

RÁMCOVÁ DOHODA

O POSKYTOVÁNÍ PEVNÝCH HLASOVÝCH SLUŽEB A SOUVISEJÍCÍCH SLUŽEB A DODÁVEK

Smluvní strany

Poskytovatel O2 Czech Republic a.s.

Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou B 2322

IČO 601 93 336

DIČ CZ60193336

se sídlem Praha 4 - Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 140 22

zástupce Ing. Petr Střítecký, Account Manager, na základě pověření ze dne 27.6.2018

bankovní spojení Komerční banka, a.s., pobočka Praha

číslo účtu 27-4908440207 / 0100

dále také jako „poskytovatel“ a

Zákazník Subjekty uvedené v příloze č. 2

Jménem všech subjektů uvedených v příloze č. 2 je na základě dohod o centrálním zadávání dle § 9 odst. 4 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jako „zákon“) oprávněn uzavřít tuto dohodu

Královéhradecký kraj

IČO 708 89 546

DIČ CZ 708 89 546

se sídlem Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové

zástupce PhDr. Jiří Štěpán, Ph.D., hejtmán

bankovní spojení Komerční banka Hradec Králové

číslo účtu 27-2031100257/0100

všechny subjekty dle přílohy č. 2 samostatně dále jako „zákazník“ a společně také jako „zákazníci“; poskytovatel a zákazníci společně také jako „smluvní strany“

Článek 1

Úvodní ustanovení

1. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu o poskytování pevných hlasových služeb v síti elektronických komunikací na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem: „Poskytování služeb elektronických komunikací pro Královéhradecký kraj a jím zřízené příspěvkové organizace a založené obchodní společnosti – pevné hlasové služby a související služby a dodávky“, uveřejněné ve Věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem Z2018-019454 (dále také jako „veřejná zakázka“).

Článek 2

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je poskytování hovorových a nehovorových služeb elektronických komunikací poskytovaných v pevném místě prostřednictvím sítí elektronických komunikací a zajištění souvisejících dodávek a služeb v rozsahu dle technické specifikace služeb, která je **přílohou č. 1** této smlouvy (dále též „služby“), v souladu s požadavky zákazníka obsaženými v zadávací dokumentaci veřejné zakázky (dále jen „zadávací dokumentace“) a v souladu

s nabídkou poskytovatele. Pro účely této smlouvy se pro předmět této smlouvy vymezený v tomto odstavci užije též označení „plnění“.

2. Poskytovatel se tímto zavazuje zákazníkovi poskytovat služby za podmínek uvedených v této smlouvě a zadávací dokumentaci, a zákazník se tímto zavazuje za poskytnutí služeb zaplatit úplatu dle článku 4 této smlouvy. Technická zařízení nutná pro zajištění poskytovaných služeb bude poskytovatel zákazníkovi poskytovat za maximální měsíční poplatek 1,- Kč bez DPH nebo formou pronájmu v rámci ceny služby. Případný převod telefonních čísel od stávajícího poskytovatele služeb provede poskytovatel bezúplatně, všechna telefonní čísla zůstanou zachována bez jakýchkoliv změn. Jestliže nedojde touto smlouvou ke změně poskytovatele, nebude zákazník pro již poskytované služby platit zřizovací poplatek dle přílohy č. 1 článku A.2.9. Během převodu v případě, kdy bude nutné převést službu mezi poskytovateli formou zrušení a nového zřízení v rámci přenositelnosti čísel, je výpadek na nezbytně nutnou dobu, maximálně však 24 hodin, z technických důvodů přípustný, přičemž termín změny bude odsouhlasen zákazníkem.
3. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytovat plnění uvedená v odst. 1 tohoto článku zákazníkovi.
4. Poskytovatel a zákazník prohlašují, že jsou oprávněni uzavřít tuto smlouvu a že jim nejsou známy žádné právní a věcné překážky, které by bránily uzavření této smlouvy.
5. Služby je poskytovatel povinen poskytovat zákazníkovi způsobem a za podmínek blíže specifikovaných v příloze č. 1 této smlouvy, v zadávací dokumentaci a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, upravujícími oblast uvedených služeb.
6. Uzavřením této smlouvy nevzniká poskytovateli výhradní právo na plnění předmětu smlouvy. Zákazník může plnění požadovat samostatnou veřejnou zakázkou i od jiného dodavatele.

Článek 3 Cena plnění

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat zákazníkovi služby a dodávky za ceny nikoliv vyšší než uvedené v ceníku služeb, který je **přílohou č. 3** této smlouvy.
2. Zákazník je na základě smluvního vztahu uzavřeného s odkazem na tuto smlouvu povinen hradit ceny pouze za skutečně poskytnuté služby.
3. Cena za poskytnutí všech služeb může být změněna pouze změnou sazby DPH a za podmínek stanovených v článku 11 odst. 3 této smlouvy (opční právo).
4. Zákazník požaduje na poskytovateli dostupnost ceníků všech provozovaných služeb v elektronické formě prostřednictvím webových stránek poskytovatele nejpozději v den nabytí jejich účinnosti. Zákazník požaduje na poskytovateli dostupnost všech ceníků zdarma.
5. Poskytovatel se zavazuje, vždy po skončení kalendářního roku, poskytnout data po jednotlivých vyúčtovaných měsících o plnění veřejné zakázky směrem ke všem zákazníkům v minimálním členění: IČ organizace, tel. číslo, měsíc, typ služby (HTS, ISDN2, ISDN30, VoIP, ...), paušální poplatky, volané minuty místní a dálkové hovory a neveřejné sítě, účtované minuty místní a dálkové hovory a neveřejné sítě, volané minuty do zahraničí, účtované minuty do zahraničí, celková fakturovaná cena za volání místní a dálkové hovory a neveřejné sítě, celková fakturovaná cena volání do zahraničí, směr volání do zahraničí, volané minuty do mobilních sítí, účtované minuty do mobilních sítí, celková fakturovaná cena volání do mobilních sítí, rychlostní parametry datové služby, celková cena za datové služby, celková fakturovaná částka za všechny služby, a to v elektronické formě organizaci Centrum investic, rozvoje a inovací, příspěvková organizace, IČO 712 18 840, se sídlem Soukenická 54, 500 03 Hradec Králové.

Článek 4

Splatnost ceny plnění (zúčtovací období)

1. Cena za poskytnuté služby bude hrazena vždy v české měně jednou měsíčně zpětně za uplynulý měsíc (zúčtovací období) na základě faktur (daňových dokladů) vystavených poskytovatelem v tištěné formě a doručené zákazníkovi prostřednictvím držitele poštovní licence do 15 dnů od uplynutí příslušného účtovacího období.
2. **Splatnost faktur (daňových dokladů) poskytovatele je 30 dnů ode dne jejich doručení zákazníkovi prostřednictvím držitele poštovní licence.**
3. V případě, že faktura neobsahuje náležitosti daňového dokladu dle ustanovení § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, případně dle jiného platného obecně závazného právního předpisu, je oprávněn zákazník tento daňový doklad (fakturu) vrátit poskytovateli a požadovat odstranění těchto nedostatků daňového dokladu (faktury). Do doby odstranění vad daňového dokladu (faktury) není zákazník v prodlení s úhradou ceny poskytnuté služby. Po odstranění těchto vad faktury (daňového dokladu) a jejího doručení příslušnému zákazníkovi běží nová 30denní lhůta splatnosti faktury.

Článek 5

Zahájení poskytování plnění dle smlouvy

1. Jednotlivé služby budou pořizovány na základě výzvy/objednávky zákazníka, kterou je poskytovatel povinen potvrdit.
2. Zákazník nebo ostatní subjekty z okruhu zadavatelů dle přílohy č. 2, jejichž jménem došlo na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky k uzavření této smlouvy, mají právo kdykoli v době plnění dle této smlouvy zaslat poskytovateli výzvu k realizaci konkrétního plnění uvedeného v článku 2 této smlouvy. Výzva musí být zákazníkem učiněna písemně. Výzva je návrhem na uzavření smlouvy a písemné potvrzení této výzvy poskytovatelem je přijetím návrhu smlouvy.
3. Písemná výzva bude zákazníkem poskytovateli zasílána písemně na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy a to poštou, kurýrní službou či osobně do podatelny nebo elektronicky na adresu kontaktní osoby, a bude obsahovat minimálně:
 - a) označení a identifikační údaje zákazníka;
 - b) odkaz na tuto rámcovou dohodu;
 - c) určení konkrétních služeb;
 - d) lhůtu pro potvrzení výzvy;
 - e) další podmínky týkající se daných služeb.
4. Doba zřízení a předání jednotlivých služeb zákazníkovi nesmí být delší než 30 dní od objednání prostřednictvím výzvy dle odst. 2. Zřízení nové služby je podmíněné kladným výsledkem technického šetření.

Článek 6

Sankce za porušení smlouvy

1. V případě, že je poskytovatel v prodlení s poskytnutím plnění či plnění nebude poskytnuto v daném rozsahu a kvalitě stanovené v této smlouvě, je povinen uhradit zákazníkovi smluvní pokutu, která je stanovena ve výši 5 % z měsíčního tarifu chybně poskytnuté služby za každý, byť jen započatý den, za který k prodlení či nedodání rozsahu a kvality služeb došlo.
2. Poskytovatel se zavazuje k úhradě smluvní pokuty ve výši 100.000,- Kč, pokud zákazníkovi v příčinné souvislosti s nefunkční službou bezpečnost přípojek ISDN30 dle specifikace v příloze č. 1 článku A.2.4 vznikne škoda, a to za každou jednotlivou škodní událost. Uhrazením sankční pokuty nezaniká nárok zákazníka uplatňovat požadavek na náhradu škody v plném rozsahu a nároky vyplývající z porušení smlouvy poskytovatelem.

3. Při výpadku hovorových a nehovorových služeb elektronických komunikací poskytovaných v pevném místě prostřednictvím sítí elektronických komunikací na přípojce ISDN30 se poskytovatel zavazuje k jejich neprodlenému zprovoznění nejdéle do 24 hodin od nahlášení poruchy, v opačném případě je sjednaná smluvní pokuta ve výši 20.000,- Kč za každý, byť jen započatý, den neposkytování služby. Nárok na smluvní pokutu zákazníkovi nevznikne, pokud k prodlení poskytovatele dojde z důvodu na straně zákazníka, bez zavinění na straně poskytovatele nebo vlivem okolností vylučujících odpovědnost podle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
4. Poskytovatel je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč v případě, že nezajistí přenesení stávajících telefonních čísel specifikovaných ve smlouvě (tj. akceptované výzvě) k příslušné zakázce zadávané na základě této rámcové dohody ve lhůtě do 60 dnů od akceptace výzvy.
5. Ocitne-li se zákazník v prodlení s placením faktury, je povinen zaplatit poskytovateli za každý den prodlení smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky.
6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok zákazníka na náhradu škody způsobené mu porušením povinnosti poskytovatele, na niž se sankce vztahuje.

Článek 7

Doručování a oznamování

1. Kromě případů výslovně uvedených v této smlouvě budou veškerá oznámení mezi smluvními stranami učiněna písemnou formou a předána osobně nebo doručena prostřednictvím systému datových schránek, doporučeným dopisem nebo e-mailem, s výjimkou případné změny smluvních podmínek, které budou předány osobně či doručeny doporučeným dopisem. Uvedené doručení se bude provádět na adresu či e-mailovou adresu druhé smluvní strany uvedené v této smlouvě s uvedením příjemce nebo na jinou adresu či jinému adresátovi, které může daná smluvní strana změnit prostřednictvím oznámení učiněného v souladu s tímto článkem, a budou považována za doručená:
 - a) v případě osobního doručení předáním;
 - b) v případě odeslání doporučeným dopisem okamžikem jeho doručení;
 - c) v případě odeslání e-mailem při přijetí potvrzení o přijetí z příjemcova počítače.
2. Adresy a telefonní čísla kontaktních osob smluvních stran pro účely komunikace dle předchozího odstavce tohoto článku smlouvy jsou uvedeny v **příloze č. 4** této smlouvy, vč. i případného stanovení kompetencí kontaktních osob. Podobně si mohou kompetence svých kontaktních osob upravit všichni zákazníci.
3. Daňový doklad poskytovatele musí být doručen v písemné formě jednotlivým zákazníkům na adresy jejich sídel uvedených v příloze č. 2. V případě, že dojde k jakékoliv změně adresy sídla jednotlivého zákazníka, musí být daňový doklad doručen tomuto na adresu jeho aktuálního sídla. V případě, že dojde ke změně adresy sídla poskytovatele, musí být daňový doklad vrácen poskytovateli na adresu jeho sídla zapsanou v obchodním rejstříku.
4. V případě změny osoby uvedené v odst. 2 tohoto článku smlouvy, jsou smluvní strany povinny se navzájem písemně informovat bez zbytečného odkladu poté, co k takovým změnám dojde.

Článek 8

Trvání smlouvy

1. **Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do uplynutí 48 měsíců od nabytí účinnosti smlouvy.**
2. Smluvní strany mohou tuto smlouvu ukončit dohodou.
3. Zákazník je oprávněn s okamžitou platností smlouvu vypovědět z těchto důvodů:

- a) poskytovatel není schopen poskytovat některé ze služeb zákazníkovi, a to ode dne, kdy poskytovatel písemně prohlásí zákazníkovi, že není schopen službu poskytovat,
 - b) poskytovatel je v prodlení s poskytnutím služeb zákazníkovi po dobu delší než 48 hodin,
 - c) poskytovatel opakovaně podstatným způsobem porušil smluvní podmínky vymezené touto smlouvou, na které byl zákazníkem upozorněn.
4. Poskytovatel může tuto smlouvu vypovědět z důvodu, že zákazník je v prodlení s úhradou faktury poskytovatele za poskytnutí služeb déle než dva měsíce oproti datu splatnosti této faktury, a zákazník byl na její neuhrazení písemně poskytovatelem upozorněn spolu s možným důsledkem výpovědi této smlouvy a po tomto upozornění ji do jednoho týdne neuhradil. Toto upozornění je poskytovatel povinen doručit i organizaci Centrum investic, rozvoje a inovací.

Článek 9

Řešení sporů

1. Smluvní strany prohlašují, že spory vzniklé z titulu uzavření této smlouvy budou řešeny na úrovni kontaktních osob, dále na úrovni vedoucích zaměstnanců, případně na úrovni statutárních orgánů smluvních stran. Řešení sporů cestou rozhodčího řízení se vylučuje.

Článek 10

Ostatní ujednání

1. Jiné služby a dodávky dalších technických zařízení, které nejsou předmětem plnění dle této smlouvy, a jejichž poskytnutí zákazník v současné době nepředpokládá, budou považovány za jiný obchodní vztah a budou hrazeny dle aktuálního ceníku poskytovatele určeného klientům obdobné kategorie, jako je zákazník, v souladu s účinným zákonem o zadávání veřejných zakázek.
2. Zákazník není povinen v souvislosti s poskytováním služeb dle této smlouvy hradit poskytovateli jakékoliv finanční záruky nebo finanční zálohy.

Článek 11

Ustanovení závěrečná

1. Práva a povinnosti neupravené touto smlouvou se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů a obecně závaznými technickými normami upravujícími technické aspekty poskytování služeb či poskytnutí zařízení.
2. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – Technická specifikace služeb
 - Příloha č. 2 – Okruh zadavatelů
 - Příloha č. 3 – Ceník
 - Příloha č. 4 – Kontaktní osoby
 - Příloha č. 5 – Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele
3. Zákazník si v souladu s § 100 odst. 3 zákona vyhrazuje právo na poskytnutí nových služeb ve výši až 30 % předpokládané hodnoty veřejné zakázky bez DPH, tj. 6 000 000 Kč bez DPH. Předmět opčního práva bude stejný s předmětem plnění dle této smlouvy. Zákazník si vyhrazuje, že opční právo může být uplatněno opakovaně, maximálně však do výše jeho předpokládané hodnoty.
4. Poskytovatel je povinen poskytovat služby za podmínek sjednaných v této smlouvě i po jejím případném skončení pro telefonní čísla, která budou předmětem přenosu k jinému dodavateli ve smyslu § 34 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v účinném znění od konce výpovědní lhůty dle článku 8 až do úspěšného ukončení přenosu takového telefonního čísla (služby). Poskytovatel je povinen poskytnout zákazníkovi veškerou součinnost nezbytnou

k úspěšnému přenosu čísla, přičemž poskytnutí součinnosti je součástí ceny služby dle této smlouvy.

5. Změny a doplňky této smlouvy je možné činit pouze po dohodě smluvních stran formou písemných číslovaných dodatků. Jakákoliv dílčí ujednání učiněná v rámci této rámcové dohody nebo výzev jednotlivých zákazníků dle článku 5 nesmí přesáhnout dobu trvání dle článku 8, tím není dotčeno ustanovení v odst. 4.
6. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Účinnosti smlouva nabývá jejím uveřejněním v registru smluv v souladu s § 5 a násl. 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 (dále jako „zákon o registru smluv“), nejdříve však dnem 5. 1. 2019.
7. Všeobecné podmínky poskytovatele, které jsou přílohou č. 5 této smlouvy, se použijí na práva a povinnosti smluvních stran dle této smlouvy pouze v případě, že je to pro zákazníka příznivější. Vydal-li poskytovatel též provozní nebo technické podmínky, použijí se na práva a povinnosti smluvních stran dle této smlouvy pouze v případě, že je to pro zákazníka příznivější.
8. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním smlouvy včetně všech příloh na profilu zadavatele zákazníka a v registru smluv. Poskytovatel prohlašuje, že smlouva ani její přílohy neobsahují obchodní tajemství ve smyslu § 5 odst. 6 zákona o registru smluv.
9. Smlouva byla vypracována ve 3 vyhotoveních, z nichž zákazník obdrží 2 vyhotovení a poskytovatel 1 vyhotovení.
10. Uzavření této smlouvy bylo schváleno usnesením rady Královéhradeckého kraje č. RK/23/1522/2018 ze dne 3. 9. 2018.

Za poskytovatele

v Hradci Králové dne 3. 0. 10. 2018


O2 Czech Republic a.s.
Za Brumlovkou 266/2
140/22 Praha 4
DIK: CZ60193336
960

Ing. Petr Stříteský

Account Manager

na základě pověření ze dne 27. 6. 2018

Za zákazníka

v Hradci Králové dne 6. 11. 2018



PhDr. Jiří Štěpán, Ph.D.

hejtman

Královéhradecký kraj
se sídlem v
Hradci Králové
15

Příloha č. 1 – Technická specifikace služeb

Příloha č. 1

Technická specifikace služeb

Název veřejné zakázky:

Poskytování služeb elektronických komunikací pro Královéhradecký kraj a jím zřizované příspěvkové organizace a založené obchodní společnosti – pevné hlasové služby a související služby a dodávky

Technické podmínky veřejné zakázky formulované a stanovené v souladu s ustanovením § 89 a násl. zákona 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jako „zákon“).

Obsah

A	Požadavky na služby	3
A.1	Veřejné telefonní služby poskytované v pevném místě	3
A.1.1	Požadavky na připojení k veřejné telefonní síti (VTS) – konektivita	3
A.1.2	Požadavky na základní telefonní služby	3
A.1.3	Požadavky na doplňkové služby ISDN	3
A.1.4	Požadavky na zpoplatňování a účtování spojení	4
A.2	Doplňkové služby	4
A.2.1	Datové služby s asymetrickou přenosovou rychlostí	4
A.2.2	Datové služby se symetrickou přenosovou rychlostí	4
A.2.3	SLA ISDN30 a proaktivní dohled	5
A.2.4	Bezpečnost přípojek ISDN30	5
A.2.5	Podrobné elektronické vyúčtování	5
A.2.6	Přenositelnost čísel	6
A.2.7	Pevná IP adresa	6
A.2.8	Péče o zákazníka	6
A.2.9	Administrativní úkony	6
A.2.10	Zálohování linek	7
B	Požadavky na místo plnění služeb	7
B.1.1	Lokality s konektivitou HTS, ISDN2, ISDN30 a VoIP	7
B.1.2	Lokality s datovými službami dle čl. A.2.1 a A.2.2	7

A Požadavky na služby

A.1 Veřejné telefonní služby poskytované v pevném místě

A.1.1 Požadavky na připojení k veřejné telefonní síti (VTS) – konektivita

Poskytovatel zabezpečí zřízení přípojných vedení (optických, metalických nebo jejich kombinací) pro připojení koncového bodu sítě (koncového zařízení) k telefonní ústředně pro poskytování veřejných telefonních služeb poskytovaných v pevném místě následujícími standardními typy hlasových telekomunikačních přípojek:

- přípojka HTS (analogová telefonní linka),
- přípojka ISDN2,
- přípojka ISDN30, případně 2MBL (E1 se signalizací CAS-K),
- VoIP přípojka – přípojka umožňující hlasovou komunikaci prostřednictvím VoIP technologie, jeden komunikační kanál (součástí služby není datová konektivita a pronájem ukončovacího zařízení – IP telefon).

A.1.2 Požadavky na základní telefonní služby

Přípojky typu HTS a ISDN2 musí být schopny zabezpečit realizaci standardní doplňkové služby přenosu dat minimálně s asymetrickou přenosovou rychlostí definované v kapitole A.2.1 níže.

Zákazník požaduje, aby prostřednictvím všech telefonních přípojek měl zajištěn přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným poskytovatelem, případně i jinými poskytovateli služeb elektronických komunikací. Konkrétně nabízené služby musí umožnit, aby zákazník mohl nepřetržitě a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

- volání k číslům tísňového volání,
- místní volání v rámci telefonních obvodů v lokalitách zákazníka,
- dálková (meziměstská) volání do ostatních telefonních obvodů na území České republiky,
- mezinárodní volání do automatizované části mezinárodní telekomunikační sítě,
- faxovou komunikaci a přenos dat v hovorovém pásmu,
- volání na negeografická telefonní čísla (např. Zelené, Modré, Bílé linky, atd.),
- volání do neveřejných sítí,
- volání do sítí jiných poskytovatelů služeb včetně všech mobilních sítí na území ČR,
- možnost nechat bezplatně zablokovat volání na telefonní čísla se zvýšenou tarifací.

A.1.3 Požadavky na doplňkové služby ISDN

Zákazník požaduje možnost zabezpečení na digitálních přípojkách typu ISDN těchto standardních doplňkových služeb:

- zobrazení identifikace volajícího (CLIP = Calling Line Identification Presentation),
- potlačení přenosu telefonního čísla k volanému (CLIR = Calling Line Identification Restriction) pro jednotlivá volání nebo trvale pro všechna volání,
- omezení odchozích volání řízené sítí (OCB-NC = Outgoing Call Barring Network Controlled),
- identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání (MCID = Malicious Call Identification),
- přímá provolba s rozsahem 10, 100, 1000 čísel z veřejné telefonní sítě.

A.1.4 Požadavky na zpoplatňování a účtování spojení

Pro zpoplatnění základních telefonních služeb zákazník stanovuje následující podmínky:

- zpoplatnění hovorů s využitím tarifikace 60+1, tedy účtování hovorů vždy první minuta celá a poté po sekundách,
- jednotnou sazbu vždy na daný typ spojení v průběhu celého zúčtovacího období, tj. nebude rozlišován provoz tzv. „ve špičce“ a „mimo špičku“,
- jednotnou sazbu bez geografického rozlišení pro volání v rámci České republiky do všech pevných sítí,
- jednotnou sazbu pro volání v rámci České republiky do všech mobilních telefonních sítí,
- jednotkové ceny u jednotlivých typů spojení se nebudou lišit dle přípojky, ze které je hovor uskutečňován,
- hovorné přes VoIP v rámci jedné organizace (jedno IČ) bude v ceně paušálního měsíčního poplatku.

A.2 Doplnkové služby

Datové služby budou poskytovány bez FUP.

Zákazník požaduje, aby při případné změně poskytovatele pevných telekomunikačních služeb, nedošlo ke snížení rychlostí datových služeb, které zákazník odebírá v současné době, tedy že je potvrzeno, že stávající rychlosti datového připojení jsou technicky možné a zákazník je bude v budoucnu nadále požadovat. Požadovaná přenosová rychlost je chápána jako technologicky maximální. Zákazník požaduje zachování stávajících rychlostí uvedených v příloze u jednotlivých lokalit, které jsou poskytovány v současné době. Pro změny služeb nebo zřízení nových bude provedeno technické šetření, které určí možnosti dané lokality.

A.2.1 Datové služby s asymetrickou přenosovou rychlostí

Poskytovatel zabezpečí zřízení datových služeb pro přístup k síti Internet s asymetrickou přenosovou rychlostí na bázi xDSL technologií na metalické nebo optické síti.

Parametry požadovaných služeb:

Přenosová rychlost směrem ke koncovému uživateli (downstream)	Přenosová rychlost od koncového uživatele (upstream)
20 Mbit/s	2 Mbit/s
50 Mbit/s	5 Mbit/s
100 Mbit/s	10 Mbit/s

- Maximální agregace přenášených dat 1:50

A.2.2 Datové služby se symetrickou přenosovou rychlostí

Poskytovatel zabezpečí zřízení datových služeb pro přístup k síti internet se symetrickou přenosovou rychlostí na metalické nebo optické síti.

Parametry požadovaných služeb:

Přenosová rychlost směrem ke koncovému uživateli (downstream)	Přenosová rychlost od koncového uživatele (upstream)
4 Mbit/s	4 Mbit/s
8 Mbit/s	8 Mbit/s
10 Mbit/s	10 Mbit/s
20 Mbit/s	20 Mbit/s
100 Mbit/s	100 Mbit/s

- Maximální agregace přenášených dat 1:4

A.2.3 SLA ISDN30 a proaktivní dohled

Zákazník od poskytovatele požaduje vysokou kvalitu technického řešení. Zákazník požaduje, aby poskytovatel garantoval následující ukazatele a jejich hodnoty:

Ukazatel	Požadovaná hodnota
Dostupnost základních služeb v procentech vyjádřený poměr času, kdy jsou základní služby během měsíce plně k dispozici, k celkovému časovému fondu za měsíc na jednu přípojku	≥ 99 %
Doba odezvy čas (v hodinách) od okamžiku nahlášení závady do okamžiku, kdy je dohodnutému pracovišti na straně zákazníka podána informace o charakteru závady a předpokládaném času jejího odstranění	≤ 2 hodiny
Doba obnovení služby čas (v hodinách) potřebný k odstranění jedné poruchy (závady) od okamžiku jejího nahlášení	≤ 12 hodin

Zároveň zákazník požaduje, aby poskytovatel zajistil nepřetržitý proaktivní dohled stavu přípojek ISDN30 s cílem minimalizovat dobu možných poruch a zkrátit čas zásahu v případě poruchy.

Poskytovatel je povinen udržovat elektronicky dostupný přehled kvality poskytování služby po dobu trvání smlouvy (nedodržení SLA), tj. informovanost zákazníka o průběhu a stavu odstranění poruchy.

A.2.4 Bezpečnost přípojek ISDN30

Poskytovatel garantuje ochranu proti snahám o zneužívání přípojek ISDN30. Od takové ochrany se očekává, že bude včas a účinně čelit, respektive minimalizovat možné ztráty plynoucí z neoprávněného používání telekomunikačního řešení.

Zákazník pod ochranou proti zneužívání přípojek ISDN30 rozumí monitorování provozu, na základě kterého bude nejpozději do druhého pracovního dne po vzniku nestandardní situace upozorněna telefonicky nebo emailem kontaktní osoba dané organizace:

- 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,
- napadení pobočkové ústředny tranzitním voláním na účet zákazníka,
- výraznou odchylku provozu oproti nastavenému dennímu/týdennímu profilu volání.

Poskytovatel se před zahájením poskytování služby „bezpečnost přípojek ISDN 30“ zavazuje nastavit limitní hodnoty výše uvedených nestandardních situací dle požadavků zákazníka.

A.2.5 Podrobné elektronické vyúčtování

Zákazník požaduje, aby poskytovatel poskytoval přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby prostřednictvím sítě internet.

Z hlediska obsahu elektronického vyúčtování zákazník požaduje, aby služba poskytovala:

- elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur),
- souhrnný rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů po jednotlivých účastnických číslech,
- podrobný výpis uskutečněných spojení obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení nebo počet jednotek a skutečně účtovanou cenu spojení.

Z hlediska vlastností a funkcí elektronického vyúčtování má zákazník tyto další požadavky:

- připojení zabezpečeným typem komunikace,
- přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu zákazníka,

- možnost vytvoření jednoho přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování pro každého zákazníka,
- možnost exportu dat (souhrnných rozpisů i podrobných výpisů uskutečněných spojení) ve formátu CSV nebo XML pro možnost dalšího zpracování v prostředí MS Excel,
- služba podrobného elektronického účtu musí být zcela automaticky zřízena ke každé zřízené účastnické smlouvě,
- uchovávání detailních výpisů spojení po dobu nejméně 6 měsíců,
- archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců.

A.2.6 Přenositelnost čísel

Zákazník požaduje v případě změny technologie připojení či poskytovatele služeb, od poskytovatele závazek, že převezme a bezplatně zabezpečí přenesení stávajících telefonních čísel v souladu s definicí přenositelnosti telefonních čísel v pevných sítích. Zákazník požaduje zachování stávajících telefonních čísel. Poskytovatel zabezpečí přenesení čísel do 60 kalendářních dnů od podpisu smlouvy. Pokud tento termín nesplní, tak zákazník požaduje smluvní pokutu ve výši 50 Kč za každý byt i započatý den prodlení za každou jednotlivou telefonní linku.

A.2.7 Pevná IP adresa

Poskytovatel zabezpečí pevné IP adresy pro potřeby datových služeb zákazníka.

A.2.8 Péče o zákazníka

Zákazník požaduje předložit v rámci nabídky detailní popis systému péče o zákazníka, který bude po celou dobu trvání smlouvy pro poskytovatele závazný. Systémem péče o zákazníka se rozumí soubor osob, technologií, aplikací a procesů, které bude moci zákazník využívat v průběhu celého trvání smlouvy pro řešení technických či obchodních problémů a požadavků vztahujících se k předmětu smlouvy.

Systémem péče o zákazníka bude dostupný v Královéhradeckém kraji a minimálně bude zahrnovat:

- kontaktní centrum s bezplatnou telefonní linkou včetně stanovení provozní doby,
- konkrétní kontaktní osobu (obchodník), která bude mít zákazníka na starosti včetně všech kontaktních údajů (tel., mobil, email),
- definici způsobu hlášení poruch a závad (helpdesk) zajišťující možnost sledování reakční doby (datum a čas zadání požadavku, datum a čas reakce),
- aplikace nebo webový portál, který bude moci zákazník využívat v průběhu celého trvání smluvního vztahu, a bude minimálně obsahovat funkcionality popsané v článku A.2.5.

A.2.9 Administrativní úkony

Zákazník požaduje, aby poskytovatel poskytoval následující služby – administrativní úkony za maximální možný poplatek 1 Kč bez DPH:

- změna fakturačních údajů (např. změna názvu, sídla účetní jednotky),
- převod účastnictví,
- změna umístění,
- vypojení telefonní linky,
- znovuzapojení telefonní linky,
- poplatek za podrobné elektronické vyúčtování,
- zřizovací poplatek HTS,
- zřizovací poplatek ISDN2,
- zřizovací poplatek ISDN30,
- zřizovací poplatek xDSL včetně poskytnutí modemu / routeru,
- zřizovací poplatek VoIP SIP,

- Pevná IP adresa.

Zřizovací poplatek uvedený výše představuje jednorázovou platbu spojenou se zřízením nové telefonní linky (HTS, ISDN2, ISDN30, VoIP SIP) a xDSL nebo jednorázovou platbu spojenou se zřízením služby pevná IP adresa.

A.2.10 Zálohování linek

Poskytovatel zdarma zabezpečí automatické zálohování tísňové linky 155 (linka 495075507). Záloha bude zajištěna prostřednictvím nezávislé (mobilní) sítě s automatickou detekcí technických potíží včetně aktivního monitoringu a reportingu dostupnosti služby a zajištěním funkcionality do 2 minut. Celé řešení nesmí nikterak omezit hlasový provoz přípojek a musí být plně automatické. Kontaktní osoba zákazníka bude o aktivaci této služby informována SMS a emailem. V případě opětovné obnovy spojení přípojky bude záloha zrušena do 10 minut a kontaktní osoba bude o této skutečnosti informována (SMS a email). Tísňová linka musí umožňovat lokalizaci volajícího.

B Požadavky na místo plnění služeb

Aktuální umístění plnění služeb je v následujících lokalitách. Zákazník si vyhrazuje právo množství, umístění či parametry služeb v budoucnu modifikovat podle svých aktuálních telekomunikačních potřeb. Poskytování služeb v jiných lokalitách, než uvedených v přílohách, bude podmíněno kladným výsledkem technického šetření.

B.1.1 Lokality s konektivitou HTS, ISDN2, ISDN30 a VoIP

Přehled je v příloženém souboru „Umístění služeb HLAS.xls“

B.1.2 Lokality s datovými službami dle čl. A.2.1 a A.2.2

Přehled je v příloženém souboru „Umístění služeb DATA.xls“

Příloha č. 2 – Okruh zadavatelů

Příloha č. 2 - Okruh zadavatelů

Stav k 1.5.2018

Oblast	Název organizace	Název organizace	Ulice a č.p.	Sídlo	PSČ	IČO
Kraj	Královéhradecký kraj			Hradec Králové	500 03	70889546
Investice	Centrum investic, rozvoje a inovací		Pivovarské náměstí 1245	Hradec Králové	500 03	71218840
Doprava	Správa silnic Královéhradeckého kraje		Soukenická 54/8	Hradec Králové	500 04	70947996
Kultura	Galerie moderního umění v Hradci Králové		Kutnohorská 59/23	Hradec Králové	500 02	00088404
Kultura	Galerie výtvarného umění v Náchodě		Velké náměstí 139/140	Náchod	547 01	00371041
Kultura	Hvězdárna a planetárium v Hradci Králové		Smířických 272	Hradec Králové	500 08	00084018
Kultura	Hvězdárna v Úpici		Zámeček 456/30	Úpice	542 32	00371912
Kultura	Impuls Hradec Králové, centrum podpory uměleckých aktivit		U Lipek 160	Hradec Králové	500 03	00361488
Kultura	Muzeum a galerie Orlických hor v Rychnově nad Kněžnou		Tomkova 139/22	Rychnov nad Kněžnou	516 01	00371149
Kultura	Muzeum východních Čech v Hradci Králové		Jiráskova 2	Hradec Králové	500 03	00088382
Kultura	Muzeum východních Čech v Hradci Králové		Eliščino nábřeží 465/7	Hradec Králové	506 01	00084549
Kultura	Regionální muzeum v Jičíně		Valdštejnovo náměstí 1	Jičín	547 01	00084930
Kultura	Regionální muzeum v Náchodě		Masarykovo náměstí 1	Náchod	500 03	00412821
Sociální oblast	Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové		Hradecká 1250/2	Hradec Králové	544 66	00194972
Sociální oblast	Barevné domky Hajnice		Hajnice 46	Hajnice	508 01	13583212
Sociální oblast	Domov bez bariér		Strozziho 1333	Hořice	517 73	42886163
Sociální oblast	Domov Dědina		Nádražní 709	Opočno	549 57	71194011
Sociální oblast	Domov Dolní zámek		náměstí Aloise Jiráska 44	Teplice nad Metují	517 22	42886171
Sociální oblast	Domov důchodců Albrechtice nad Orlicí		1. máje 104	Albrechtice nad Orlicí	517 24	42886180
Sociální oblast	Domov důchodců Borohrádek		Rudé armády 1	Borohrádek	503 04	00579017
Sociální oblast	Domov důchodců Černožice		Revoluční 84	Černožice	544 01	00194964
Sociální oblast	Domov důchodců Dvůr Králové nad Labem		Roháčova 2968	Dvůr Králové nad Labem	504 01	61222836
Sociální oblast	Domov důchodců Humberky		Humberky 100	Nový Bydžov	541 01	00195022
Sociální oblast	Domov důchodců Lampertice		Lampertice 204	Lampertice	549 31	71193961
Sociální oblast	Domov důchodců Malá Čermná		Malá Čermná 42	Hronov	547 01	71193987
Sociální oblast	Domov důchodců Náchod		Bartoňova 903	Náchod	549 54	71194002
Sociální oblast	Domov důchodců Police nad Metují		Na Sibiři 149	Police nad Metují	542 34	00194913
Sociální oblast	Domov důchodců Tmavý Důl		Tmavý Důl 633	Rtyně v Podkrkonoší, p. Malé	517 61	70188653
Sociální oblast	DOMOV NA STŘÍBRNÉM VRCHU		Stříbrný vrch 199	Rokytnice v Orlických horách	542 42	00195031
Sociální oblast	Domov pro seniory Pilníkov		Trutnovská 176	Pilníkov	543 01	00194891
Sociální oblast	Domov pro seniory Vrchlabí		Žižkova 590	Vrchlabí	503 53	00579025
Sociální oblast	Domov sociálních služeb Chotělice		Chotělice 89	Smidary	503 52	00578991
Sociální oblast	Domov sociálních služeb Skřivany		Dr. Vojtěcha 93	Skřivany	500 08	00579033
Sociální oblast	Domov U Biřičky		K Biřičce 1240	Hradec Králové	503 51	64809234
Sociální oblast	Domov V Podzámcí		Palackého 165	Chlumec nad Cidlinou		

Sociální oblast	Domovy Na Třešňovce		Riegrova 837	Česká Skalice	552 03	71193952
Sociální oblast	Ústav sociální péče pro mládež DOMEČKY		Jiráskova 1612	Rychnov nad Kněžnou	516 01	42886210
Sociální oblast	Ústav sociální péče pro mládež Kvasiny		Kvasiny 340	Kvasiny	517 02	42886201
Školství	Česká lesnická akademie Trutnov - střední škola a vyšší odborná škola		Lesnická 9	Trutnov	541 01	60153296
Školství	Dětský domov a školní jídelna, Nechanice, Hrádecká 267		Hrádecká 267	Nechanice	503 15	62690540
Školství	Dětský domov a školní jídelna, Sedloňov 153		Sedloňov 153	Deštné v Orlických horách	517 91	70835144
Školství	Dětský domov a školní jídelna, Vrchlabí, Žižkova 497		Žižkova 497	Vrchlabí	543 01	60153423
Školství	Dětský domov, mateřská škola a školní jídelna, Broumov, třída Masarykova 246		třída Masarykova 246	Broumov	550 01	48623741
Školství	Dětský domov, Potštejn, Českých bratří 141		Českých bratří 141	Potštejn	517 43	60884681
Školství	Dětský domov, základní škola a školní jídelna, Dolní Lánov 240		Dolní Lánov 240	Lánov	543 41	60153270
Školství	Dětský domov, základní škola speciální a Praktická škola, Jaroměř		Palackého 142	Jaroměř	551 01	48623733
Školství	Domov mládeže, internát a školní jídelna, Hradec Králové, Vocelova 1469/5		Vocelova 1469/5	Hradec Králové	500 02	00528315
Školství	Gymnázium a Střední odborná škola pedagogická, Nová Paka, Kumburská 740		Kumburská 740	Nová Paka	509 01	60117001
Školství	Gymnázium a Střední odborná škola, Hostinné, Horská 309		Horská 309	Hostinné	543 71	60153326
Školství	Gymnázium Boženy Němcové, Hradec Králové, Pospíšilova tř. 324		Pospíšilova 324/7	Hradec Králové	500 03	62690043
Školství	Gymnázium Františka Martina Pelcla, Rychnov nad Kněžnou, Hrdinů odboje 36		Hrdinů odboje 36	Rychnov nad Kněžnou	516 01	60884703
Školství	Gymnázium J. K. Tyla, Hradec Králové, Tylovo nábr. 682		Tylovo nábrží 682/12	Hradec Králové	500 02	62690060
Školství	Gymnázium Jaroslava Žáka, Jaroměř		Lužická 423	Jaroměř	551 23	48623695
Školství	Gymnázium, Broumov, Hradební 218		Hradební 218	Broumov	550 01	48623679
Školství	Gymnázium, Dobruška, Pulická 779		Pulická 779	Dobruška	518 01	60884762
Školství	Gymnázium, Dvůr Králové nad Labem, nám. Odboje 304		náměstí Odboje 304	Dvůr Králové nad Labem	544 01	60153393
Školství	Gymnázium, Nový Bydžov, Komenského 77		Komenského 77	Nový Bydžov	504 01	62690221
Školství	Gymnázium, střední odborná škola, střední odborné učiliště a vyšší odborná škola, Hořice		Riegrova 1403	Hořice	508 01	60116927
Školství	Gymnázium, Trutnov, Jiráskovo náměstí 325		Jiráskovo náměstí 325	Trutnov	541 01	60153237
Školství	Gymnázium, Vrchlabí, Komenského 586		Komenského 586	Vrchlabí	543 01	60153245
Školství	Integrovaná střední škola, Nová Paka, Kumburská 846		Kumburská 846	Nová Paka	509 31	15055663
Školství	Jiráskovo gymnázium, Náchod, Řezníčkova 451		Řezníčkova 451	Náchod	547 01	48623687
Školství	Lepařovo gymnázium, Jičín, Jiráskova 30		Jiráskova 30	Jičín	506 01	60116781
Školství	Masarykova obchodní akademie, Jičín, 17. listopadu 220		17. listopadu 220	Jičín	506 01	60116935
Školství	Mateřská škola, Speciální základní škola a Praktická škola, Hradec Králové		Hradecká 1231/11b	Hradec Králové	500 03	62693514
Školství	Mateřská škola, Trutnov, Na Struze 124		Na Struze 124	Trutnov	541 01	60153041
Školství	Mateřská škola, Základní škola a Praktická škola, Trutnov		Horská 160	Trutnov	541 02	70841179
Školství	Obchodní akademie T. G. Masaryka, Kostelec nad Orlicí, Komenského 522		Komenského 522	Kostelec nad Orlicí	517 41	60884711
Školství	Obchodní akademie, Náchod, Denisovo nábrží 673		Denisovo nábrží 673	Náchod	547 21	48623661
Školství	Obchodní akademie, Střední odborná škola a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky, Hradec Králové, Pospíšilova 365/9		Pospíšilova 365/9	Hradec Králové	500 03	62690272
Školství	Obchodní akademie, Trutnov, Malé náměstí 158		Malé náměstí 158	Trutnov	541 01	60153334
Školství	Pedagogicko-psychologické poradna a Speciální pedagogické centrum Královéhradeckého kraje		Na Okrouhliku 1371/30	Hradec Králové	500 02	72049103
Školství	Praktická škola, Základní škola a Mateřská škola Josefa Zemana, Náchod		Jiráskova 461	Náchod	547 01	70836418
Školství	Speciální základní škola Augustina Bartoše		Nábrží pplk. A. Bunzla 660	Úpice	542 32	70841144
Školství	Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Hradec Králové, Vocelova 1338		Vocelova 1338/2	Hradec Králové	500 02	20175338

541 01	500 04	500 04	543 01	500 04	543 01	500 04
0029841	65715284	00087726	60848746	60116871	62690035	62690035
198288	65715284	00087726	60848746	60116871	62690035	62690035

3661
 4690272
 60153334
 72049103
 70836418
 70841144
 00175790

Školství	Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Trutnov, Volanovská 243	Volanovská 243	Trutnov	541 01
Školství	Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Vrchlabí, Krkonošská 265	Krkonošská 265	Vrchlabí	543 01
Školství	Střední odborná škola veterinární, Hradec Králové-Kukleny, Pražská 68	Pražská 68	Hradec Králové	500 04
Školství	Střední odborné učiliště, Lázně Běláhrad, Zámecká 478	Zámecká 478	Lázně Běláhrad	507 81
Školství	Střední průmyslová škola elektrotechniky a informačních technologií, Dobruška, Čs. odboje 670	Čs. odboje 670	Dobruška	518 01
Školství	Střední průmyslová škola kamenická a sochařská, Hořice, Husova 675	Husova 675	Hořice	508 01
Školství	Střední průmyslová škola stavební, Hradec Králové, Pospíšilova tř. 787	Pospíšilova 787/11	Hradec Králové	500 03
Školství	Střední průmyslová škola, Hronov, Hostovského 910	Hostovského 910	Hronov	549 31
Školství	Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Hradec Králové	Hradební 1029/2	Hradec Králové	500 03
Školství	Střední odborná škola, střední odborná škola a střední odborné učiliště, Nové Město nad Metují	Školní 1377	Nové Město nad Metují	549 01
Školství	Střední průmyslová škola, Trutnov, Školní 101	Školní 101	Trutnov	541 01
Školství	Střední škola a Základní škola Sluneční, Hostinné	Mládežnická 329	Hostinné	543 71
Školství	Střední škola a Základní škola, Nové Město nad Metují	Husovo náměstí 1218	Nové Město nad Metují	549 01
Školství	Střední škola gastronomie a služeb, Nová Paka, Masarykovo nám. 2	Masarykovo náměstí 2	Nová Paka	509 01
Školství	Střední škola hotelnictví a společného stravování, Teplice nad Metují	Střemenského podhradí 218	Teplice nad Metují	549 57
Školství	Střední škola informatiky a služeb, Dvůr Králové nad Labem, Elišky Krásnohorské 2069	Elišky Krásnohorské 2069	Dvůr Králové nad Labem	544 01
Školství	Střední škola oděvní, služeb a ekonomiky, Červený Kostelec, 17. listopadu 1197	17. listopadu 1197	Červený Kostelec	549 41
Školství	Střední škola potravinářská, Smiřice, Gen. Gavorova 110	Den. Gavorova 110	Smiřice	503 03
Školství	Střední škola profesní přípravy, Hradec Králové	17. listopadu 1212/2	Hradec Králové	500 03
Školství	Střední škola propagační tvorby a polygrafie, Velké Poříčí, Náchodská 285	Náchodská 285	Velké Poříčí	549 32
Školství	Střední škola řemesel a Základní škola, Hořice	Havlíčкова 54	Hořice	508 01
Školství	Střední škola řemeslná, Jaroměř, Studničkova 260	Studničkova 260	Jaroměř	551 01
Školství	Střední škola služeb, obchodu a gastronomie, Hradec Králové, Velká 3	Velká 3/64	Hradec Králové	503 41
Školství	Střední škola technická a řemeslná, Nový Bydžov, Dr. M. Tyrše 112	Dr. M. Tyrše 112	Nový Bydžov	504 01
Školství	Střední škola zahradnická, Kopidlno, náměstí Hilmarovo 1	náměstí Hilmarovo 1	Kopidlno	507 32
Školství	Střední škola zemědělská a ekologická a střední odborné učiliště chladicí a klimatizační techniky,	Komenského 873	Kostelec nad Orlicí	517 41
Školství	Střední uměleckoprůmyslová škola hudebních nástrojů a nábytku, Hradec Králové, 17. listopadu	17. listopadu 1202/1	Hradec Králové	500 03
Školství	Školní jídelna, Hradec Králové, Hradecká 1219	Hradecká 1219/11a	Hradec Králové	500 03
Školství	Školské zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků Královéhradeckého kraje, Hradec	Štefánikova 566/26	Hradec Králové	500 11
Školství	Vyšší odborná škola a Střední odborná škola, Nový Bydžov, Jana Maláta 1869	Jana Maláta 1869	Nový Bydžov	504 01
Školství	Vyšší odborná škola a Střední průmyslová škola, Jičín, Pod Koželuhy 100	Pod Koželuhy 100	Jičín	506 01
Školství	Vyšší odborná škola a Střední průmyslová škola, Rychnov nad Kněžnou, U Stadionu 1166	U Stadionu 1166	Rychnov nad Kněžnou	516 01
Školství	Vyšší odborná škola stavební a Střední průmyslová škola stavební arch. Jana Letzela, Náchod, Pra	Pražská 931	Náchod	547 01
Školství	Vyšší odborná škola zdravotnická a Střední zdravotnická škola, Hradec Králové, Komenského 234	Komenského 234/6	Hradec Králové	500 03
Školství	Vyšší odborná škola zdravotnická a Střední zdravotnická škola, Trutnov, Procházkova 303	Procházkova 303	Trutnov	541 01
Školství	Vyšší odborná škola, Střední škola, Základní škola a Mateřská škola, Hradec Králové, Štefánikova	Štefánikova 549/27	Hradec Králové	500 11
Školství	Základní škola a Mateřská škola při dětské léčebně, Janské Lázně, Horní promenáda 268	Horní promenáda 268	Janské Lázně	542 25
Školství	Základní škola a Mateřská škola při Fakultní nemocnici, Hradec Králové, Sokolská třída 581	Sokolská 581	Hradec Králové	500 05
Školství	Základní škola a Mateřská škola, Vrchlabí, Krkonošská 230	Krkonošská 230	Vrchlabí	543 01
Školství	Základní škola a Praktická škola, Dvůr Králové nad Labem, Přemyslova 479	Přemyslova 479	Dvůr Králové n. L.	544 01

491 01
541 01
14450453
48623725
13582968
60153324

	Vyšší odborná škola zdravotnická a Střední zdravotnická škola, Trutnov, Procházkova 303	Procházkova 303	Trutnov	541 01	
nástupnická organizace:	Krkonošské gymnázium a Střední odborná škola	Komenského 586	Vrchlabí	543 01	60153245
	Gymnázium a Střední odborná škola, Hostinné, Horská 309	Horská 309	Hostinné	543 71	60153326
	Gymnázium, Vrchlabí, Komenského 586	Komenského 586	Vrchlabí	543 01	60153245
Splynutí organizací od 1. 7. 2018:					
nová organizace:	Zemědělská akademie Hořice – střední škola a vyšší odborná škola	Riegrova 1403	Hořice	508 01	06668364
	Gymnázium, střední odborná škola, střední odborné učiliště a vyšší odborná škola, Hořice	Riegrova 1403	Hořice	508 01	60116927
	Střední odborné učiliště, Lázně Bělohrad, Zámecká 478	Zámecká 478	Lázně Bělohrad	507 81	00087726
nová organizace:	Střední škola průmyslová, textilní a polygrafická	Hostovského 910	Hronov	549 31	06668356
	Střední škola oděvní, služeb a ekonomiky, Červený Kostelec, 17. listopadu 1197	17. listopadu 1197	Červený Kostelec	549 41	00653705
	Střední škola propagační tvorby a polygrafie, Velké Poříčí, Náchodská 285	Náchodská 285	Velké Poříčí	549 32	13584898
	Střední průmyslová škola, Hronov, Hostovského 910	Hostovského 910	Hronov	549 31	14450356
nová organizace:	Střední průmyslová škola stavební a Obchodní akademie, Náchod	Pražská 931	Náchod	547 01	06668275
	Vyšší odborná škola stavební a Střední průmyslová škola stavební arch. Jana Letzela, Náchod, Pra	Pražská 931	Náchod	547 01	48623717
	Obchodní akademie, Náchod, Denisovo nábrží 673	Denisovo nábrží 673	Náchod	547 21	48623661
nová organizace:	Střední škola gastronomie a služeb	Volanovská 243	Trutnov	541 01	06668224
	Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Trutnov, Volanovská 243	Volanovská 243	Trutnov	541 01	00529681
	Střední škola hotelnictví a společného stravování, Teplice nad Metují	Střemské podhradí 218	Teplice nad Metují	549 57	15046249
nová organizace:	Střední škola strojírenská a elektrotechnická	Kumburská 846	Nová Paka	509 01	06668151
	Integrovaná střední škola, Nová Paka, Kumburská 846	Kumburská 846	Nová Paka	509 31	15055663
	Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Vrchlabí, Krkonošská 265	Krkonošská 265	Vrchlabí	543 01	65715284

Příloha č. 3 – Ceník

jednotka	počet jednotek za účetní období (1 měsíc)	cena za jednotku bez DPH	cena celkem bez DPH (1 měsíc)
MĚSÍČNÍ POPLATKY			
Měsíční paušální platba za HTS	236	360,00	84 960,00
Měsíční paušální platba za ISDN 2	171	390,00	66 690,00
Měsíční paušální platba za ISDN 30	12	2 630,00	31 560,00
Měsíční paušální platba VoIP 1 kanál SIP	115	50,00	5 750,00
ODCHOZÍ HOVORY v tarifkaci 60+1			
místní a dálkové hovory, neveřejné sítě	69 877	0,40	27 950,80
do sítě mobilních operátorů	24 134	0,99	23 892,66
Provolbový blok 10 čísel	70	89,00	6 230,00
Provolbový blok 100 čísel	21	399,00	8 379,00
Provolbový blok 1000 čísel	6	899,00	5 394,00
DATOVÉ SLUŽBY			
s asymetrickou přenosovou rychlostí do 20 MBit/s	68	412,00	28 016,00
s asymetrickou přenosovou rychlostí do 50 MBit/s	28	550,00	15 400,00
s asymetrickou přenosovou rychlostí do 100 MBit/s	23	550,00	12 650,00
se symetrickou přenosovou rychlostí 4 MBit/s	3	3 000,00	9 000,00
se symetrickou přenosovou rychlostí 8 MBit/s	7	4 400,00	30 800,00
se symetrickou přenosovou rychlostí 10 MBit/s	1	5 700,00	5 700,00
se symetrickou přenosovou rychlostí 20 MBit/s	3	9 000,00	27 000,00
se symetrickou přenosovou rychlostí 100 MBit/s	1	19 200,00	19 200,00
pevná IP adresa	80	99,00	7 920,00
CELKEM bez DPH za 1 měsíc			416 492,46
CELKEM bez DPH za 48 měsíců			19 991 636,08
Sazba DPH			21,00%
CELKEM s DPH za 48 měsíců			24 189 882,08

Příloha č. 4 – Kontaktní osoby

Příloha č. 4

Kontaktní osoby a kontaktní informace

Kontaktní osoby zákazníka:

Petr Hylmar 736 521 835, 495 817 302, phylmar@kr-kralovehradecky.cz
Luboš Studený 736 521 844, 495 817 118, lstudeny@kr-kralovehradecky.cz
Milan Klouček 736 521 846, 495 817 117, mkloucek@kr-kralovehradecky.cz
Petra Molitorová 495 817 384, pmolitorova@kr-kralovehradecky.cz
Hana Jirásková 736 521 845, 495 817 307, hjiraskova@kr-kralovehradecky.cz
Pavel Voženílek 724 253 902, vozenilek@cirihk.cz

Technické záležitosti:

Tomáš Vohralík 601 357 426, 495 817 146, tvohralik@kr-kralovehradecky.cz
Jiří Kočárník 727 956 087, 495 817 182, jkocarnik@kr-kralovehradecky.cz

Kontaktní osoby nejsou oprávněny uzavírat dodatky, nové smlouvy, či objednávat služby, které nejsou kryté rozpočtem.

Kontaktní osoby a případný rozsah jejich pravomocí stanovuje pak pro sebe každý jednotlivý zákazník, který vstoupí do smluvního vztahu na základě této rámcové dohody.

Kontaktní informace a kontaktní osoby poskytovatele:

a) pro Královéhradecký kraj a jím zřizované příspěvkové organizace a založené obchodní společnosti segmentu Samospráva I (Regional GOV):

Zákaznická linka pro veřejnou správu (pro jednoduché požadavky, např. podávání základních informací o produktech a službách, aktivace a změny služeb, blokáce SIM karet, podávání informací o fakturaci a zadávání reklamací, hlášení poruch mobilních služeb, apod.)

Zadávání požadavků je možné prostřednictvím telefonu, e-mailu či faxu.

800 111 777 nebo z mobilního telefonu O2 *77 - **dovolatelnost v režimu 24x7x365**

ze zahraničí: **+420 720 720 777**

fax: **+420 271 461 750**

e-mail: **korporace@o2.cz**

firemní stránky: **www.o2.cz**

Technická podpora (pro hlášení poruch fixních služeb a informace o průběhu jejich řešení, ověření funkčnosti, uzavírání poruch, apod.)

Zadávání požadavků je možné prostřednictvím telefonu, e-mailu či faxu.

800 333 777 - **dovolatelnost v režimu 24x7x365**

ze zahraničí: **+420 720 720 073**

fax: **+420 271 463 554**

e-mail: **silver_sd@o2.cz**

Portál www.firemnitelefony.cz (pro objednávky HW vybavení, telefonů a modemů):

www.firemnitelefony.cz

Samoobslužný portál „Moje O2“ (pro zabezpečený přístup k podrobnému vyúčtování za služby a fakturám, internetová samoobsluha pro správu služeb):

<https://moje.o2.cz/>

Ing. Petr Střítecký | O2 Czech Republic a.s.

Account Manager

Akademika Bedrny 365/10, 500 03 Hradec Králové - Věkoše

M +420 606 633 093 | T +420 495 554 446 | F +420 495 554 180

petr.stritesky@o2.cz

Jaroslav Hložek | O2 Czech Republic a.s.

Specialista podpory prodeje pro Veřejnou správu

Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4

M +420 720 705 249 | T +420 271 462 471

jaroslav.hlozek@o2.cz

b) pro Krá
spole

b) pro Královéhradeckým krajem zřizované příspěvkové organizace a založené obchodní společnosti segmentu Samospráva II (Local GOV):

Zákaznická linka pro veřejnou správu (pro jednoduché požadavky, např. podávání základních informací o produktech a službách, aktivace a změny služeb, blokáce SIM karet, podávání informací o fakturaci a zadávání reklamací, hlášení poruch mobilních služeb, apod.):

Zadávání požadavků je možné prostřednictvím telefonu, e-mailu či faxu.

800 111 777 nebo z mobilního telefonu O2 *77 - dovolatelnost v režimu 24x7x365

ze zahraničí: **+420 720 720 777**

fax: **+420 271 461 750**

e-mail: **korporace@o2.cz**

firemní stránky: **www.o2.cz**

Technická podpora (pro hlášení poruch fixních služeb a informace o průběhu jejich řešení, ověření funkčnosti, uzavírání poruch, apod.):

Zadávání požadavků je možné prostřednictvím telefonu, e-mailu či faxu.

800 333 777 - dovolatelnost v režimu 24x7x365

ze zahraničí: **+420 720 720 073**

fax: **+420 271 463 554**

e-mail: **silver_sd@o2.cz**

Portál www.firemnitelefony.cz (pro objednávky HW vybavení, telefonů a modemů):

www.firemnitelefony.cz

Samoobslužný portál „Moje O2“ (pro zabezpečený přístup k podrobnému vyúčtování za služby a fakturám, internetová samoobsluha pro správu služeb):

<https://moje.o2.cz/>

Kamila Gräf | O2 Czech Republic a.s.

Account Manager

Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 - Michle

T +420 271 464 101 | M +420 607 202 333

kamila.graf@o2.cz

Příloha č. 5 – Všeobecné obchodní podmínky
poskytovatele

Smluvní podmínky

Všeobecné podmínky poskytování služeb

Účinné od 1. 10. 2018

<u>Služby elektronických komunikací</u>	2
<u>Další služby podle těchto VP</u>	2
<u>Jak se uzavírá smlouva</u>	3
<u>Povinnosti při užívání služeb</u>	5
<u>Placení vyúčtování</u>	6
<u>Postup při neplacení</u>	7
<u>Zpracování osobních údajů</u>	8
<u>Poruchy a reklamace</u>	8
<u>Omezení nebo přerušování poskytování služeb</u>	9
<u>Změny</u>	9
<u>Ukončení ze strany účastníka</u>	10
<u>Ukončení ze strany O2</u>	11
<u>Odpovědnost za škodu a náhrada škody</u>	12
<u>Platby přes O2</u>	12
<u>Závěrečná ustanovení</u>	14

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.,

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

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. Službu zřídíme do 20 pracovních dní 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 nebo síť neumožňuje kvalitní poskytnutí služby, má O2 právo vypovědět poskytování 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 umísťovat ji do automatizovaných či propojovacích zařízení nebo zařízení pro komunikaci mezi stroji, ledaže je výslovně dohodnuta zvláštní služba určená k těmto účelům. 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 dní 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 značkových prodejnách O2; jejich prostřednictvím O2 plní informační povinnosti stanovené zákonem (např. předšmluvní informace).

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. 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 (právnícké 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 neúčtujeme 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. Na prodejně O2 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, pořídí 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 zaznamatelné způsoby.

3.6. Zvláštní postup pro spotřebitele mimo prodejnu

Od smlouvy uzavřené se spotřebitelem mimo prodejnu (na ulici, u spotřebitele doma) má spotřebitel 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 na Moje O2 nebo jiným způsobem pro zaslání vyúčtování. 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 poříditi pro O2 kopie dokladů. I zde má spotřebitel 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. neplní 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 některá ze skutečností uvedených výše, má O2 právo poskytování služeb přerušit a případně smlouvu vypovědět.

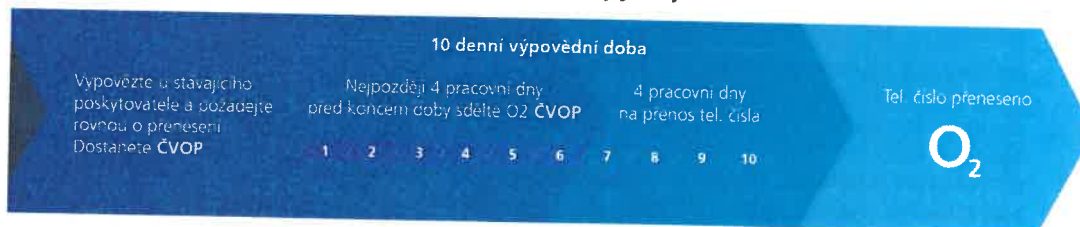
Stejně O2 postupuje i při změně smlouvy.

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 si k O2 můžete přenést své telefonní číslo od jiného poskytovatele. Při uzavírání smlouvy uveďte platné číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP“). Pokud opouštěný poskytovatel ČVOP nevytváří, je třeba jiným způsobem doložit, že k požadovanému datu přenesení čísla dojde k ukončení služby u opouštěného poskytovatele.

K přenesení čísla může dojít po uplynutí výpovědní doby (skončení smlouvy) u stávajícího poskytovatele. Když s výpovědí podáte rovnou i žádost o přenesení čísla, je přenesení možné už po 10. dni od podání žádosti. Službu zřídíme na přeneseném čísle do 4 pracovních dnů ode dne, kdy s námi uzavřete smlouvu a sdělíte nám ČVOP, ne však dříve, než skončí vaše smlouva s opouštěným poskytovatelem. Pokud nám sdělíte ČVOP později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy s opouštěným poskytovatelem, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na přenášeném čísle.

„Jak přenést číslo k O2 nejrychleji?“**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. žádané datum přenesení je předčasné (vaše smlouva u jiného poskytovatele trvá), nebo
2. trvá starší objednávka na přenesení téhož čísla, nebo
3. na číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti, nebo
4. pokud existují technické překážky bránící přenesení čísla (zejména pokud vaše smlouva k přenášnému číslu skončila ještě před doručením objednávky na přenesení).

3.10. 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 obzvlášť důležité:

1. Jste povinen řádně a včas platit vystavená vyúčtování za služby.
2. Nesmíte přenechávat služby za úplaty nebo jiné protiplnění jiným osobám („pře prodej“) ani pře prodej 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 propojováním 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. Za takovou hranici se považuje 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 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, vyzrazením 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 pře programovaná 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 sítě a služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch účastníků, služeb nebo sítě; 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

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb



bezpečnosti sítě, 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. 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.
- 4.6. 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 křít 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. Na 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 na 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 vyhová, 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 nesplacených) v souladu s těmito pravidly:

1. Částky v konkrétním vyúčtování jsou uhrazeny až po všech dlužích 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 neúročeno 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 nezproštuje 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. Telefonní seznam

Na žádost účastníka zveřejní O2 jeho kontaktní údaje ve vlastní informační službě a v informační službě či v telefonním seznamu jiných poskytovatelů, pokud bude ze strany těchto poskytovatelů požádána o předání kontaktních údajů. Žádost je možné uplatnit při uzavírání účastnické smlouvy na prodejně O2 či prostřednictvím formuláře „Zveřejnění v telefonním seznamu a informačních službách“, který je dostupný na www.o2.cz. Opravu tištěného telefonního seznamu lze provést pouze při jeho nejbližší redakci. Je možné požádat, aby u kontaktních údajů v tištěném telefonním seznamu byl uveden zákaz kontaktování za účelem nabízení obchodu a služeb, a to způsoby určenými pro podání žádosti o zveřejnění v telefonním seznamu.

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, nahláste 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 na Moje O2.

8.2. 2 měsíce na podání reklamace

Jako účastník máte právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou 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 poskytnutou 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 opravňující 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 hrožících 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 člancích 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 účtovacího 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 přerušení 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. Prosím jasně uveďte, 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.
- 11.3. **Telefonicke**
Výpověď služby se podává primárně telefonicky prostřednictvím 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. **ČVOP při rušení**
Pokud je výpověď možná, O2 vám zašle obratem (e-mailem nebo doporučenou poštou) jednorázový identifikační kód – Číslo Výpovědi Opouštěného Poskytovatele. Zkráceně se nazývá ČVOP. ČVOP slouží k přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli a rovněž k autorizaci požadavku na zrušení služby zadaného na dálku (kontrola, že jej činí oprávněná osoba).
- 11.5. **Jak ČVOP použijete**
Jako účastník můžete ČVOP 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 přímajícím poskytovateli podle čl. 11.10.
- 11.6. **Pokud ČVOP nepoužijete**
Platí, že požadavek na zrušení služby zadaný na dálku nebyl autorizován a byl vzat zpět.
- 11.7. **Písemná výpověď**
Písemnou výpověď doručte poštou na adresu sídla. ČVOP pro účely přenesení čísla obdržíte 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: „Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je podnikatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r), je podnikatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu



ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je podnikatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odstavce 5.“

11.10. Přenesení čísla k jinému poskytovateli

V průběhu výpovědní doby máte právo požádat jiného poskytovatele o přenesení svého telefonního čísla. Sdělte mu přitom platný kód ČVOP od O2. K přenesení čísla může dojít až po ukončení smlouvy s O2. Máte-li zájem o dřívější ukončení a požádáte nás o přenesení čísla, může k přenesení čísla dojít už ve lhůtě 10 dnů od doručení žádosti O2. Žádost o přenesení čísla můžete doručit O2 již společně s požadavkem na zrušení služby. Naposled podaná žádost ruší předešlé.

11.11. Lhůta pro přenesení čísla od O2

Činí 4 pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem poté, co požádáte jiného poskytovatele o přenesení čísla, pokud si s ním nesjednáte datum pozdější. Pokud by datum přenesení čísla nepřípadlo na pracovní den, dojde k přenesení čísla již nejbližší předcházející pracovní den. Pokud jiného poskytovatele požádáte později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy s O2, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na daném telefonním čísle. Nejzazší lhůta pro sdělení ČVOP jinému poskytovateli je pak předposlední pracovní den před koncem výpovědní doby. Doba přerušení poskytování služeb i důvody nepřenesení čísla od O2 platí obdobně jako při přenesení čísla k O2 (čl. 3.9). Přenesením čísla dojde ke zrušení všech služeb zřízených na přenášeném čísle a ukončení smluv o takových službách ke konci dne předcházejícímu přenesení čísla.

11.12. 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 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.

11.13. 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 nezřídí 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 za škodu 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, vyzrazení nebo zneužití kódů nebo identifikačních klíčů.

13.2. Odpovědnost O2

V ostatních případech neuvedených v odst. 13.1 za škodu O2 odpovídá do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za službu v každém jednotlivém případě.

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 nespĺňuje 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 schvalujete 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 připišeme 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 správně 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**

Jsme 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**

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. Používejte zabezpečený přístup pomocí nastavených personalizovaných bezpečnostních prvků (zejm. uzamykání zařízení bezpečnostním kódem, užívání PIN u SIM karty) a tyto bezpečnostní prvky chraňte před vyzrazením i zneužitím. Nezpřístupňujte je jiným osobám. V případě odcizení, ztráty či zneužití (včetně neoprávněného užití) elektronického komunikačního zařízení nebo SIM máte povinnost nám tuto skutečnost bezodkladně nahlásit. Oznámení lze učinit kdykoli bezplatně na lince zákaznické podpory O2 či písemně. Na jeho základě zablokuje provedení dalších platebních transakcí i poskytování služeb. Porušení kterékoliv 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

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb



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 odst. 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. Reklamacie 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, 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 (odst. 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 odst. 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 v odst. 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, pokud ztráta vznikla poté, co jste nám ztrátu, odcizení nebo zneužití elektronického komunikačního zařízení či SIM 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 jejich 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 v každé své provozovně a na www.o2.cz. Zároveň vás O2 o uveřejnění takových informací vyrozumí způsobem pro zaslání 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 zaslá 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 obvyčejné 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 uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na www.o2.cz. Zároveň je O2 povinna informovat účastníka o uveřejnění informací o změnách smlouvy. 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), jíž 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).

15.5. 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.

15.6. Tyto VP nabývají účinnosti dne 1. 10. 2018 a řídí se podle nich smluvní vztahy vzniklé nebo změněné ode dne jejich účinnosti.



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