme vaši žádost s platným OKU prostřednictvím přejímajícího poskytovatele nebo jeho objednávku na přenesení s platným ČVOP, ledaže nám přejímající poskytovatel současně oznámí pozdější pracovní den, kdy má k přenesení dojít. Pokud přejímajícího poskytovatele požádáte (sdělíte mu OKU nebo ČVOP) později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na daném telefonním čísle. Přenést číslo k jinému poskytovateli můžete i po ukončení smlouvy u O2, musíte to ale stihnout do jednoho měsíce. Doba přerušení poskytování služeb i důvody nepřenesení čísla od O2 platí obdobně jako při přenesení čísla k O2 (čl. 3.9).

Nesjednáme-li s vámi jinak, přenesením čísla dojde ke zrušení všech služeb zřízených na přenášném čísle a ukončení smluv o takových službách ke konci dne předcházejícímu přenesení čísla.

11.13. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu žádostí u jiného poskytovatele

Pokud využíváte přístup k internetu pomocí telefonního čísla v mobilní síti O2, můžete postupem přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli rovněž změnit poskytovatele služby přístupu k internetu. Jinak můžete požádat o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu jiného (přejímajícího) poskytovatele, aby se zřízením své služby obstaral i plynulý přechod se zrušením internetu od O2. Za tím účelem předejte přejímajícímu poskytovateli **ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný O2** a ostatní zákonem požadované údaje (zejm. identifikační údaje O2 i rušené služby uvedené ve smlouvě s O2), sjednejte s ním termín změny a na jeho žádost prokažte svou totožnost. Jestliže má vaše služba OKU přidělený O2 ve smlouvě pro přenesení souvisejícího telefonního čísla, slouží i jako ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. U jiných služeb s přístupem k internetu tento kód najdete ve smlouvě o jejich zřízení: není-li jeho speciální hodnota uvedena ve smlouvě (příp. v posledním oznámení o změně smluvních podmínek dle odst. 11.9), plní funkci takového kódu číslo služby.

Do jednoho pracovního dne od obdržení vaší žádosti od přejímajícího poskytovatele jej informujeme o **odmítnutí**, pokud ze sdělených informací nepůjde určit, že odesílatel žádosti je poskytovatelem veřejně dostupné služby přístupu k internetu pro účastníky, nebo identifikovat rušenou službu, dále bude-li v žádosti chybět správný ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, budeme-li k témuž ověřovacímu kódu evidovat jinou nevyřízenou žádost nebo pokud nebude odesílatelem žádosti dodržen způsob komunikace stanovený právním předpisem či na jeho základě. Jinak v téže lhůtě žádost potvrdíme s informací, tvoří-li rušená služba s jinou službou či zařízením od O2 **balíček** (takže její zrušení může mít dopady na cenu jiných služeb od O2, jejich trvání nebo zakládá povinnost doplatit cenu používaného zařízení nebo služby). Přejímající poskytovatel vám informaci o existenci balíčku předá a v souladu s vaším pokynem žádost o změnu poskytovatele potvrdí, anebo ji zruší. Neobdržíme-li informaci o potvrzení žádosti (příp. s novým termínem změny) ani do 3 pracovních dnů ode dne, kdy jsme přejímajícímu poskytovateli informaci o balíčku sdělili, dojde ke zrušení žádosti.

O2 zruší službu přístupu k internetu k termínu změny dohodnutému mezi vámi a přejímajícím poskytovatelem, nejdříve však čtvrtý pracovní den po obdržení vaší žádosti od přejímajícího poskytovatele, nebo je-li pozdější, první pracovní den po obdržení oznámení přejímajícího poskytovatele o úpravě žádosti (např. termínu změny). Úpravu žádosti může O2 zohlednit, jen obdrží-li ji od přejímajícího poskytovatele nejpozději jeden pracovní den před požadovaným termínem změny poskytovatele služby. Nesjednáme-li s vámi jinak, dojde k ukončení i těch produktů, které dle smluvních podmínek O2 zanikají současně se zrušením služby přístupu k internetu, dotčené změnou poskytovatele, nebo které mohou být poskytovány výlučně s ní. Přerušeni služby z důvodu změny poskytovatele neprekročí jeden pracovní den.

11.14. Převod účastnictví

Pokud třetí osoba s vaším souhlasem požádá o zřízení identické služby na totožném telefonním čísle nebo technologickém bodu, dojde k převodu účastnictví. Vaše smlouva skončí a službu bude užívat nový účastník. Žádost třetí osoby o zřízení služby musí být podána současně s vaší. O2 má právo požadovat od dosavadního účastníka úhradu veškeré ceny za služby a další související činnosti poskytnuté do dne převodu služby, případně podmínit převod složením dostatečné jistoty (depozitu). Pokud je na daném technologickém bodu v pevné síti poskytováno více služeb najednou, nelze služby převést samostatně, ale pouze společně s ostatními. Nepřevedené budou zrušeny. V případě, že nebude možné z důvodů na straně třetí osoby uskutečnit převod služby podle tohoto odstavce, budou k požadovanému datu všechny služby na daném technologickém bodu zrušeny.

11.15. Úmrtí spotřebitele

Úmrtím spotřebitele bude smlouva ukončena. Úmrtí je třeba věrohodně doložit. Dohodne-li se oprávněný dědic s O2 na užívání služeb, případně využívá-li aktivně služby i po smrti, přechází tím na něj účastnický vztah k dané službě.

12. Ukončení ze strany O2**12.1. Důvody ukončení**

O2 je oprávněna vypovědět smlouvu v případech, kdy je oprávněna přerušit poskytování služeb podle těchto VP (zejména v případech uvedených v čl. 3.8, 4.1, 4.4 a 6.4), nebo v případech podle tohoto článku nebo podle zákona.

12.2. Nemožnost poskytování

Kromě toho může O2 službu vypovědět, pokud další kvalitní poskytování dané služby nelze od O2 z technických, provozních nebo ekonomických důvodů spravedlivě požadovat (zejména rušení části sítě nebo její značné poškození).

12.3. Při neplacení

Zákon obsahuje zvláštní režim výpovědi v případě neplacení vyúčtování. Zákon č. 127/2005 Sb. uvádí: „Poskytovatel může ukončit smluvní vztah nebo nezřídít účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění účastníka. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.“

12.4. Uhradíte-li, smlouva pokračuje

Uhradíte-li veškeré dlužné částky do termínu uvedeného spolu s výpovědí, pozbývá výpověď O2 účinnosti a poskytování služeb bude automaticky obnoveno.

12.5. Výpovědní doba

Služba bude zrušena po uplynutí výpovědní doby v délce 30 dní, která počíná běžet ode dne odeslání výpovědi účastníkovi.

12.6. Dlouhodobé odpojení na žádost účastníka

Pokud bylo poskytování služby přerušeno na žádost účastníka po dobu delší než 12 měsíců, je O2 oprávněna službu bez oznámení zrušit.

13. Odpovědnost a náhrada škody**13.1. Výjimky z odpovědnosti**

O2 není povinna uhrazovat účastníkovi, popř. uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:

1. omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí služby,
2. překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
3. změny smlouvy jinou než písemnou formou,
4. ztráty, odcizení, vyrazení nebo zneužití kódů nebo identifikačních klíčů.

O2 dle těchto VP poskytuje služby, které na žádost uživatele umožňují elektronicky v reálném čase přistupovat k pevné či mobilní komunikační síti O2 a přenášet v ní informace poskytnuté uživatelem, zejména služby přístupu k internetu, hlasové služby založené na internetových protokolech (VoIP, VoWiFi) a další služby přenosu signálu (např. pronájem datových okruhů, komunikace mezi stroji). Protože O2 u těchto služeb nezahajuje přenos, nevolí příjemce a neurčuje přenášený obsah ani jej nemění, neodpovídá dle článku 4 nařízení EU 2022/2065 o digitálních službách za informace přenášené či zpřístupněné pomocí těchto služeb. Pro komunikaci s O2 v těchto záležitostech lze využít kontakty zveřejněné na portálu www.o2.cz.

13.2. Odpovědnost O2

V ostatních případech neuvedených ve čl. 13.1 za škodu O2 odpovídá do limitu trojnásobku průměrné měsíční platby za služby v každém jednotlivém případě. Dojde-li v důsledku porušení povinnosti O2 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 O2 dle předchozí věty odpovídá alespoň takové částce. Detailní informace o paušálních náhradách jsou zveřejněny na portálu www.o2.cz.

13.3. Odpovědnost účastníka

Účastník odpovídá za škodu, která vznikne O2 v důsledku:

1. porušení ustanovení smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu účastníkem a také uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li účastník opak,
2. použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz sítě,
3. neoprávněného zásahu do koncového bodu sítě, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,
4. použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v ČR nebo které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
5. poškození sítě nebo zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám.

14. Platby přes O2**14.1. Možnost zadávat příkazy k platbám přes O2**

Pokud to umožňuje konkrétní základní služba elektronických komunikací, kterou vám jako účastníkovi poskytujeme (zejm. hlasová služba a mobilní internetové připojení), můžete prostřednictvím sítě zadávat příkazy k platební transakci nebo také souhlasy s provedením platební transakce na základě příkazu příjemce. Takové příkazy či souhlasy vám umožňují provést převod peněžních prostředků na platební účty osob, které s námi uzavřely smlouvu o vedení takových účtů („partneři“). Provedené platby připseme na vrub vašeho vyúčtování u O2. K zadání je třeba technicky způsobilé koncové zařízení (elektronické komunikační zařízení). Dále v tomto článku užíváme pro zkrácení i samotné slovo transakce.

14.2. Za co lze platit

Pomocí platebních transakcí můžete platit za zboží či služby nebo za přístup na konkrétní akce či události nebo poskytovat peněžité charitativní dary, a to ve prospěch partnerů nebo osob, které jsou příjemci takových plateb v souladu s podmínkami stanovenými O2 a partnery (partneři a tyto osoby dále jen „obchodníci“). Rovněž můžete platebními transakcemi zaplatit či navýšit zálohu nebo dobít kredit u obchodníka, který pak lze použít k nákupu zboží nebo služeb. Může jít o zboží nebo služby, které jsou:

1. dodány do elektronického komunikačního zařízení a užívány jeho prostřednictvím;
2. dodány nebo užívány mimo elektronické komunikační zařízení (např. SMS jízdenky, vstupenky).

V žádném z těchto případů nejsme ani dodavatelem zboží či služby, ani organizátorem charitativního projektu, akce či hry. Pouze provádíme transakci pro vás jako plátce. Proto neneseme odpovědnost za dodání ani množství nebo vlastnosti takto placených produktů (zboží, služeb, projektů, akcí či her). Nároky z vad, z neposkytnutí či nedodání řádně a včas můžete uplatňovat pouze přímo u dotčeného obchodníka.

14.3. Způsoby zadání příkazu

Příkaz k provedení Platby přes O2 můžete zadat následujícími způsoby:

1. voláním po určitou dobu na zvláštní číslo (Platba voláním nebo též Audiotex),
2. zasláním SMS s určeným řetězcem znaků na zvláštní číslo (Platba přes SMS nebo též Premium SMS, nebo DMS),
3. potvrzením příkazu k provedení transakce v prostředí internetu prostřednictvím elektronické aplikace či formuláře na webové stránce (Platba přes internet nebo též m-platba),
4. potvrzením příkazu k provedení transakce jiným způsobem, pokud je obsažen v ceníku volitelných služeb.

Tyto kroky označujeme jako „zadání příkazu“. Způsobem podle b) až d) nám též můžete udělit souhlas, aby konkrétní obchodník dával O2 příkaz k provedení transakce k tíži vašeho vyúčtování u O2, a to i opakovaně, dokud váš souhlas trvá („inkaso“). Při zadávání příkazu k provedení transakce či souhlasu s jejím provedením zmíněnými způsoby je O2 oprávněna (zejména pokud to stanoví právní předpis) vyžadovat tzv. silné ověření uživatele. Pokud nám přitom na výzvu nesdělíte správné heslo, identifikační kód, klíč nebo podobný údaj, který je znám pouze vám a slouží pro ověřování vaší totožnosti, jsme oprávněni provedení transakce odmítnout.

14.4. Zadáním schvaluje provedení transakce

To platí i tehdy, pokud jste umožnil zadat příkaz k provedení platební transakce či souhlas s jejím provedením jiné osobě. O2 příkaz přijme, jakmile dokončíte jeho zadání nebo jakmile obdrží příkaz obchodníka k inkasu a na vaší straně trvá souhlas s provedením inkasa. O2 může příkaz bez zbytečného prodlení odmítnout, zejména z důvodu zrušení, přerušení či omezení základní služby nebo pokud to umožňují tyto VP. O2 obratem odešle informaci o odmítnutí stejným způsobem, jak proběhlo zadání, nebo prostřednictvím SMS, ledaže obchodník požádal, aby vás o odmítnutí či provedení transakce mohl sám informovat, a zřídil nástroj umožňující tuto komunikaci v reálném čase. Svůj příkaz či souhlas k provedení budoucích transakcí můžete do budoucna kdykoli odvolat v případě jeho zadání formou SMS doručení rušící SMS zprávy dle instrukcí, obsažených v SMS potvrzení o provedení transakce, a vždy též doručení oznámení prostřednictvím Moje O2 či volání na linku zákaznické podpory O2. Odvolání příkazu či souhlasu však nemá zpětné účinky. Nelze odvolat souhlas s již provedenou transakcí ani požadovat vrácení částky.

14.5. Částka platební transakce

Částka, která má být v rámci platební transakce převedena, se vypočítá podle výše tarifu a délky volání na linku zajišťující Platby voláním, podle jednotkové ceny a počtu zaslaných SMS či DMS nebo je určena konkrétní částkou či jiným určitým způsobem v příkazu k provedení transakce. Další informace a závazné parametry platebních transakcí jsou uvedeny v ceníku volitelných služeb.

14.6. O2 zajistí převod částky platební transakce

Částku platební transakce připseme na platební účet příslušného partnera nejpozději do 2 pracovních dnů ode dne přijetí příkazu k provedení transakce; úprava lhůt pro provádění platebních transakcí v zákoně č. 370/2017 Sb., o platebním styku („ZOPS“), se nepoužije. Za nesprávně provedenou transakci odpovídáme příslušnému partnerovi. Pro správné provedení transakce a použití poukázaných prostředků může být nutné předat obchodníkovi vaše telefonní číslo, případě i další údaje sloužící k identifikaci platby či jejího příjemce; v tom případě tyto údaje pro uvedené účely obchodníkovi předáme.

14.7. O2 může stanovit limity

Jsmo oprávněni stanovit podmínky, za kterých vám umožníme provádění platebních transakcí (zejm. řádné plnění vašich závazků vůči nám), a dále účel a maximální částku transakce či sumy částek transakcí, které lze provést v určitém období (tj. finanční limity). Pokud s vámi není výslovně sjednáno jinak, finanční limit nepřekračuje nejvyšší částku dovolenou v ZOPS u platebních prostředků pro drobné platby (tj. ke dni vydání těchto VP nelze provést vnitrostátní transakci v hodnotě převyšující EUR 60 a přeshraniční v hodnotě převyšující EUR 30). Pokud by provedení transakce překročilo finanční limit, jsme oprávněni odmítnout její provedení nebo podmínit provedení takové transakce či dalších transakcí předchozím složením jistoty. V případě nesložení jistoty jsme rovněž oprávněni odmítnout provedení transakce. Informace o aktuálních finančních limitech, které se na vás vztahují, vám poskytneme na vyžádání na lince zákaznické podpory O2. Po odeslání kódu *123*# z mobilního telefonu vám na něj doručíme elektronickou zprávu o částkách dosud nevyčerpaných finančních limitů v aktuálním období.

14.8. Platební transakce ve vyúčtování od O2

O každé platební transakci vás budeme informovat v samostatné části vyúčtování za zúčtovací období, ve kterém došlo k přijetí příkazu k provedení takové transakce, a to uvedením času přijetí platebního příkazu, druhu a částky platební transakce a případné úplaty za ni (je-li vyžadována dle ceníku). Částku transakce, kterou jsme převedli na základě vašeho příkazu k provedení platební transakce nebo vašeho souhlasu s provedením transakce, se nám zavazujete zaplatit společně s cenou za služby ve lhůtě splatnosti vyúčtování, v němž je zahrnuta. Dále se zavazujete nám zaplatit poplatky za provedení transakcí ve výši dle ceníku volitelných služeb. Zadáním příkazu k provedení transakce nebo souhlasu s jejím provedením souhlasíte zejména s užitím článků 5 a 6 těchto VP na placení částky takové transakce a případného poplatku za její provedení ve vyúčtování. Podání reklamace nemá odkladný účinek.

14.9. Chraňte své zařízení proti zneužití a hlaste ztrátu zařízení či SIM karty

Zavazujete se využívat platební transakce v souladu se smluvními podmínkami (zejména těmito VP a ceníkem) a přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu elektronického komunikačního zařízení a SIM karty. Používejte zabezpečený přístup pomocí nastavených personalizovaných bezpečnostních prvků (zejm. uzamykání zařízení bezpečnostním kódem, užívání PIN u SIM karty) a tyto bezpečnostní prvky chraňte před vyžrazením i zneužitím. Nezpřístupňujte je jiným osobám. V případě odcizení, ztráty či zneužití (včetně neoprávněného užití) elektronického komunikačního zařízení nebo SIM karty máte povinnost nám tuto skutečnost bezodkladně nahlásit. Oznámení lze učinit kdykoli bezplatně na lince zákaznické podpory O2 či písemně. Na jeho základě zablokujeme provádění dalších platebních transakcí i poskytování služeb. Porušení kterékoli vaší povinnosti plynoucí z tohoto odstavce je považováno za hrubé porušení smlouvy z vaší strany. I když nám odcizení, ztrátu či zneužití neoznámíte, jsme v případě podezření na neoprávněné nebo podvodné použití základní služby k zadání platební transakce oprávněni odmítnout příkaz či souhlas s provedením transakce a přerušit poskytování služeb a platebních transakcí, dokud důvody podezření trvají, anebo si od vás vyžádat prokazatelné potvrzení, že jste příkaz či souhlas s provedením transakce zadali, a do té doby odložit provedení transakce. V tom případě vás budeme způsobem dle čl. 15.1 neprodleně informovat o podezření na neoprávněné nebo podvodné použití základní služby k zadání platební transakce a o přerušení poskytování služeb a platebních transakcí.

14.10. Reklamacce platebních transakcí

Případnou reklamaci proti neprovedení či chybnému provedení platební transakce (tj. že hovor nebyl uskutečněn, SMS či DMS nebyla odeslána, vyúčtovaná délka či počet hovorů/jednotek neodpovídá provozním údajům ústředny, příkaz byl zadán ze ztraceného nebo odcizeného zařízení či SIM karty, nedal jste příkaz k provedení transakce ani souhlas s jejím provedením apod.) jste povinen podat písemně na adresu sídla O2, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců a u platebních služeb podle ZOPS do 13 měsíců ode dne doručení vyúčtování, v němž je nebo má být transakce zahrnuta. Po uplynutí lhůty se má za to, že každá platební transakce zahrnutá ve vyúčtování pro dané zúčtovací období byla uskutečněna správně a žádnou další transakci jste v takovém zúčtovacím období neschválil ani nepřikázal. Pokud došlo v rozporu s přijatým příkazem k neprovedení či chybnému provedení transakce, neprodleně zajistíme správné připsání částky transakce na platební účet partnera. V případě, že nám však ještě před připsáním správné částky takové transakce partnerovi (zejména v reklamaci) oznámíte, že na jejím provedení již netrváte, částku chybně provedené transakce vám vrátíme. K vrácení dojde stejným způsobem jako v případě oprávněné reklamace služby (čl. 8.4). Neneseme důkazní břemeno týkající se podmínek platební transakce ve smyslu § 187 odst. 1 zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku. Na vaši stížnost nebo reklamaci týkající se platební služby odpovíme do 15 pracovních dnů od jejího obdržení. Pokud vyřízení brání překážka nezávislá na naší vůli, včas to sdělíme a vyřízení zašleme do 35 pracovních dnů od obdržení reklamace. Odpověď zašleme v listinné podobě, pokud nás o to požádáte. Jinak se uplatní čl. 8.2 až 8.4 obdobně.

14.11. Odpovědnost za neschválené transakce

Vámi neschválené (neautorizované) platební transakce můžete reklamovat ve stejné lhůtě a tímž způsobem jako chybně provedené transakce. Pokud při zadání příkazu či souhlasu s provedením transakce nebylo použito silné ověření uživatele, neumožňuje povaha výše uvedených způsobů jejich zadání prokázat, zda jste transakci autorizoval. V případech, kdy právní předpis nevyžaduje silné ověření, nesete jako plátce ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí v plném rozsahu. V ostatních případech nesete ztrátu z každé platební transakce realizované prostřednictvím ztraceného, odcizeného nebo zneužitého elektronického komunikačního zařízení či SIM až do částky odpovídající 50 eurům, jinak podle zákona. Pokud však tuto ztrátu, odcizení či zneužití způsobíte svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušíte některou ze svých povinností ve čl. 14.9, nesete takovou ztrátu v plném rozsahu. Nikdy nenesete ztrátu z platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného, odcizeného nebo zneužitého elektronického komunikačního zařízení či SIM karty, pokud ztráta vznikla poté, co jste nám ztrátu, odcizení nebo zneužití elektronického komunikačního zařízení či SIM karty oznámil. V rozsahu, v němž nenesete ztrátu z neautorizované platební transakce, vám v případě jejího provedení částku transakce vrátíme, a to obdobně jako v čl. 8.4.

14.12. Další informace

Protože některé platební transakce mohou naplňovat znaky platební služby ve smyslu ZOPS, je O2 zapsána pod svým IČO 60193336 do seznamu poskytovatelů platebních služeb malého rozsahu, který vede Česká národní banka. Ustanovení tohoto článku 14 představují platební rámcovou smlouvu podle ZOPS a během trvání smlouvy jste oprávněn požadovat poskytnutí této smlouvy i jejích povinných náležitostí. Platební rámcová smlouva je současně v rámci VP zveřejněna na www.o2.cz.

Platební rámcová smlouva je uzavřena na dobu trvání vaší smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a tvoří její součást, proto ji můžete ukončit stejnými způsoby a z týchž důvodů jako smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a pouze spolu s ní. Závazek z platební rámcové smlouvy může O2 měnit obecným způsobem pro změny smluvních podmínek základních služeb, přičemž informace o změně uveřejní O2 na www.o2.cz a zároveň vás o uveřejnění takových informací vyrozumí způsobem pro zasílání vyúčtování, a to alespoň 1 měsíc před nabytím účinnosti změny. Takto oznámený návrh na změnu platí za přijatý z Vaší strany, ledaže jej odmítnete, jako by šlo o změnu základních podmínek podle čl. 11.9. Konkrétně můžete bez sankce do dne nabytí účinnosti změny:

1. podat výpověď platební rámcové smlouvy: doručením ihned skončí též smlouva o základní službě, jejíž součástí je vypovídání platební rámcové smlouvy, anebo
2. požádat o zrušení základní služby: smlouva o základní službě i v ní obsažená platební rámcová smlouva zaniknou až ke dni nabytí účinnosti změny.

15. Závěrečná ustanovení

- 15.1. Způsoby komunikace a písemné úkony: O2 zasílá zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti („zprávy“) primárně na e-mailovou adresu účastníka a do portálu Moje O2. Je oprávněna využít i poštovní adresu a telefonický kontakt včetně SMS zpráv. Za doručenu se považuje taková zpráva odesláním mailu nebo SMS nebo vyvěšením v portálu Moje O2. U poštovní přepravy pak 3. dnem předání k poštovní přepravě držiteli poštovní licence nebo kurýroví. Za doručenu je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem nebo která nebyla

vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena O2 jako nedoručitelná. Zprávy od O2 předávané k poštovní přepravě jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásilky; korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zasílána doporučeně. Smlouvy a jejich změny jsou uzavírány v českém jazyce a v něm též probíhá komunikace.

15.2. Při pochybnostech rozhodují záznamy O2

Při pochybnostech, zda byla služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému O2 apod.) proveden, jsou rozhodující provozní údaje sítě nebo data systému O2 nebo příslušného smluvního operátora.

15.3. Smluvní podmínky a jejich změny

O2 je oprávněna měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně O2 nebo na trhu, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. O2 je povinna oznámit informace účastníkovi o změnách smlouvy, a to podle čl. 11.9 a 15.1.

O2 je oprávněna měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí:

1. ceny služeb;
2. způsob a podmínky vyúčtování a placení;
3. způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb;
4. rozsah práv a povinností O2 a účastníka;
5. způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality služeb;
6. změny služeb;
7. odpovědnost za škodu;
8. doba trvání smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení smlouvy;
9. způsob doručování účastníkovi;
10. výhrady ve vztahu k právním předpisům;
11. platby přes O2;
12. zpracování osobních údajů.
13. rozsah možných jednostranných změn smlouvy či služby ze strany O2 a způsob jejich oznámení účastníkovi včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy.

Vaše práva spojená s jednostrannými změnami podmínek jsou upravena v čl. 11.9.

15.4. Rozhodování sporů a dozorové orgány

Ve sporech mezi O2 a účastníkem vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě, které se týkají služeb elektronických komunikací, má pravomoc rozhodovat mimosoudně spory ČTÚ (www.ctu.cz). Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla O2. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně. Dohled v oblasti poskytování platebních služeb vykonává Česká národní banka (Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03, www.cnb.cz), již lze v této oblasti podávat stížnosti a podněty. Spory týkající se platebních služeb lze též řešit mimosoudně na základě návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb. (www.finarbitr.cz). Rada pro rozhlasové a televizní vysílání je dozorovým orgánem u televizního vysílání a audiovizuálního obsahu (www.rrtv.cz). Smlouva a závazkové vztahy vzniklé na základě smlouvy a VP se řídí právním řádem ČR. Na všechny závazkové vztahy podle těchto VP se bez ohledu na datum jejich vzniku uplatní příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pohledávky a dluhy vzniklé před jeho účinností se ale řídí dosavadní právní úpravou. Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování služeb vzniklé mezi O2 a účastníkem před nabytím účinnosti těchto VP zůstávají i nadále v platnosti. Ustanovení VP, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení smlouvy, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků ze smlouvy plynoucích.

- 15.5. Tyto VP nabývají účinnosti dne 1. 3. 2025 a řídí se podle nich smluvní vztahy vzniklé nebo změněné ode dne jejich účinnosti. Dále se tyto VP použijí na smluvní vztahy vzniklé přede dnem jejich účinnosti v případech, kdy O2 oznámí tuto změnu obchodních podmínek účastníkovi, a to předem v souladu se zákonem způsobem pro zasílání vyúčtování.



O2 Czech Republic a.s.

IČO 60193336, DIČ CZ60193336

se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném

Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322



Příloha č. 6

Obchodní podmínky pro poskytování ICT služeb

Obchodní podmínky

pro poskytování ICT služeb

Účinné od 4. 10. 2022

<u>Úvodní ustanovení</u>	2
<u>Výklad použitých pojmů</u>	2
<u>Uzavření smlouvy a její podmínky</u>	2
<u>Ceny a platební podmínky</u>	3
<u>Práva a povinnosti Zákazníka</u>	4
<u>Práva a povinnosti Poskytovatele</u>	4
<u>Reklamace, stížnosti a spory</u>	5
<u>Odvolání záruky a omezení odpovědnosti</u>	6
<u>Vyšší moc</u>	6
<u>Ochrana důvěrných informací, shromažďování, evidence a užití informací a dat vyplývajících z uzavřeného smluvního vztahu</u>	6
<u>Zpracování osobních údajů</u>	6
<u>Ochrana práv k nehmotným statkům</u>	8
<u>Ostatní a závěrečná ustanovení</u>	8
<u>Příloha č. 1</u>	10

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Obchodní podmínky pro poskytování ICT služeb (dále jen „**Podmínky**“) stanovují základní smluvní, provozní, organizační a obchodní podmínky pro poskytování ICT služeb (dále jen „**Služba**“) společnosti O2 Czech Republic a.s. (dále jen „**Poskytovatel**“).
- 1.2. Služby jsou poskytovány na základě písemné Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, jejímž předmětem je poskytování příslušné Služby. Tyto Podmínky, příslušné Specifické podmínky jednotlivých ICT služeb a další smluvní dokumenty jsou nedílnou součástí Smlouvy.

2. Výklad použitých pojmů

- 2.1. **Poskytovatel:** společnost O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22, Praha 4 - Michle, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322, IČO: 601 93 336, DIČ: CZ60193336.
- 2.2. **Zákazník:** každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem a přistoupí na ustanovení těchto Podmínek.
- 2.3. **Služba:** ICT služba či soubor prostředků a činností definovaných ve Specifických podmínkách.
- 2.4. **Doplňková služba:** služba, kterou není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkovou ke Službě (hlavní službě). Pokud se v Podmínkách uvádí pojem Služba, myslí se tím Služba včetně jejích Doplňkových služeb, není-li výslovně stanoveno jinak.
- 2.5. **Smlouva:** smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, jejímž předmětem je poskytování konkrétní Služby. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vzniká dnem uzavření Smlouvy, není-li ve Smlouvě uvedeno pozdější datum účinnosti. Součástí Smlouvy jsou i veškeré její přílohy.
- 2.6. **Specifické podmínky:** písemná specifikace podmínek jednotlivých typů Služeb poskytovaných Poskytovatelem Zákazníkovi, rozšiřující úpravu v těchto Podmínkách. Specifické podmínky jsou součástí smluvního vztahu založeného Smlouvou a mají přednost před ustanoveními Podmínek ve vztahu k příslušné Službě.
- 2.7. **Datum zřízení služby:** (i) datum doručení oznámení o zřízení Služby kontaktní osobě Zákazníka dle Smlouvy, případně (ii) okamžik prvního využití Služby Zákazníkem, podle toho, co nastane dříve.
- 2.8. Pokud tyto Podmínky neurčují jinak, definice pojmů Incident a Release a dalších pojmů tvoří přílohu č. 1 těchto Podmínek.
- 2.9. **Autorizovaná osoba:** je osoba (jedna či více) pověřená Zákazníkem k právnímu jednání za Zákazníka ve věcech Smlouvy a Služby.

3. Uzavření smlouvy a její podmínky

- 3.1. Není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak, platí, že:
 - (I.) Smlouva je uzavřena na dobu, která se shoduje s délkou závazku na odběr Služby, jak je ve Smlouvě dohodnuta;
 - (II.) pokud není délka závazku na odběr Služby ve Smlouvě dohodnuta, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou;
 - (III.) Službu zpravidla zřídíme do 45 dní od uzavření Smlouvy;
 - (IV.) závazek na odběr Služby začíná běžet od Data zřízení Služby;
 - (V.) Služba je poskytována od Data zřízení Služby do konce doby trvání Smlouvy; a
 - (VI.) smluvní vztah založený Smlouvou končí uplynutím doby, na niž byla Smlouva uzavřena, výpovědí, odstoupením nebo dohodou smluvních stran.
- 3.2. Neuvede-li Poskytovatel jinak, může být Smlouva uzavřena následujícími způsoby:
 - (I.) písemně, a to v listinné podobě s vlastnoručním podpisem obou smluvních stran, nebo v elektronické podobě, je-li podepsána za obě smluvní strany uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu § 6 odst. 2 zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů; nebo
 - (II.) prostřednictvím internetových portálů Poskytovatele za předpokladu, že je návrh na uzavření Smlouvy učiněn Zákazníkem.
- 3.3. Je-li návrh Smlouvy učiněn způsobem dle odst. 3.2. bod (i) výše, je Smlouva uzavřena dnem podpisu takového návrhu i druhou ze smluvních stran. Učiní-li Zákazník návrh Smlouvy způsobem dle odst. 3.2. bod (II) výše, považuje se Poskytovatelem za akceptovaný, začne-li Poskytovatel činit úkony směřující ke zřízení Služby.
- 3.4. Zákazník je oprávněn vypovědět pouze Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. Výpovědní doba činí jeden (1) měsíc a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli na adresu uvedenou ve Smlouvě. Výpověď musí být učiněna jedním ze způsobů pro uzavření Smlouvy, jak je dohodnut v odst. 3.2. výše.

- 3.5. Poruší-li Zákazník alespoň dvakrát jakoukoliv svoji povinnost vyplývající z těchto Podmínek, Specifických podmínek nebo Smlouvy a neodstraní-li každé z takovýchto porušení do čtrnácti (14) dnů od upozornění na tuto skutečnost Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Odstoupení je účinné dnem následujícím po doručení oznámení o odstoupení Zákazníkovi.
- 3.6. V případě, že Zákazník poruší své povinnosti vyplývající z těchto Podmínek, Specifických podmínek nebo Smlouvy obzvlášť závažným způsobem, je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování Služby ihned, když takové porušení zjistil, a odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností po doručení oznámení o odstoupení Zákazníkovi. Za porušení Smlouvy, Specifických podmínek nebo Podmínek obzvlášť závažným způsobem se považuje zejména:
- (I.) rozesílání nevyžádané pošty (spam) libovolným způsobem, šíření malware či jiného škodlivého software, dále útoky na cizí servery nebo vyvíjení aktivit, které nadměrně zatěžují datovou síť Poskytovatele a omezují tím provoz ostatních uživatelů či jim poskytované služby;
 - (II.) pokud Zákazník v souvislosti s čerpáním Služby provozuje veřejně software pro sdílení dat typu P2P či sdílí data v rámci P2P sítě;
 - (III.) pokud Zákazník využívá svá zařízení umístěná v datovém centru k šíření obsahu, který je v rozporu s právními předpisy, a v němž se projevuje neúcta k člověku nebo podpora násilí nebo který zobrazuje sexuální styk s dítětem, zvířetem nebo jiné praktiky v rozporu se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami;
 - (IV.) pokud se Zákazník dopustí takového porušení povinnosti, které je jinde v těchto Podmínkách, případně ve Specifických podmínkách či Smlouvě označeno za jejich porušení obzvlášť závažným způsobem;
 - (V.) pokud jakékoliv vyjádření nebo záruka vyslovená Zákazníkem v souvislosti se zřízením Služby, zejm. ve Smlouvě, se kdykoliv prokáže být nepravdivá či nesprávná;
 - (VI.) porušení provozního řádu datového centra, které Zákazník využívá v souvislosti s čerpáním Služby; nebo
 - (VII.) pokud Zákazník poruší jinou svoji povinnost ze Smlouvy, Specifických podmínek či Podmínek než tu, která je uvedena v bodech (i) až (v) výše, a takové porušení neodstraní ani do deseti (10) dní od doručení výzvy Poskytovatele do dispozice Zákazníka.
- 3.7. Odstraněním porušení povinnosti ve smyslu tohoto článku 3. se rozumí podle povahy porušení náprava důsledku takového porušení a / nebo zanechání probíhajícího porušování.
- 3.8. V případě ukončení Smlouvy před uplynutím délky závazku na odběr Služby na žádost Zákazníka nebo Poskytovatelem z důvodu na straně Zákazníka (zejména dle odst. 3.5, 3.6 nebo 4.4 těchto Podmínek) je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli finanční vyrovnání ve výši součtu pravidelných plateb za dobu zbývající od ukončení Smlouvy do konce sjednané délky závazku na odběr Služby; toto vyrovnání Zákazník uhradí jednorázově ke dni ukončení Smlouvy.
- 3.9. V případě odstoupení si smluvní strany řádně poskytnuté plnění nevracejí.

4. Ceny a platební podmínky

- 4.1. Cena Služby je sjednána ve Smlouvě.
- 4.2. Cena se obvykle skládá z jednorázové ceny za zřízení Služby a z pravidelné měsíční ceny (paušálu) za možnost využívat zřízenou Službu, jak je uvedeno ve Smlouvě. Pravidelná měsíční cena se účtuje zpětně za uplynulé zúčtovací období. Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc či ta jeho část, po kterou Smlouva trvala.
- 4.3. Zákazník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnutou Službu bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na daňovém dokladu vystaveném Poskytovatelem.
- 4.4. Pro případ prodlení Zákazníka s úhradou ceny Služby náleží Poskytovateli za každý započatý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky po splatnosti. Je-li Zákazník v prodlení s úhradou ceny Služby delším než patnáct (15) dní, je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování Služby až do doby úplného zaplacení dlužné částky po splatnosti vč. příslušenství. Opakované prodlení Zákazníka s placením ceny Služby (zejm. prodlení se zaplacením dvou či více daňových dokladů) je porušením povinnosti Zákazníka vyplývajícím z těchto Podmínek obzvlášť závažným způsobem.
- 4.5. Nezaplatí-li Zákazník ve lhůtě splatnosti uvedené v daňovém dokladu vystaveném Poskytovatelem cenu Služby, může být Poskytovatelem o dluhu po splatnosti informován e-mailem nebo jiným dohodnutým způsobem. Poskytovatel je oprávněn jakoukoli platbu od Zákazníka, kterou obdrží v době trvání jeho prodlení s úhradou ceny Služby, použít přednostně na úhradu takové ceny Služby po splatnosti.
- 4.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo požadovat po Zákazníkovi případnou zálohu, neodvolatelný akreditiv nebo jinou formu přiměřené záruky (až do výše trojnásobku měsíční ceny Služby) v případě, že Zákazníkův finanční stav nebo jeho platební historie zavdávají příčinu k pochybnostem o budoucím řádném placení ceny Služby Zákazníkem, nebo pokud Zákazník požádá o zvýšení úrovně požadovaných Služeb či o zřízení nových Služeb.
- 4.7. Bez ohledu na smluvní důvod, pro který Poskytovatel přeruší Zákazníkovi poskytování Služby, je Zákazník povinen po dobu tohoto přerušení platit pravidelnou měsíční cenu Služby dle doručených daňových dokladů.
- 4.8. Součástí Smlouvy je rovněž tato inflační doložka, která stanoví, zda se v konkrétním kalendářním roce navýší ceny

Služeb (základních, doplňkových, případně volitelných) a úkonů poskytovaných Poskytovatelem Zákazníkovi dle Smlouvy, včetně poplatků za zřízení či aktivaci Služby nebo úkony s nimi související (dále společně jen „Ceny“), a to o částku stanovenou procentní sazbou odpovídající dále definované míře inflace z aktuální výše Cen bez DPH (tedy již upravených za trvání Smlouvy v důsledku předchozích případů navýšení, pokud k nim došlo). K navýšení Cen dochází jednou za kalendářní rok, a to o částku odpovídající míře inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, který vyjadřuje procentní změnu průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců oproti průměru 12 předchozích měsíců, zveřejněné Českým statistickým úřadem či jeho právním nástupcem v měsíci lednu každého kalendářního roku (dále jen „Inflace“). Částka navýšení každé z Cen se zaokrouhlí matematicky na dvě desetinná místa. Je-li Inflace nižší než 1 %, ke změně Cen dle inflační doložky v daném kalendářním roce nedojde.

Navýšení Cen o částku odpovídající Inflaci bude účinné od prvního (nového) zúčtovacího období Zákazníka začínajícího v měsíci březnu téhož kalendářního roku jako měsíc leden, v němž byla Inflace zveřejněna. Novou výši Cen po zohlednění jejich navýšení bez DPH Poskytovatel Zákazníkovi písemně oznámí nejpozději s vyúčtováním za první zúčtovací období, od něhož se navýšení uplatní (není-li výslovně sjednáno jinak, postačuje zaslání tohoto oznámení elektronickou formou). Pokud Poskytovatel neoznámí navýšení Cen ve lhůtě uvedené v předcházející větě, k jejich navýšení dle inflační doložky v daném kalendářním roce nedojde.

Oznámení nových Cen, navýšených na základě této inflační doložky, nepředstavuje jednostrannou změnu smluvních podmínek, a proto Zákazníka neopravňuje zrušit Službu (dotčenou tímto navýšením) bez sankce.

V případě, že Inflace přestane být vyhlášována, jsou Poskytovatel i Zákazník povinni v dobré víře jednat a na písemnou výzvu kteréhokoli z nich do 20 pracovních dnů od doručení písemné výzvy uzavřít dodatek ke Smlouvě, kterým bude Inflace nahrazena mírou růstu spotřebitelských cen stanovenou na základě srovnatelného nástupnického indexu. Uplyne-li marně lhůta dle předchozí věty, je Poskytovatel oprávněn z tohoto důvodu Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou 30 kalendářních dnů od doručení výpovědi.

5. Práva a povinnosti Zákazníka

- 5.1. Zákazník je povinen při využívání Služby dodržovat Podmínky, Smlouvu, Specifické podmínky i právní předpisy. Zákazník zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob.
- 5.2. Zákazník smí používat pouze takové technické a programové prostředky, které nenarušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy Poskytovatele a třetích osob.
- 5.3. Zákazník je povinen po celou dobu trvání Smlouvy oznamovat Poskytovateli písemně změny všech identifikačních a jiných údajů, které o něm Poskytovatel vede ve Smlouvě či v souvislosti s poskytováním Služby, a to nejpozději do sedmi (7) pracovních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Jedná se zejména o změny jména, příjmení, obchodní firmy či názvu Zákazníka, adresy trvalého pobytu, sídla či místa podnikání, právní formy Zákazníka a bankovního spojení. Neoznámení takové změny je porušením povinnosti vyplývající z těchto Podmínek obzvláště závažným způsobem.
- 5.4. Oznámení nových údajů dle předchozího odstavce, žádost o změnu Služby nebo výpověď Smlouvy činí Zákazník jedním ze způsobů pro uzavření Smlouvy, jak je dohodnut v odst. 3.2. výše. Ve své žádosti uvede Zákazník číslo Smlouvy včetně bližší identifikace Služby, jíž se podání týká (např. identifikátor Služby).
- 5.5. Zákazník nesmí na poskytovaném prostředí provozovat či uchovávat obsah, který by porušoval právní předpisy.
- 5.6. Zákazník nesmí odstraňovat, modifikovat ani zakrývat jakákoli označení typu copyright, ochranné známky nebo jakákoli označení autorských práv k produktu nebo programům, které užívá nebo jsou mu zpřístupněny na základě Smlouvy.
- 5.7. Zákazník nesmí provádět zpětnou analýzu (reverse engineering), zpětný překlad (decompiling) ani dekompozici programů, které užívá nebo jsou mu zpřístupněny na základě Smlouvy.
- 5.8. Zákazník se zavazuje nevyužívat Službu v oblastech, které lze označit za „High Risk Use“, tj. kde by v důsledku případné vady Služby mohla očekávaně vzniknout značná škoda či škoda velkého rozsahu (obojí ve smyslu zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů) nebo újma v obdobné hodnotě. Jedná se zejména o oblasti, kde selhání může ohrozit životy lidí, přivodit jejich zranění, poškodit životní prostředí apod.
- 5.9. Zákazník se zavazuje nesdělovat své přístupové údaje do portálů Poskytovatele či jednotlivých Služeb třetím osobám a nepřístupňovat takové portály třetí osobě pod svými přihlašovacími údaji. Zákazník nese plnou odpovědnost za užití svých přihlašovacích údajů vč. jejich zneužití třetí osobou, jako kdyby je využil sám.
- 5.10. Zákazník bere na vědomí, že s výjimkou služby O2 Cloud nejsou Služby koncipovány jako souladné a nesplňují bez dalšího podmínky zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.11. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli a jeho případným subdodavatelům veškerou rozumně požadovanou součinnost pro zřízení Služby, a to ve lhůtách, které mu budou za tímto účelem stanoveny. Poruší-li Zákazník tuto povinnost, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit a / nebo požadovat po Zákazníkovi zaplatit Poskytovateli

smluvní pokutu ve výši vypočtené v souladu s odst. 3.8. výše. Právo Poskytovatele na náhradu škody tím vzniklé není nedotčeno.

6. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 6.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Zákazníkovi Služby a přístup ke Službě za podmínek uvedených v těchto Podmínkách, Specifických podmínkách a Smlouvě. Tuto povinnost mohou omezit pouze právní předpisy, vykonatelná rozhodnutí vydaná podle zákona nebo působení okolností vylučujících odpovědnost Poskytovatele.
- 6.2. Poskytovatel je povinen vést provozní záznamy o Službě sloužící pro vyúčtování Služby Zákazníkovi, a to po dobu nejméně tří měsíců zpětně. Provozní záznamy Služby slouží také k nastavování Služby.
- 6.3. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která Zákazník získal či použil v rozporu se Smlouvou, Podmínkami, Specifickými podmínkami, právními předpisy nebo všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.
- 6.4. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Změnu funkcí Služby a zrušení Služby je Poskytovatel povinen Zákazníkovi oznámit alespoň jeden (1) měsíc před účinností změny či zrušení Služby, a to písemnou formou na e-mailovou či jinou kontaktní adresu Zákazníka, jinak na adresu sídla Zákazníka. Zákazník je oprávněn Službu zrušit bez sankce ke dni předcházejícímu účinnosti její oznámené změny; pokud tohoto práva nevyužije, platí změna za schválenou Zákazníkem. Zrušením Služby dochází automaticky k zániku Smlouvy v rozsahu zrušené Služby, a to k datu účinnosti zrušení Služby.
- 6.5. Poskytovatel je oprávněn provádět pravidelné servisní odstávky Služeb. Tyto odstávky je povinen oznámit Zákazníkovi nejméně pět (5) pracovních dní předem.
- 6.6. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je Poskytovatel povinen poskytovat Službu nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována. Mimořádné termíny údržby budou Zákazníkovi oznámeny vhodnou formou předem.
- 6.7. Poskytovatel není odpovědný za způsob, kterým Zákazník Službu využije; zejména není odpovědný za obsah ani soulad dat či software Zákazníka, umístěných do prostředí poskytnutého v rámci Služby, s právními předpisy.
- 6.8. Poskytovatel není povinen nahradit (neodpovídá) Zákazníkovi škodu v podobě ušlého zisku či jakékoli nepřímé škody (včetně škody na svěřených datech Zákazníka) způsobenou vadným poskytnutím Služby, neposkytnutím Služby či jiným porušením povinností Poskytovatele dle Smlouvy, těchto Podmínek a / nebo Specifických podmínek. Poskytovatel je povinen (odpovídá) nahradit skutečnou škodu způsobenou Zákazníkovi vadným poskytnutím Služby, protiprávním neposkytnutím Služby či jiným porušením povinností Poskytovatele dle Smlouvy, těchto Podmínek a / nebo Specifických podmínek, a to tak, že maximální úhrnná výše skutečné škody vzniklé v průběhu jednoho (1) kalendářního roku trvání Smlouvy, kterou je Poskytovatel povinen Zákazníkovi uhradit, je rovna úhrnné ceně uvedené Služby (bez DPH) poskytnuté Zákazníkovi ve stejném kalendářním roce. Ustanovení § 2898 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, tím není dotčeno.
- 6.9. Poskytovatel a třetí strany poskytující produkty tvořící součást Služby se v maximálním rozsahu povoleném platnými právními předpisy zřikají jakýchkoliv záruk a odpovědnosti za jakékoli škody a újmy, ať přímé, nepřímé nebo následné, které by mohly vzniknout v souvislosti se Službami.
- 6.10. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služeb v případě, že Zákazník jejich prostřednictvím dle odůvodněného podezření Poskytovatele poskytuje obsah nebo služby, které porušují právní předpisy. Přerušení poskytování Služby trvá do doby, než Zákazník prokáže Poskytovateli, že provedl nápravu takového porušení. Opakované porušení tohoto ustanovení bude považováno za porušení povinnosti Zákazníka vyplývající z těchto Podmínek obzvláště závažným způsobem. V případě neposkytnutí součinnosti Zákazníka na nápravě zjištěných nedostatků je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování dotčené Služby.
- 6.11. Poskytovatel nenese odpovědnost za licencování software, které si do poskytovaného prostředí v rámci Služby vnesl sám Zákazník. Odpovědnost Poskytovatele za licencování software je omezena pouze na software a produkty poskytované v rámci Služby Poskytovatelem a výslovně sjednané v rámci Smlouvy.
- 6.12. V případě, že Poskytovatel detekuje kybernetický bezpečnostní incident dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, je oprávněn hlásit tento incident Národnímu úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost, přičemž takový případ nebude představovat porušení povinnosti ochrany informací Poskytovatelem.
- 6.13. Pokud software umístěný Zákazníkem do prostředí poskytnutého v rámci Služby ovlivňuje či může dle názoru Poskytovatele ovlivňovat řádné poskytování Služby, je Zákazník povinen na výzvu Poskytovatele takový software odstranit, případně změnit jeho parametry či konfiguraci tak, aby dále neovlivňoval řádné poskytování Služby. V případě, že Zákazník takto neučiní ve lhůtě mu k tomu Poskytovatelem stanovené, je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování Služby. Přerušení poskytování Služby trvá do doby, než Zákazník prokáže Poskytovateli, že provedl nápravu takového porušení.
- 6.14. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv opravit, odstranit, změnit či modernizovat technické a softwarové prostředky,

pomocí kterých Službu poskytuje, pokud se má za to, že je to vyžadováno pro účely údržby či zvýšení kvality Služby. Poskytovatel je zejména oprávněn dočasně pozastavit poskytování Služby za podmínek uvedených ve smlouvě v souvislosti plánovanou údržbou.

7. Reklamáce, stížnosti, spory

- 7.1. Vady Služby (tj. rozpor mezi skutečným poskytováním Služby a jejími dohodnutými podmínkami, jak vyplývají ze Smlouvy, Podmínek či Specifických podmínek) je Zákazník oprávněn oznámit Poskytovateli na telefonním čísle nepřetržitě technické podpory uvedeném ve Smlouvě.
- 7.2. Poskytovatel vynaloží maximální možné úsilí k odstranění vady Služby v co nejkratší možné době.
- 7.3. V případě nesprávně vyúčtované ceny za Službu je Zákazník oprávněn u Poskytovatele reklamovat vyúčtování ceny.
- 7.4. Zákazník musí doručit Poskytovateli reklamaci vady Služby či reklamaci vyúčtování ceny Služby do dvou (2) měsíců ode dne doručení příslušného daňového dokladu za Službu, jinak práva z vady Služby či chybného vyúčtování její ceny zanikají. Podání reklamáce nemá odkladný účinek na povinnost Zákazníka uhradit i sporné vyúčtování ceny ve výši platné v době poskytnutí Služby.
- 7.5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne obdržení reklamáce.
- 7.6. Reklamáce Služby se ve zbylém rozsahu vyřizují podle reklamačních podmínek, které jsou k dispozici na adrese <https://www.o2.cz/firmy-a-organizace/podpora/pruvodce-vyuctovanim/reklamace-vyuctovani>. Tyto reklamační podmínky se použijí, není-li ve Smlouvě, Podmínkách či Specifických podmínkách dohodnuto jinak.

8. Odvolání záruky a omezení odpovědnosti

- 8.1. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, ochranu zařízení Zákazníka nebo jím zpracovávaných či přenášených dat, přesahujících úroveň důvěrnosti a ochrany poskytovanou v rámci Služby nebo přesahujících technické možnosti Poskytovatele, je povinností Zákazníka učinit opatření k zajištění ochrany (např. provést instalaci šifrovacích/dešifrovacích zařízení, apod.).

9. Vyšší moc

- 9.1. Pro účely těchto Podmínek „**vyšší moc**“ znamená událost, která je mimo kontrolu smluvních stran a ke které došlo bez zavinění smluvních stran. Takovou událostí se rozumí např. přírodní katastrofa, epidemie, dopravní embargo nebo stávka v příslušném odvětví. Smluvní strana postižená vyšší mocí je povinna bezodkladně informovat druhou smluvní stranu o rozsahu a předpokládaném trvání překážek v plnění smluvních závazků. Strany se zavazují vyvinout nejvyšší úsilí za účelem odstranění nebo snížení následků způsobených vyšší mocí.

10. Ochrana důvěrných informací, shromažďování, evidence a užití informací a dat vyplývajících z uzavřeného smluvního vztahu

- 10.1. Poskytovatel a Zákazník považují za důvěrné veškeré informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy nebo které se dozvěděli v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí ani nezpřístupní třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí po dobu trvání Smlouvy a tří (3) let následujících po jejím ukončení. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:
 - (I.) informaci o tom, že mezi stranami byla uzavřena Smlouva;
 - (II.) podmínky pro poskytování Služby;
 - (III.) informace, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti;
 - (IV.) poskytnutí identifikačních údajů a provozních dokladů, které mohou být předmětem obchodního tajemství, orgánům činným v trestním řízení nebo soudu v rámci soudního řízení vedeného mezi Zákazníkem a Poskytovatelem;
 - (V.) informace vyžadované soudy, správními úřady, orgány činnými v trestním řízení nebo auditory pro zákonem stanovené účely.
- 10.2. Poskytovatel je oprávněn uvádět Zákazníka v seznamu svých referenčních zákazníků.
- 10.3. Poskytovatel a Zákazník se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy, nebo které získají v souvislosti s jejím plněním, používat v souladu s právními předpisy (zejména zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, dále jen „GDPR“), těmito Podmínkami nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.

- 10.4. Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel může Službu poskytovat sám nebo ve spolupráci se svým smluvním partnerem, přičemž se Poskytovatel zavazuje zajistit ochranu a bezpečnost informací a dat minimálně v rozsahu daném těmito Podmínkami a Smlouvou.
- 10.5. V případě, že dojde ke změně v osobních údajích poskytnutých Zákazníkem Poskytovateli, zavazuje se Zákazník takovou změnu bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli.
- 10.6. Zákazník se zavazuje odškodnit Poskytovatele v případě, kdy porušením povinnosti Zákazníka dle právních předpisů o ochraně osobních údajů vznikne Poskytovateli jakákoliv újma.

11. Zpracování osobních údajů

- 11.1. V případě, že Zákazník ve Smlouvě neuvedl, že v rámci Služby bude zpracovávat data, která představují osobní údaje (dále jen „**Osobní údaje**“), není Zákazník oprávněn Osobní údaje v rámci Služby zpracovávat.
- 11.2. V případě, že Zákazník ve Smlouvě uvedl, že v rámci Služby dochází ke zpracování Osobních údajů, uplatní se mezi smluvními stranami, tj. mezi Zákazníkem a Poskytovatelem jako jeho zpracovatelem či dalším zpracovatelem, následující ustanovení.
- 11.3. Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje automatizovaně s přispěním výpočetní techniky. Příležitostně může docházet k ručnímu zpracování Osobních údajů.
- 11.4. Poskytovatel se zavazuje při zpracovávání Osobních údajů zpracovávat Osobní údaje na základě doložených pokynů Zákazníka; pro vyloučení pochybností zpracovávání Osobních údajů v souladu s povinnostmi Poskytovatele dohodnutými v rámci Smlouvy se považuje za prováděné v souladu s instrukcemi Zákazníka, resp. k tomu Zákazníkem pověřených osob.
- 11.5. Poskytovatel se zavazuje řídit se při zpracování Osobních údajů instrukcemi Zákazníka v otázkách předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Evropské unie nebo členského státu, které se na Poskytovatele vztahuje; v takovém případě Poskytovatel Zákazníka informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu.
- 11.6. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat, aby se osoby oprávněné zpracovávat Osobní údaje za Poskytovatele ohledně takového zpracování zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.
- 11.7. Na základě žádosti Zákazníka mu Poskytovatel poskytne součinnost při plnění povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů dle článků 15 až 22 GDPR, kterou má Zákazník jako správce při zpracování Osobních údajů, a to v rozsahu, v němž je to s ohledem na podmínky příslušné Služby a technické a organizační podmínky možné. Součinnost dle tohoto odstavce je zpoplatňována jednorázovou platbou podle časové náročnosti nebo využitých prostředků, a to zpětně za měsíc, ve kterém byla Zákazníkovi poskytnuta, podle aktuálního ceníku Poskytovatele platného ke dni doručení žádosti, dostupného na vyžádání.
- 11.8. Na základě žádosti Zákazníka poskytne Poskytovatel Zákazníkovi součinnost při zajišťování souladu s povinnostmi Zákazníka dle článků 32 a 36 GDPR, které má Zákazník jako správce při zpracování Osobních údajů, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici od Zákazníka. Součinnost dle tohoto odstavce je zpoplatňována jednorázovou platbou podle časové náročnosti nebo využitých prostředků, a to zpětně za měsíc, ve kterém byla Zákazníkovi poskytnuta, podle aktuálního ceníku Poskytovatele platného ke dni doručení žádosti, dostupného na vyžádání.
- 11.9. Na základě žádosti Zákazníka poskytne Poskytovatel Zákazníkovi informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti Poskytovatele stanovené článkem 28 GDPR. Poskytnutí informací dle tohoto odstavce je zpoplatňováno jednorázovou platbou podle časové náročnosti nebo využitých prostředků, a to zpětně za měsíc, ve kterém byla informace Zákazníkovi poskytnuta, podle aktuálního ceníku Poskytovatele platného ke dni doručení žádosti, dostupného na vyžádání.
- 11.10. Na základě žádosti Zákazníka, ne však častěji, než 1x za kalendářní rok, umožní Poskytovatel Zákazníkovi provést auditu k ověření plnění povinností Poskytovatele jako zpracovatele dle článku 28 GDPR ve vztahu ke zpracování Osobních údajů, včetně inspekci, prováděné Zákazníkem nebo jiným auditorem, kterého Zákazník pověřil, a k těmto auditům přispěje poskytnutím nezbytné součinnosti. Náklady auditu na straně Poskytovatele provedené na žádost Zákazníka nese Zákazník. Provedením auditu či inspekce nesmí být ohrožena bezpečnost dat zpracovávaných Poskytovatelem ani nesmí dojít k neoprávněnému zásahu do práv třetích osob. Poskytovatel je oprávněn podmínit umožnění auditů uzavřením zvláštní dohody o ochraně důvěrnosti informací.
- 11.11. Poskytovatel přijal a udržuje přiměřená technická a organizační opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům Zákazníka, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů, a to s přihlédnutím též ke zvolené Službě.
- 11.12. Poskytovatel přijal a udržuje opatření k zajištění přiměřené úrovně zabezpečení osobních údajů, a to s přihlédnutím

k povaze Služby. Zákazník prohlašuje, že zabezpečení Osobních údajů v rámci Služby je i s ohledem na jím přijatá další opatření dostačující, a to i s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob. Zákazník je oprávněn si v průběhu účinnosti Smlouvy na základě žádosti u Poskytovatele sjednat služby k zajištění zabezpečení Osobních údajů nad rámec zabezpečení poskytovaného v rámci Služby. Služby poskytované na vyžádání Zákazníkem nad rámec Služby jsou zpoplatňovány podle aktuálního ceníku Poskytovatele, dostupného na vyžádání.

- 11.13. V případě, že Poskytovatel zjistí porušení zabezpečení Osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu Zákazníkovi na jeho kontaktní e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě.
- 11.14. V případě ukončení Smlouvy nejsou Poskytovatel, resp. jeho zaměstnanci, popř. pověřené třetí osoby, které přišly do styku s osobními údaji, zbaveni mlčenlivosti. Povinnost mlčenlivosti u nich v takovémto případě trvá i po ukončení účinnosti Smlouvy, bez ohledu na trvání poměru uvedených osob k Poskytovateli.
- 11.15. V případě ukončení Smlouvy je Zákazník oprávněn žádat od Poskytovatele vrácení Osobních údajů a/nebo si kopii Osobních údajů stáhnout ve lhůtě 14 kalendářních dnů od ukončení Smlouvy. Pokud Zákazník o vrácení nepožádá, Poskytovatel Osobní údaje vymaže, pokud právo Evropské unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných Osobních údajů. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel není schopen oddělit Osobní údaje od ostatních dat, a proto Poskytovatel splní své povinnosti dle tohoto ustanovení vrácením či zpřístupněním dat.
- 11.16. Zákazník tímto konkrétně souhlasí se zapojením dalších zpracovatelů, kteří jsou uvedeni na webových stránkách Poskytovatele.
- 11.17. V případě změny týkající se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení zamýšlené Poskytovatelem se Poskytovatel zavazuje informovat Zákazníka o veškerých takových zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak Zákazníkovi příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky. Zamýšlené změny nebo nahrazení dalších zpracovatelů Poskytovatel zveřejní na webových stránkách alespoň 1 měsíc před plánovanou účinností takové změny či nahrazení; tímto se informační povinnost vůči Zákazníkovi považuje za splněnou.
- 11.18. Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje osob autorizovaných ze strany Zákazníka ke vstupu do datového centra do doby uplynutí promlčecí doby všech nároků Zákazníka vůči Poskytovateli z plnění Smlouvy a jeho vad. Zákazník prohlašuje, že je oprávněn umožnit Poskytovateli zpracování Osobních údajů dle toho odstavce.
- 11.19. Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel může Službu poskytovat sám nebo ve spolupráci se svým smluvním partnerem, přičemž se Poskytovatel zavazuje zajistit ochranu a bezpečnost osobních údajů minimálně v rozsahu daném Smlouvou.

12. Ochrana práv k nemotným statkům

- 12.1. Smluvní strany se dohodly, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé strany používat ochranných známek ani jiných chráněných označení druhé strany, pokud není výslovně dohodnuto jinak. Poskytovatel je však oprávněn využívat označení Zákazníka (jeho jméno a příjmení, obchodní firmu či název a logo) pro referenční účely.
- 12.2. Zákazník je oprávněn využívat Služby včetně nemotných statků spojených se Službami pouze k účelu danému Smlouvou, přičemž toto právo není přenosné na třetí osoby bez písemného souhlasu Poskytovatele.
- 12.3. Zákazník je povinen při své činnosti dle Smlouvy chránit práva k nemotným statkům Poskytovatele a dalších subjektů, která Poskytovatel zajistil Zákazníkovi k užívání ve spojitosti se Smlouvou. Porušení kterékoli z povinností v tomto článku Podmínek je porušením povinností Zákazníka vyplývajících z těchto Podmínek obzvláště závažným způsobem.

13. Ostatní a závěrečná ustanovení

- 13.1. Poskytovatel je oprávněn navrhnout Zákazníkovi slevu z cen poskytovaných Služeb, a to ve výslovné nabídce doručené Zákazníkovi nejpozději současně s prvním vyúčtováním, v němž se má navržená sleva zohlednit. Zákazník tento návrh přijme a dohodu o poskytnutí slevy uzavře zaplacením takového vyúčtování v částce snížené o navrženou slevu.
- 13.2. Není-li v těchto Podmínkách, Specifických podmínkách či Smlouvě uvedeno jinak, musí být veškerá komunikace týkající se Smlouvy a / nebo Služby zásadně učiněna jedním ze způsobů pro uzavření Smlouvy, jak je dohodnut v odst. 3.2. výše. Jednostranné úkony smluvních stran, při kterých nebyla dodržena tato forma, nemají žádné právní účinky.
- 13.3. V případě opakovaně neúspěšného doručení písemností, které vyžadují formu doporučeného dopisu, bude zásilka považována za doručenou třetím dnem po jejím prvním prokazatelném odeslání. Zásilky se doručují na adresu uvedenou ve Smlouvě, jinak na adresu sídla Zákazníka.
- 13.4. Právní vztahy při poskytování Služby se řídí Smlouvou, těmito Podmínkami a příslušnými Specifickými podmínkami

Poskytovatele. V případě, že by se ustanovení uvedených dokumentů dostaly do vzájemného rozporu, platí následující pořadí jejich závaznosti v sestupném pořadí od ujednání s nejvyšší předností po nejnižší:

- (I.) Smlouva;
- (II.) Specifické podmínky služby;
- (III.) Podmínky.

- 13.5. Tyto Podmínky a Specifické podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy.
- Smluvní vztah založený Smlouvou se řídí právním řádem České republiky, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
- 13.6. Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu, zejm. tyto Podmínky a Specifické podmínky, při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu Služeb, jakož i z důvodu změny právních předpisů. Poskytovatel je povinen změnu dle předchozí věty Zákazníkovi oznámit alespoň jeden (1) měsíc před její účinností, a to prostřednictvím zprávy zaslané na e-mailovou či jinou kontaktní adresu Zákazníka, jinak na adresu sídla Zákazníka. Zákazník může Službu dotčenou změnou z důvodu nesouhlasu se změnou zrušit bez sankce, a to pomocí zprávy zaslané Poskytovateli jedním ze způsobů pro uzavření Smlouvy, jak je dohodnut v odst. 3.2. výše. Takové zrušení je účinné ke dni předcházejícímu dni nabytí účinnosti změny. Právo zrušit Službu dotčenou změnou však Zákazník nemá, byla-li změna vyvolána změnou právních předpisů či výrokem vykonatelného rozhodnutí orgánu veřejné moci. Zrušení Služby z důvodu nesouhlasu se změnou musí být Poskytovateli doručeno nejpozději 7 pracovních dnů před dnem nabytí účinnosti takové změny, jinak nemá žádné právní účinky. Bez ohledu na výše uvedené platí, že se toto ustanovení neaplikuje u změn, které je Poskytovatel oprávněn provést v souladu s odst. 4.8, odst. 6.4., odst. 6.14 a odst. 11.17 výše.
- 13.7. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 4. 10. 2022 a řídí se podle nich smluvní vztahy (jejichž předmětem je poskytování Služby) vzniklé či změněné ode dne jejich účinnosti. Dále se tyto Podmínky použijí na smluvní vztahy (jejichž předmětem je poskytování Služby) vzniklé přede dnem jejich účinnosti v případech, kdy Poskytovatel oznámí tuto změnu Podmínek a jejich zveřejnění Zákazníkovi, a to předem v souladu s příslušným ustanovením Podmínek.

Příloha č. 1

Definice pojmů

V souladu s odst. 2.8 Podmínek jsou stanoveny následující definice pojmů:

- 1.1. Incident - označuje nějakou nestandardní či nepříjemnou událost, která vede ke spuštění vnitřních podpůrných procesů.
- 1.2. Release - jedna nebo více změn služby IT, které jsou sestaveny, testovány a nasazeny najednou. Jediný release může zahrnovat změny hardwaru, softwaru, dokumentace, procesů a dalších komponent.
- 1.3. High Risk Use („kritické použití“) - služba nesmí být využita, pakliže by chyba nebo výpadek mohl způsobit smrt nebo zranění osob, způsobit materiální škody anebo poškodit životní prostředí.
- 1.4. Reverse engineering („reverzní inženýrství“) - označení pro proces, jehož cílem je odkrýt princip fungování zkoumaného předmětu většinou za účelem sestrojení stejně či podobně fungujícího předmětu.
- 1.5. Decompiling - zpětný překlad znamená převést spustitelný programový kód na nějakou formu programovacího jazyka vyšší úrovně, aby jej mohl přečíst člověk.
- 1.6. Dekompozice - známá také jako factoring, rozbíjí složitý problém nebo systém na části, které lze snáze pochopit, pochopit, naprogramovat a udržovat.



O2 Czech Republic a.s.

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném

Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322

4. Další náležitosti požadované nebo vyplývající z výzvy

4.1 Vymezení předmětu veřejné zakázky

4.1.1 Předmět zakázky, požadavky zadavatele

Předmětem veřejné zakázky je poskytování telekomunikačních služeb pevných linek pro Město Valašské Meziříčí, jeho příspěvkové organizace a obchodní společnosti.

Účastník akceptuje/splňuje veškeré níže uvedené požadavky zadavatele.

Účastník zajistí zachování stávajících telefonních čísel a zajištění tzv. přenositelnosti současných telefonních čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o elektronických komunikacích). Tato přenositelnost a přenos nebude zpoplatněn samostatnou položkou ani při podpisu smlouvy, ani do budoucna. Přenos musí být proveden tak, aby nenarušil provoz centrálního zadavatele a dalších zadavatelů dle přílohy č. 1 Výzvy a jim poskytované služby.

Obecné důvody pro požadavky zadavatele jsou:

- zajištění vysoké kvality, spolehlivosti, dostupnosti a bezpečnosti poskytovaných služeb
- zajištění výkonu státní správy a samosprávy
- zákon č. 181/2014 Sb., zákon o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů
- krizové řízení a integrovaný záchranný systém

Předmětem plnění je poskytování služeb operátora pevných telefonních linek pro všechny zadavatele dle přílohy č. 1 Výzvy.

Místo plnění jednotlivých služeb se liší podle zadavatelů. Specifikováno je v Příloze č. 2 Výzvy – Seznam_služeb pevných linek_umístění_2025.

Účastník nabízí ceny za požadované služby (do Přílohy č. 3 Výzvy k podání nabídek).

Účastník zajistí prostřednictvím všech telefonních přípojek přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným účastníkem, případně i jinými poskytovateli služeb elektronických komunikací. Konkrétně nabízené služby musí umožňovat, aby zadavatelé mohli nepřetržitě a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

- Volání k číslům tísňového volání
- Volání do pevných telefonních sítí na území České republiky
- Volání do mobilních sítí na území České republiky
- Volání do neveřejných sítí
- Volání na negeografická telefonní čísla (např. zelené, modré, bílé linky, čísla začínají číslicí 9, apod.)
- Mezinárodní volání do automatizované části mezinárodní telekomunikační sítě
- Faxovou komunikaci
- Přenos dat v hovorovém pásmu

Účastník ke službám fixního hlasu bude schopen zabezpečit následující doplňkové služby na základě požadavku administrátora služeb na straně zadavatelů:

- Zobrazení identifikace volajícího – možnost zobrazení identifikace volajícího (CLIP)
- Zamezení/potlačení přenosu telefonního čísla k volanému pro jednotlivá volání nebo trvale pro všechna volání (CLIR)
- Pevné přesměrování volání – přesměrování všech příchozích hovorů na jiné telefonní číslo (CFU)
- Přesměrování volání při obsazení – přesměrování všech příchozích hovorů na jiné telefonní číslo (CFB)
- Podržení volání – přijetí nového příchozího hovoru v průběhu stávajícího hovoru (HOLD)
- Vícenásobné účastnické číslo – možnost více telefonních čísel u jedné linky (MSN)
- Provolba – přímé číslo na volaného bez nutnosti komunikace se spojovatelkou či hlasovým systémem (přímá z veřejné telefonní sítě, DDI)
- Čekající hovor – zvuková signalizace během hovoru ohlašující nový hovor (CW)
- Konferenční hovor – možnost přizvání k hovoru více účastníků (CONF)
- Omezení odchozích volání řízené sítí (OCB-NC)
- Identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání (MCID)
- Informace o čase (AoT) nebo Informace o poplatku

Přípojky typu HTS a ISDN2A musí být schopny (na základě kladného výsledku technického šetření) zabezpečit realizaci standardní doplňkové služby přenosu dat s asymetrickou přenosovou rychlostí až 40 Mbit/s (downstream) a až 5 Mbit/s (upstream).

Účastník umožní nechat bezplatně zablokovat volání na telefonní čísla se zvýšenou tarifací.

Veškeré další služby, které nejsou výslovně uvedeny ve Výzvě a zahrnuté do hodnocení budou bez finanční úhrady.

Zadavatel stanovuje zpřesňující body požadavků na jednotlivé hlasové služby:

- zadavatel, vzhledem k výkonu své funkce a svých činností, požaduje od účastníka zajištění vysoké kvality, spolehlivosti, dostupnosti a bezpečnosti poskytovaných služeb. Zadavatel požaduje zajištění služeb minimálně v takové úrovni a s takovými parametry, jaké budou odpovídat minimálně současnému technickému stavu a současné technologické úrovni odebíraných služeb. Nabídku služeb s nižší úrovní či horšími parametry než stávajícími, zadavatel nepřipouští.

Účastník akceptuje právo zadavatele před uzavřením smlouvy vyzvat účastníka k prokázání splnění ve Výzvě zadavatelem stanovených podmínek a požadavků. Zadavatel si vyhrazuje právo před uzavřením smlouvy ověřit, otestovat, případně vyjasnit si, informace deklarované účastníkem v nabídce, a to včetně případného předvedení konkrétní služby. Nesplnění kterékoliv podmínky či požadavku stanovených zadavatelem posoudí zadavatel jako nesplnění zadávacích podmínek s následkem vyloučení příslušného účastníka z výběrového řízení.

Všechny účastníkem nabídnuté fixní služby, hlasové přípojky i ADSL/VDSL přípojky do Internetu, také ISDN, budou poskytovány výhradně prostřednictvím optické či metalické infrastruktury. Nabídku bezdrátových služeb poskytovaných prostřednictvím radiových a Wi-Fi sítí zadavatel nepřipouští. Zadavatel nepřipouští variantu technického řešení fixních hlasových služeb na bázi VoIP technologií. Zadavatel připouští možnost využití pevné předvolby operátora (CPS) nebo volby operátora (CS).

pevná linka - přípojka HTS/PSTN/POTS a digitální linka ISDN2/BRI musí splňovat standard TDM technologie. Funkčnost přípojky HTS musí být účastníkem garantována i v případě výpadku elektriny - zajištěním napájení

přípojky HTS prostřednictvím sítě účastníkem. Zadavatelem specifikovaná lokalita musí být připojena přípojkou se standardem ISDN30/PRI, zadavatel nepřipouští modifikace počtu kanálů v rozhraní (např. ISDN10 nebo ISDN15)

Účastník umožní na telefonních přípojkách využívající technologii ISDN30 možnost upozorňování na překračování limitů objemu služeb dle zadání zadavatele. Jde zejména o zamezení důsledků vykazujících známky zneužití nebo bezpečnostního napadení. Zadavatel požaduje řešení ochrany před nežádoucím, neoprávněným nebo nevhodným použitím telekomunikačních prostředků připojených do veřejné telefonní sítě. Účastník v nabídce detailně popisuje nabízené řešení (viz bod 4.3.2). Účastník garantuje ochranu proti snahám o zneužívání telekomunikačního řešení. Od takovéto ochrany zadavatel očekává, že bude včas a účinně čelit, respektive minimalizovat možné ztráty plynoucí z neoprávněného používání telekomunikačního řešení. Zadavatel pod ochranou proti zneužívání telekomunikačního řešení rozumí on-line monitorování telekomunikačního provozu, na základě kterého bude po případném vzniku nestandardní situace upozorněna určená kontaktní osoba zadavatele. Účastník se před zahájením poskytování služby „Bezpečnost a ochrana telekomunikačního řešení“ zavazuje nastavit limitní hodnoty výše uvedených nestandardních situací dle požadavků zadavatele.

Účastník garantuje minimálně následující parametry dostupnosti přípojek ISDN30/PRI:

- | | |
|-------------------------------------|------|
| • Měsíční dostupnost % | 99,0 |
| • Max. délka opravy hodin | 12 |
| • Odezva hodin | 2 |
| • Průběžné informace o poruše hodin | 12 |

Účastník garantuje zajištění dostupnosti hlasových služeb v kalendářním měsíci nejméně 99 % u všech ostatních přípojek.

zachování telefonních čísel – účastník se zavazuje, že v případě změny poskytovatele služeb převezme a bezplatně zabezpečí přenesení stávajících telefonních čísel v souladu s definicí přenositelnosti telefonních čísel v pevných sítích. Účastník zajistí, aby v případě výběru jiného dodavatele než stávajícího, došlo k převodu všech stávajících čísel na nového dodavatele bez výpadku poskytovaných služeb.

V případě výběru jiného dodavatele než stávajícího a/nebo výměny technologie je zadavatel oprávněn požadovat po účastníku testovací provoz, který ověří plnou funkčnost služby. Účastník je povinen v nabídce uvést konkrétní návrh postupu případného přenosu čísel včetně termínového harmonogramu. Realizací zakázky nesmí být nijak omezen provoz a funkce zadavatele.

požadavky na hlasovou komunikaci - účastník poskytne optimální hlasové řešení se zvýhodněným voláním zohledňujícím předpokládaný objem provolaných minut. Vnitrostátní hovory je účastník povinen účtovat tak, že za každou jednotlivou sekundu volání bude účtovat jednu šedesátinu ceny za minutu, tj. způsob tarifikace je požadován ve variantě 1+1 účtovaná sekunda. Zpoplatnění a účtování hovorů je požadováno jednotnou sazbou bez rozlišení provozu „ve špičce“ a „mimo špičku“ a bez geografického rozlišení pro volání v rámci České republiky do všech pevných a mobilních sítí. Cena zadaná do přílohy č. 3 Výzvy se nebude lišit dle typu přípojky, ze které je hovor uskutečňován.

poskytování nepřetržité zákaznické podpory (24 hodin denně a 7 dní v týdnu) a určení konkrétní osoby vybraného dodavatele či jím pověřené osoby, která se dostaví (na náklady dodavatele) na základě výzvy do 24 hodin do sídla zadavatele k řešení vzniklého problému, v případě, že vzniklý problém nelze řešit online.

Administrativní úkony:

- změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy)
- poplatek za elektronický detailní výpis

- jednotná správa a nastavení účtů fixních telefonních linek prostřednictvím webového rozhraní účastníka.

podmínka jednoho vyúčtování - pokud bude poddodavatelem služby jiná osoba.

Předpokládaný objem služeb je dán přílohou č. 3 Tabulka pro zpracování cenové nabídky_služby pevných linek_2025 zadávací dokumentace. Tento předpokládaný objem služeb vychází z objemů služeb, které byly využívány v předchozích účetních obdobích. Po dobu trvání rámcové smlouvy může být objem skutečně využívaných služeb podstatně vyšší v závislosti na ceně služeb a dle požadavků jednotlivých zadavatelů. Zadavatel je na základě smlouvy a v souladu s vyhrazenou změnou závazku ze smlouvy oprávněn objednávat veškeré služby popsané v popisu předmětu plnění po celou dobu účinnosti smlouvy.

Zadavatel si v souladu s ustanovením § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, vyhrazuje právo na změnu závazku ze smlouvy.

Zadavatel je oprávněn svého práva na změnu závazků využít za předpokladu, že na straně zadavatele vyvstane potřeba zajistit poskytování služeb, které nejsou výslovně specifikovány v těchto zadávacích podmínkách nebo ve smlouvě, resp. navýšit poskytování služeb, a to vždy dle aktuálně platných ceníků příslušných služeb poskytovatele.

4.1.2 Doba a místo plnění veřejné zakázky

Doba plnění veřejné zakázky: 24 měsíců od 1. 12. 2025

Místo plnění veřejné zakázky: Sídla organizací města Valašské Meziříčí uvedené v příloze č. 1 výzvy

4.2 Seznam organizací zřízených a založených Městem Valašské Meziříčí

	Organizace	IČO
1.	Město Valašské Meziříčí	00304387
2.	Základní škola Valašské Meziříčí, Vyhlídka 380, příspěvková organizace	45211345
3.	Základní škola Valašské Meziříčí, Žerotínova 376, příspěvková organizace	45211353
4.	Mateřská škola Valašské Meziříčí, Vyhlídka 419, příspěvková organizace	47863765
5.	Mateřská škola Valašské Meziříčí, Štěpánov 658, příspěvková organizace	45211469
6.	Městská knihovna Valašské Meziříčí, Nábřeží 268, příspěvková organizace	64123421
7.	Technické služby města Valašské Meziříčí, Zašovská 784, příspěvková organizace	62334204
8.	CZT Valašské Meziříčí s.r.o., Valašské Meziříčí, Husova 373/29	25851501

4.3 Popis nabízených služeb

4.3.1 Popis přenesení telefonních čísel od opouštěného poskytovatele

Účastník (jakožto přejímající poskytovatel služeb) zajistí přenesení současných telefonních čísel od poskytovatele dosud zajišťujícího zákazníkovi služby (dále jako „opouštěný poskytovatel“) v souladu se zákonem č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících předpisů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoEK“). Současně s uzavřením smlouvy na základní službu (nebo později, pokud se na tom zákazník s poskytovatelem dohodne) si zákazník k poskytovateli může přenést své telefonní číslo od opouštěného poskytovatele.

V souladu s novelou zákona o elektronických komunikacích č. 311/2019 Sb. v platném znění je pro tento proces stanovena lhůta v délce 3 pracovní dny ode dne, kdy poskytovatel požádá o přenesení telefonních čísel opouštěného poskytovatele, nesjedná-li zákazník s přejímajícím poskytovatelem pozdější termín. Poskytovatel je dle ZoEK povinen požádat opouštěného poskytovatele o přenesení telefonního čísla do jednoho pracovního dne poté, co o přenesení telefonního čísla požádá zákazník poskytovatele. Tento proces může tedy proběhnout nejdříve ve lhůtě 4 dnů od uzavření smlouvy na poskytování služby elektronických komunikací mezi poskytovatelem a zákazníkem a sdělení OKU/ČVOP zákazníkem poskytovateli, není-li sjednán termín pozdější.

Účastník zajistí přenesení stávajících telefonních čísel zákazníka do své sítě v souladu se zákonnými požadavky vždy bezplatně.

Pro přenesení telefonních čísel od 1.4.2020 stačí, když zákazník sdělí poskytovateli přenášené telefonní číslo a ověřovací kód účastníka („OKU“) pro jeho přenesení, který má zákazník k dispozici od opouštěného poskytovatele, a sjedná s poskytovatelem termín přenesení. Pod jedním kódem OKU lze přenést pouze jedno číslo.

Ověřovací kód účastníka (dále jen „OKU“):

- 14místný číselný identifikátor přidělený ke každému zákazníkovi, který má telefonní číslo, které lze přenášet
- slouží k ověření zákazníka a od 1.4. 2020 musí být součástí žádosti o přenos telefonního čísla¹
- po celou dobu trvání smlouvy s konkrétním poskytovatelem služeb elektronických komunikací je neměnný.

Pro přenos většího množství telefonních čísel je i nadále preferovaným identifikátorem ČVOP – číslo výpovědi opouštěného poskytovatele služeb, které je vydáváno opouštěným poskytovatelem na základě žádosti zákazníka o zrušení nebo přenesení telefonního čísla služby (dále jako „ČVOP“). V takovém případě zákazník podá výpověď smlouvy o službě opouštěnému poskytovateli z důvodu přenesení telefonního čísla. Při uzavírání smlouvy s poskytovatelem (či později v termínu dohodnutém s poskytovatelem) pak zákazník uvede platné ČVOP.

I po 1.4.2020 lze tedy přenášet telefonní čísla prostřednictvím ČVOP. **Pod jedním ČVOP kódem je možné přenést až 99 čísel najednou.**

¹ Vyjma případů, kdy je pro přenos čísel využít tzv. ČVOP

4.3.1.1 Postup přenesení telefonních čísel

- Uzavření smlouvy s poskytovatelem na poskytování služeb (vč. uvedení konkrétního přenášeného čísla)
- Sdělení OKU, příp. vygenerování ČVOP opouštěným poskytovatelem
- Zavedení do systému poskytovatele
- Navedení tarifu
- Vlastní přenesení telefonních čísel
- Fakturace

Přípravná fáze:

- Podání kompletní žádosti zákazníka o přenesení čísla poskytovateli, sdělení OKU či ČVOP
- Vytvoření tabulky čísel/TSS, která bude obsahovat nezbytné informace o přenášených číslech (čísla, služby, adresy + další informace podle dohody) (zajistí zákazník)
- Určení termínu přenesení telefonních čísel (nutná součinnost poskytovatele a zákazníka).
- Podání kompletní objednávky na přenesení čísla opouštěnému poskytovateli zajistí poskytovatel jako přejímající poskytovatel

Vlastní přenesení telefonních čísel:

- Příprava konektivity poskytovatelem zákazníkovi
- Koncovému uživateli přenášeného telefonního čísla je potvrzeno datum přenesení
- Vlastní přenesení telefonních čísel s navedením služeb proběhne v plánovaném termínu od 8:00 do 17:00 hod. (možno stanovit hodinu) Celý proces (včetně přípravné fáze) probíhá pouze v pracovní dny (tzn. mimo víkendy a státní svátky)

Závěrečná fáze:

- Koncový uživatel příslušného telefonního čísla provede kontrolu funkčnosti linky
- Potvrzení úspěšnosti přechodu zákazníkovi poskytovatelem
- Zákazník potvrdí poskytovateli řádné přenesení telefonních čísel – akceptace

Poskytovatel službu zřídí v pevné síti na nové konektivě, kterou od poskytovatele zákazník obdrží.

Číslo nelze k poskytovateli přenést, pokud:

1. Zákazník nesdělí všechny údaje potřebné pro přenesení, uvedené výše (zejm. platný OKU nebo ČVOP), či nevyhoví žádosti o ověření totožnosti, nebo
2. trvá starší objednávka na přenesení téhož čísla či žádost zákazníka o jeho přenesení, nebo
3. na číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti, nebo
4. pokud existují technické překážky bránící přenesení čísla, zejména neexistující konektivita od nového poskytovatele v požadované lokalitě nebo
5. číslo je součástí skupiny přenášených telefonních čísel, ve které se alespoň u jednoho telefonního čísla vyskytne některá ze situací uvedených výše.

V tomto případě dojde k posunutí celého nebo dílčího bloku harmonogramu.

4.3.1.2 Harmonogram přenesení telefonních čísel

Barevné zvýraznění vyznačuje proces přenesení telefonního čísla dle novely zákona o elektronických komunikacích č. 311/2019 Sb., s účinností od 1. 4. 2020.

Tabulka 1 – Harmonogram přenesení telefonních čísel

Den	Fáze	Popis činnosti	
	Přípravná fáze	Podepsání smlouvy s poskytovatelem a zavedení do systému poskytovatele.	
		Sdělení OKU, příp. získání ČVOPu opouštěného poskytovatele služby. Sdělení detailních informací o přenášných číslech (OKU nebo ČVOP, telefonní čísla, služby, adresy – množství informací podle dohody). Předání informací (žádosti) poskytovateli.	Vytváří zákazník
		Domluvení termínu přenesení telefonních čísel (nejdříve 4 dny po podání kompletní žádosti nebo později dle dohody).	zákazník a poskytovatel
		Poskytovatel zašle objednávku na opouštěného poskytovatele do jednoho pracovního dne od přijetí žádosti od zákazníka.	poskytovatel
D1	Vlastní přenesení telefonních čísel	Opouštěný poskytovatel přijme objednávku a provede validaci. Poskytovatel připravuje konektivitu v požadované lokalitě.	
D2		Poskytovatel potvrdí koncovému uživateli datum přenesení telefonního čísla. Dokončení zřízení konektivity v dané lokalitě.	
D3		Přenesení telefonního čísla k poskytovateli mezi 8:00 a 17:00 hod.	
	Závěrečná fáze	Koncový uživatel si sám zkontroluje funkčnost koncového zařízení a funguje v síti O2. Navedení doplňkových služeb dle požadavků zákazníka do 48 hodin od přenesení telefonního čísla.	

Uvedený harmonogram je realizován vždy pouze v pracovní dny. K přenesení dojde počátkem 3. pracovního dne po předání objednávky opouštěnému poskytovateli nebo pozdější pracovní den dle dohody se zákazníkem.

4.3.1.3 Popis přenesení telefonních čísel

Níže jsou popsány jednotlivé činnosti, které je třeba provést na straně zákazníka a poskytovatele tak, aby přenesení čísel zákazníka proběhlo hladce vzhledem k počtu přenášných telefonních čísel.

V tabulce je vytvořen obecný harmonogram pro realizaci přenosu libovolného počtu čísel. Harmonogram je vždy individualizován s ohledem na poptávaný počet přenášných telefonních čísel/služeb.

Tabulka 2 – Popis jednotlivých kroků při přenesení telefonních čísel, včetně požadavků na součinnost zákazníka

	Název úkolu	
D	Administrativa spojená s přípravou realizace služeb. (příprava a podepsání smluvní dokumentace, technických specifikací a předání k realizaci.)	zákazník/ poskytovatel
D+1	Zadání objednávek na požadované služby do systému dodavatele	poskytovatel
D+15	Revize stávajícího vedení, v případě nutnosti technické šetření v lokalitě plánované po předchozí domluvě se zákazníkem	poskytovatel
D+30	Převod stávající služby HTS/ ISDN2A/ ISDN 30 / xDSL dle stanovaného data a hodiny zákazníkem	zákazník/ poskytovatel

Bližší informace na <https://www.o2.cz/osobni/podpora/prejdete-k-o2>.

4.3.2 Služba Fraud Protect

Fraud Protect je bezpečnostní služba hlasových služeb. Umožňuje zvýšenou měrou chránit Uživatele před nežádoucím, neoprávněným nebo nevhodným použitím jeho koncových telekomunikačních zařízení určených k telekomunikačnímu provozu, zejména k odchozímu telekomunikačnímu provozu. Nezbytnou podmínkou je, aby koncová telekomunikační zařízení Uživatele byla připojena na veřejnou telekomunikační síť Poskytovatele. Platnost kritérií pro poskytování služeb lze volit v závislosti na čase, např. lze rozlišovat den / noc, určit hodiny, pracovní den / volný den (svátek), apod. Předmětem služby v žádném případě není monitorování a analyzování obsahu telekomunikačního provozu. Služba je aktivovaná až na základě souhlasu Uživatele. Služba **Fraud Protect** umožňuje monitorování a vyhodnocování následujících typů telekomunikačního provozu:

Monitorování provozu

Pro telefonní spojení spočívá služba Fraud Protect v monitorování provozu a upozorněním na:

- nepovolené hovory do ciziny,
- hovory do zakázaných a drahých tarifních pásem,
- extrémně dlouhé (drahé) hovory,
- hovory mimo povolené časové intervaly,
- častá a opakovaná volání na stejná čísla,
- případy napadení pobočkové ústředny tranzitním voláním na účet zadavatele,
- vyhodnocování provozu oproti nastavenému dennímu/týdennímu profilu volání.

Analýza volání

Pro nastavení služby **Fraud Protect** je potřeba ve spolupráci se zadavatelem vypracovat analýzu k vytvoření a sledování profilu využívání telekomunikačních služeb zákazníka.

Analýza se provádí na základě nastavení parametrů pro sledování volání

- Nastavení sledovaných parametrů
 - extrémní nárůst volání určitého typu
 - extrémně dlouhé hovory
 - opakující se volání na stejná čísla
- Nastavení časového rozmezí
 - slabý, silný provoz, pracovní dny, víkendy a svátky
- Nastavení limitů
 - individuální limit pro přípojku

Reporting překročení fraud limitů

Monitoring v jednotlivých službách je prováděn nepřetržitě. Překročení nastavených hodnot je zasíláno na zadavatelem definovanou e-mailovou adresu určené kontaktní osobě.

