

RÁMCOVÁ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ HLASOVÝCH A DATOVÝCH SLUŽEB A SOUVISEJÍCÍCH ELEKTRONICKÝCH SLUŽEB PROSTŘEDNICTVÍM SÍTÍ ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a v souladu se zákonem
č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění

Číslo smlouvy objednatele: MMPR/SML/1674/2019
Číslo smlouvy dodavatele: ---

Smluvní strany:

1. Statutární město Přerov

Se sídlem: Bratrská 709/34, Přerov I-Město, 750 02 Přerov 2
Zastoupené: Ing. Petrem Měřínským, primátorem
IČ: 00301825
DIČ: CZ00301825
Bankovní spojení: Česká spořitelna a. s.
Číslo transparentního účtu: 27-1884482379/0800 transparentní účet

Osoba oprávněná jednat ve věcech technických týkající se této smlouvy (kontaktní osoba):

vedoucí odboru vnitřní správy, tel. e-mail:

(dále „Objednatel“)

a

2. O2 Czech Republic a.s.

Se sídlem: Praha 4 - Michle, Za Brumlovkou 266/2
Zastoupené: Account Manager, na základě pověření ze dne 8. 8. 2018
IČ: 60193336
DIČ: CZ60193336
Bankovní spojení: UniCredit Bank
Číslo účtu¹: 500114005/2700
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322

Osoba oprávněná jednat ve věcech realizace a věcech technických týkajících se této smlouvy (kontaktní osoba):

tel. e-mail:

(dále „Poskytovatel“)

uzavírají spolu níže uvedeného dne, měsíce a roku, tuto Rámcovou smlouvu o poskytování mobilních služeb v síti elektronických komunikací (dále jen „smlouva“).

Preamble

1. Rámcová smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem: „**Poskytování hlasových a datových služeb prostřednictvím mobilního operátora**“, systémové číslo veřejné zakázky: N006/19/V00017555 (dále také jen „veřejná zakázka“). Jednotlivá ujednání smlouvy tak budou vykládána

¹ Bankovní účet se musí shodovat s účtem používaným pro ekonomickou činnost registrovaným u správce daně.



v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky a nabídkou Poskytovatele pro tuto veřejnou zakázku podanou.

2. Touto smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat služby uvedené v článku I. této smlouvy, za podmínek v ní sjednaných, Objednateli a dalším zadavatelům specifikovaným v příloze č. 4 této smlouvy (dále také i „Účastníci“), kteří se na základě „Smlouvy o společnosti pro centralizované zadávání veřejných zakázek na telekomunikační služby“ ze dne 3. 6. 2019, č. smlouvy SML/0900/2019, uzavřené ve smyslu § 2716 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, jakožto Centrální a Pověřující zadavatelé za společným účelem činnosti provedení výběru dodavatele hlasových a datových služeb poskytovaných prostřednictvím mobilního operátora sdružili do společnosti (dále též jako „Společnost“ nebo „sdružení zadavatelů“). K veškerému jednání a k činnostem souvisejícím se zadáváním veřejné zakázky, plněním jejího předmětu a správou společných věcí, je za Společnost oprávněn Objednatel.
3. Rámcová smlouva, uzavřená mezi Objednatelem (Centrální zadavatel) a Poskytovatelem, vymezuje základní smluvní a obchodní podmínky plnění, které budou následně dále aplikovány u návazných smluv o poskytování služeb elektronických komunikací ostatním Účastníkům, jimiž tito budou k Rámcové smlouvě přistupovat (dále také jen „Účastnické smlouvy“).
4. Objednatel uzavírá tuto smlouvu na účet a ve prospěch jednotlivých Účastníků.
5. Objednatel je zároveň i jedním z Účastníků.

Čl. I.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je poskytování hlasových a datových služeb mobilní komunikace prostřednictvím sítě Poskytovatele jako mobilního operátora spočívajících v zajištění mobilních hlasových, mobilních datových služeb a souvisejících služeb vč. služeb zákaznické podpory, v rozsahu dle Technické specifikace služeb, která je přílohou č. 1 této smlouvy (dále též „služby“), v souladu s požadavky Objednatele 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 Účastníkům poskytovat služby za podmínek uvedených v této smlouvě a Zadávací dokumentaci, resp. v Technické specifikaci služeb, a Účastníci se tímto zavazují za poskytnutí služeb zaplatit úplatu v případech uvedených v čl. III. této smlouvy. Případný přenos telefonních čísel Účastníků od stávajícího poskytovatele služeb provede Poskytovatel bezúplatně, všechna telefonní čísla zůstanou zachována bez jakýchkoliv změn. Objednatel akceptuje zařízení/aktivaci nové SIM karty maximální cenu ve výši 1,- Kč/SIM bez DPH. Pro již poskytované služby nebudou Účastníci platit zřizovací poplatek. Během přenosu telefonních čísel je přípustný výpadek služeb pouze v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
3. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytovat plnění uvedená v odst. 1 tohoto článku.
4. Poskytovatel a Objednatel konstatují, 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 Účastníkům 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. Poskytovatel se tímto zavazuje, že zajistí Účastníkům minimálně současný technický stav a technologickou úroveň jím poskytovaných služeb s tím, že se zavazuje současný technický stav a technologickou úroveň služeb zvyšovat v souladu s rozvojem informačních technologií a stavem trhu služeb elektronických komunikací, včetně stavu trhu technických zařízení, poskytovaných dle této smlouvy.
6. Uzavřením této Rámcové smlouvy nevzniká Poskytovateli výhradní právo na plnění předmětu Rámcové smlouvy. Objednatel může plnění požadovat samostatnou veřejnou zakázkou i od jiného dodavatele.

Čl. II.

Cena plnění dle této smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby a dodávky za ceny nikoli vyšší než uvedené v „Položkovém



rozpočtu“, který je přílohou č. 2 této smlouvy.

2. Celková cena za plnění dle této smlouvy (tj. součet dílčích cen účtovaných na základě této smlouvy jednotlivým Účastníkům) za období 36 měsíců je stanovena cenami dle přílohy č. 2 této smlouvy.
3. Celková cena bez DPH stanovená v odst. 2 tohoto článku smlouvy je ze strany Poskytovatele maximální a nepřekročitelná. Objednatel, resp. Účastníci jsou na základě smluvního vztahu založeného touto smlouvou a jednotlivými Účastnickými smlouvami povinni hradit ceny pouze za skutečně poskytnuté služby.
4. Cena za poskytnutí všech služeb může být změněna pouze změnou sazby DPH. Příslušná sazba daně z přidané hodnoty (DPH) bude účtována dle platných předpisů ČR v době zdanitelného plnění. Za správnost stanovení příslušné sazby daně z přidané hodnoty nese veškerou odpovědnost Poskytovatel. V době uzavření smlouvy činí DPH 21%.

Příjemce zdanitelného plnění si vyhrazuje právo uplatnit institut zvláštního způsobu zajištění daně z přidané hodnoty ve smyslu § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen ZDPH), pokud poskytovatel zdanitelného plnění bude požadovat úhradu za zdanitelné plnění na bankovní účet, který nebude nejpozději ke dni splatnosti příslušné faktury zveřejněn správcem daně v příslušném registru plátců daně (tj. způsobem umožňujícím dálkový přístup). Obdobný postup je příjemce zdanitelného plnění oprávněn uplatnit i v případě, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění nebo přijetí úplaty předem bude o poskytovateli zdanitelného plnění zveřejněna v příslušném registru plátců daně skutečnost, že je nespolehlivým plátcem, a dále i v případě naplnění kritérií uvedených v § 109 odst. 1 a 2 ZDPH. V případě, že nastanou okolnosti umožňující příjemci zdanitelného plnění uplatnit zvláštní způsob zajištění daně podle § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, bude příjemce zdanitelného plnění o této skutečnosti poskytovatele zdanitelného plnění informovat. Při použití zvláštního způsobu zajištění daně bude příslušná výše DPH zaplacená na účet poskytovatele zdanitelného plnění vedený u jeho místně příslušného správce daně, a to v původním termínu splatnosti. V případě, že příjemce zdanitelného plnění institut zvláštního způsobu zajištění daně z přidané hodnoty ve shodě s tímto ujednáním uplatní a zaplatí částku odpovídající výši daně z přidané hodnoty uvedené na daňovém dokladu vystaveném poskytovatelem zdanitelného plnění na účet poskytovatele zdanitelného plnění vedený u jeho místně příslušného správce daně, bude tato úhrada považována za splnění části závazku příjemce odpovídajícího příslušné výši DPH sjednané jako součást sjednané ceny za zdanitelné plnění.

5. Ceny služeb explicitně uvedené v příloze č. 2 „Položkový rozpočet“ se po dobu trvání smlouvy změní pouze tehdy, pokud dojde ke snížení cen jednotlivých dílčích služeb rozhodnutím např. národního regulátora, cestou národního, resp. evropského práva.
6. Poskytovatel se zavazuje zajistit dostupnost ceníků všech provozovaných služeb v elektronické formě na svých webových stránkách nejpozději v den nabytí jejich účinnosti. Poskytovatel se zavazuje zajistit dostupnost všech ceníků zdarma.
7. Poskytovatel se zavazuje, vždy po skončení kalendářního roku, poskytnout data po jednotlivých vyúčtovaných měsících o plnění veřejné zakázky směrem ke všem Účastníkům v minimálním členění: IČ organizace, SIM (tel. číslo), měsíc, volané minuty v ČR mimo VPS, odeslané SMS v ČR, odeslané MMS v ČR, volané minuty do zahraničí podle zón, příchozí hovory v minutách v zahraničí podle zón, odchozí hovory v minutách v zahraničí podle zón, uplatněný tarif, datový tarif, přenesená data, celková fakturovaná částka, a to v elektronické formě zástupci Objednatele.

Čl. III.

Splatnost ceny plnění (zúčtovací období)

1. Cena za poskytnuté služby bude hrazena vždy jednou měsíčně zpětně za uplynulé zúčtovací období (kalendářní měsíc) na základě faktur (daňových dokladů) vystavených Poskytovatelem v tištěné formě a doručené jednotlivému Účastníkovi prostřednictvím držitele poštovní licence do 15-ti dnů od uplynutí příslušného účtovacího období.
2. **Splatnost faktur** (daňových dokladů) Poskytovatele je **30 dnů** ode dne jejich doručení prostřednictvím držitele poštovní licence.
3. V případě, že faktura neobsahuje náležitosti daňového dokladu dle ustanovení § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani



z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, případně dle jiného platného obecně závazného právního předpisu, je oprávněn Účastník tento daňový doklad (fakturu) vrátit Poskytovateli a požadovat odstranění těchto nedostatků daňového dokladu. Do doby odstranění vad daňového dokladu není Zákazník v prodlení s úhradou ceny poskytnuté Služby. Po odstranění těchto vad daňového dokladu a jeho doručení příslušnému Zákazníkovi běží nová 30 denní lhůta splatnosti.

Čl. IV.

Reklamacce

Reklamacce vad poskytovaných služeb a reklamaci cen za poskytnuté služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit, lze uplatnit na základě reklamačních podmínek uvedených v reklamačním řádu Poskytovatele, v souladu s ustanovením § 63 odst. 1 písm. i) a § 64 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

Čl. V.

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 Objednateli smluvní pokutu, která je stanovena z celkové ceny vadně poskytnuté služby za 1 měsíční plnění, za každý, byť jen započatý den, za který k prodlení či nedodání rozsahu a kvality služeb došlo. Při výpočtu smluvní pokuty dle tohoto odstavce se bude vycházet z pravidelné měsíční platby té jedné nedodané či vadně poskytnuté služby za kalendářní měsíc kdy došlo k porušení.
2. Při plošném výpadku hlasových a datových služeb mobilní komunikace se Poskytovatel zavazuje k jejich neprodlenému zprovoznění nejdéle do 24 hodin od nahlášení poruchy, v opačném případě je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu **ve výši 20.000,- Kč** za každý den prodlení při neposkytování hlasových a datových služeb mobilní komunikace.
3. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu **ve výši 25.000 Kč** v případě, že nezajistí přenesení stávajících telefonních čísel specifikovaných ve smlouvě (tj. akceptované výzvě) k příslušné zakázce zadávané na základě této rámcové smlouvy ve lhůtě dle platných předpisů (zejm. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a opatření ČTÚ).
4. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody způsobené mu porušením povinnosti Poskytovatele, na niž se sankce vztahuje.
5. Pro případ prodlení se splněním peněžitého závazku dle této smlouvy se obě smluvní strany dohodly na úroku z prodlení dle nařízení vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroků z prodlení a poplatku z prodlení podle občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

Čl. VI.

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, faxem 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 faxové číslo 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 doručena
 - a) v případě osobního doručení předáním;
 - b) v případě odeslání doporučeným dopisem okamžikem jeho doručení;
 - c) v případě odeslání faxem při přijetí potvrzení o přijetí z příjemcova faxového přístroje;



- d) v případě odeslání e-mailem při přijetí potvrzení o přijetí z příjemcova počítače.
2. Adresy, telefonní a faxová čísla kontaktních osob smluvních stran pro účely komunikace dle předchozího odstavce tohoto článku smlouvy jsou uvedeny v příloze č. 4, této smlouvy.
 3. Daňový doklad (faktura) Poskytovatele musí být doručen v písemné formě jednotlivým Účastníkům na adresy jejich sídel uvedených příloze č. 4, této smlouvy. V případě, že dojde k jakékoliv změně adresy sídla jednotlivého Účastníka, musí být faktura (daňový doklad) doručena tomuto na adresu jeho aktuálního sídla. V případě, že dojde ke změně adresy sídla Poskytovatele, musí být faktura (daňový doklad) vrácena 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.

Čl. VII.

Trvání smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou. Platnost smlouvy končí po uplynutí **36 měsíců** od zahájení poskytování plnění.
2. Smluvní strany mohou tuto smlouvu ukončit dohodou nebo výpovědí.
3. Účastník je oprávněn smlouvu vypovědět z těchto důvodů:
 - a) Poskytovatel není schopen poskytovat některou ze služeb Účastníkovi, a to ode dne, kdy Poskytovatel písemně prohlásí Účastníkovi, že není schopen jakoukoli ze služeb poskytovat, nebo
 - b) Poskytovatel je v prodlení s poskytnutím některé ze služeb Účastníkovi po dobu delší než 48 hodin, bez ohledu na důvod prodlení,
 - c) Poskytovatel opakovaně podstatným způsobem porušil smluvní podmínky vymezené touto smlouvou, na které byl Účastníkem upozorněn.
4. Poskytovatel může tuto smlouvu vypovědět z důvodu, že Účastník je v prodlení s úhradou faktury Poskytovatele za poskytnutí Služeb déle než dva měsíce oproti datu splatnosti této faktury, a Účastník byl na její neuhrazení písemně Poskytovatelem upozorněn spolu s možným důsledkem výpovědi této smlouvy a po tomto upozornění ji do jednoho týdne neuhradil.
5. Výpověď smlouvy musí být učiněna písemně a doporučena příslušné smluvní straně osobně nebo doporučeným dopisem. Výpovědní doba ve všech případech činí 3 měsíce, není-li ve výpovědi stanovena doba delší, přičemž výpovědní doba počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi. Byla-li výpověď dána Zákazníkem z důvodu uvedeného v odstavci 3 písm. b) tohoto článku této smlouvy, výpovědní doba činí 10 dní a počíná běžet ode dne doručení výpovědi Poskytovateli.
6. Zánikem závazku z Rámcové dohody zaniká povinnost Poskytovatele poskytovat Telekomunikační služby podle Rámcové dohody. Závazek z účastnické smlouvy ani nové účastnické smlouvy však zánikem závazku z Rámcové dohody nezaniká a Poskytovatel je za účelem zachování kontinuity funkčnosti služeb elektronických komunikací povinen poskytovat Objednateli nadále nejméně mobilní hlasové služby, textové a multimediální služby a mobilní datové služby, neurčí-li Objednatel jinak. Objednatel a Poskytovatel jsou povinni dohodnout cenové podmínky služeb elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem po zániku závazku z Rámcové dohody. Nedohodnou-li Objednatel a Poskytovatel cenové podmínky služeb elektronických komunikací poskytovaných po zániku závazku z Rámcové dohody nejpozději do 15 dnů ode dne zániku závazku z Rámcové dohody, Poskytovatel bude poskytovat služby elektronických komunikací ode dne zániku závazku z Rámcové dohody za ceny jím určené, které však nesmí být vyšší než ceny v místě a čase obvyklé. Ujednání tohoto odstavce zavazuje Objednatele a Poskytovatele i po zániku závazku z Rámcové dohody.

Čl. VIII.

Řešení sporů

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.

Čl. IX.

Ostatní ujednání

1. Jiné služby a dodávky dalších technických zařízení, které nejsou předmětem plnění dle této smlouvy, a jejichž poskytnutí Účastník v současné době nepředpokládá, budou považovány za jiný obchodní vztah a budou hrazeny dle aktuálního ceníku Poskytovatele určeného klientům obdobné kategorie jako je Účastník, v souladu s platným zákonem o veřejných zakázkách.
2. Na oficiálních internetových stránkách Poskytovatele na adrese "www.o2.cz" získá Účastník veškeré aktuální informace o cenách služeb, zařízení a koncových zařízení.
3. Účastník není povinen v souvislosti s poskytováním Služeb dle této smlouvy hradit Poskytovateli jakékoliv finanční záruky nebo finanční zálohy. V případě narušení bezpečnosti a integrity své sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti poskytovatel vymezuje druhy opatření, která může přijmout takto:
 - a) omezení poskytování služby,
 - b) dočasné pozastavení poskytování služby.

Pozastavení nebo omezení poskytování služeb musí být omezeno pouze na dobu nezbytně nutnou. O přijatých opatřeních je poskytovatel povinen neprodleně informovat účastníka. Po dobu trvání opatření má účastník právo na přiměřené snížení ceny. Jestliže opatření trvá více jak deset po sobě následujících dnů, je účastník oprávněn od této smlouvy odstoupit.

Čl. X.

Ustanovení závěrečná

1. Práva a povinnosti neupravené touto smlouvou se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a 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. Všeobecné podmínky Poskytovatele, které jsou přílohou č. 3 této smlouvy, se použijí na práva a povinnosti smluvních stran dle této smlouvy pouze v případě, že je to pro Účastníka 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 Účastníka příznivější.
3. Změny a doplňky této smlouvy je možné činit pouze po dohodě smluvních stran formou písemných číslovaných dodatků.
4. Objednatel prohlašuje, že tuto smlouvu uzavírá s ohledem na současné znalosti a informace ohledně trhu služeb elektronických komunikací.
5. Poskytovatel bere na vědomí, že úhrada sjednané ceny díla bude objednatelem zaplacená prostřednictvím transparentního účtu, tzn., že veřejnosti budou dostupné informace v jaké výši, komu a za jakým účelem byly finanční prostředky z rozpočtu města uhrazeny.
6. Objednatel informuje ve smyslu čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“) Zhotovitele, že bude v souvislosti s plněním této Smlouvy zpracovávat jeho osobní údaje, jeho statutárních orgánů a kontaktních osob a dále třetích osob, u nichž je zpracování nezbytné pro poskytování plnění na základě této Smlouvy. Zpracování osobních údajů bude Objednatelem prováděno pouze v rozsahu nezbytném pro plnění této Smlouvy a po dobu nezbytnou pro plnění této Smlouvy. Podrobné informace o zpracování osobních údajů Objednatelem včetně zásad tohoto zpracování jsou k dispozici na webových stránkách Objednatele dostupných z: <https://www.prerov.eu/cs/magistrat/o-magistratu/povinne-informace-dle-zakonu-gdpr/ochrana-osobnich-udaju-gdpr/>.
7. Smlouva byla vypracována ve 3 vyhotoveních, z nichž Objednatel obdrží 2 vyhotovení a Poskytovatel 1 vyhotovení.



8. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu statutárními orgány Smluvních stran, nebo osobami jimi zmocněnými či pověřenými a účinnosti dnem uveřejnění Smlouvy v Registru smluv na Portálu veřejné správy České republiky. Za uveřejnění této smlouvy na Portálu veřejné správy České republiky odpovídá Objednatel. Smluvní strany zároveň prohlašují, že s uveřejněním v Registru smluv na Portálu veřejné správy České republiky souhlasí.
9. Uzavření této smlouvy bylo schváleno Radou města Přerova na její 24. schůzi konané dne 8. října 2019, usnesením č. 858/24/3/2019 (doložka podle ust. § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů).
10. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

- | | |
|--------------|---|
| Příloha č. 1 | Technická specifikace služeb |
| Příloha č. 2 | Položkový rozpočet |
| Příloha č. 3 | Všeobecné podmínky Poskytovatele a Reklamační řád |
| Příloha č. 4 | Seznam jednotlivých zadavatelů |

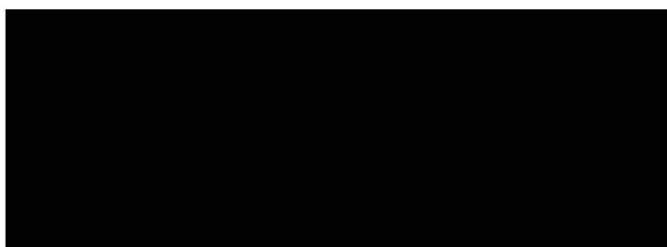
V Přerově

V Brně

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

.....
Ing. Petr Měřínský, primátor



Account Manager



Technická specifikace služeb

Název veřejné zakázky:

Poskytování hlasových a datových služeb prostřednictvím mobilního operátora



Obsah

1.	Požadavky na služby	3
1.1	Mobilní služby využívané prostřednictvím mobilních telefonů a GSM bran	3
1.1.1	Hlasové služby	3
1.1.2	Textové služby a multimediální služby	3
1.1.3	Požadavek na zpoplatnění hlasových a textových služeb	4
1.1.4	Paušálně zpoplatněné mobilní datové služby na SIM kartách	4
1.2	Mobilní hlasová virtuální privátní síť (VPN)	5
1.3	Fixní (statické) IP adresy	5
1.4	Podrobný elektronický účet	5
1.5	SIM karty	6
1.6	Přenositelnost čísel	6
1.7	Péče o zákazníka	7
1.8	Další požadavky zadavatele	7



1. Požadavky na služby

1.1 Mobilní služby využívané prostřednictvím mobilních telefonů a GSM bran

1.1.1 Hlasové služby

Zadavatel požaduje zabezpečení standardních hlasových služeb ve struktuře:

- odchozí a příchozí hovory do/ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí;
- odchozí a příchozí videohovory
- odchozí a příchozí hovory v mobilních sítích v zahraničí (mezinárodní roaming);
- přesměrování příchozích hovorů do hlasové schránky (záznamová služba); volání do hlasové schránky;
- signalizace příchozího hovoru (identifikace volajícího)
- přesměrování hovorů
- přidržení hovoru
- konferenční hovory
- blokování hovorů
- možnost skrytí vlastního telefonního čísla odchozího hovoru
- zadavatel požaduje prioritizaci volání v síti účastníka zadávacího řízení pro vybraná čísla na základě schválení MV - GR HZS ČR. Tento seznam čísel se může změnit na základě potřeby účastníka zadávacího řízení. Za tuto službu nebude účtováno nic navíc.

Pro hlasové služby zadavatel požaduje pokrytí území města větší jak 95 %.

Tuto skutečnost účastník zadávacího řízení doloží jako procento pokrytí území města.

1.1.2 Textové služby a multimediální služby

Zadavatel požaduje zabezpečení standardních textových služeb dle následujících požadavků:

- možnost odesílat a přijímat SMS a MMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí;
- možnost odesílat a přijímat SMS do/ze tuzemských pevných sítí (pokud tyto předmětnou službu umožňují);
- možnost odesílat SMS a MMS do zahraničních mobilních sítí;
- možnost přijímat SMS a MMS ze zahraničních mobilních sítí;
- možnost odesílat a přijímat SMS a MMS v cizích sítích (SMS v roamingu).
- **Zajištění multifunkčního komunikačního rozhraní pro přenos informací z operačního střediska HZS na jednotky dobrovolných hasičů. Pro komunikaci používá služeb GSM sítě mobilních operátorů¹.**

¹ V současnosti zadavatel využívá na SIM přidělených k užívání členům jednotky sboru dobrovolných hasičů Přerov, prostřednictvím stávajícího operátora a v rámci poskytovaných textových služeb, službu tzv. virtuální skupiny, která funguje tak, že technické zařízení HZS Ok, Přerov (PELIG) rozešle poplachovou/svolávací SMS jednorázově na všechna uložená čísla/SIM, a ty tuto SMS přijmou.



1.1.3 Požadavek na zpoplatnění hlasových a textových služeb

Zadavatel požaduje hovorové služby v rámci 2 tarifů:

- Měsíční tarif 1 – žádné volné minuty/SMS/MMS. Zadavatel bude hradit za provolané minuty, odeslané SMS a další služby dle jednotkových cen příslušné služby a měsíční paušální poplatek spojený s tarifem, a to v maximální výši 1,- Kč bez DPH za 1 SIM kartu;
 - Zadavatel požaduje jednotnou sazbu pro volání do všech vnitrostátních sítí elektronických komunikací;
 - Zadavatel požaduje jednotnou sazbu pro odchozí SMS do všech vnitrostátních sítí elektronických komunikací;
 - Zadavatel požaduje jednotnou sazbu pro odchozí MMS do všech vnitrostátních mobilních sítí elektronických komunikací;
- Měsíční tarif 2 – volání a SMS do všech sítí v ČR zdarma (neomezený tarif) (mimo barevné linky, čísla 906 XXX XXX, audiotext).
 - Zadavatel požaduje jednotnou sazbu pro odchozí MMS do všech vnitrostátních mobilních sítí elektronických komunikací.

Způsob účtování hovorů je definován tarifací 60+1, tedy účtování hovorů vždy první minuta celá a poté po sekundách. Následující vteřiny hovoru (od 61. vteřiny včetně) budou účtovány vždy jednotlivě, a to tak, že každá vteřina se bude rovnat 1/60 jednotkové ceny (za 1 minutu odchozího hovoru).

1.1.4 Paušálně zpoplatněné mobilní datové služby na SIM kartách

Zadavatel požaduje zabezpečení datových služeb využívaných ze standardních SIM karet v mobilních telefonech nebo jiných zařízeních (např. notebooky, tablety, komunikační zařízení) dle následujících požadavků:

1. Mobilní data, FUP 1,5 GB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 1,5 GB s FUP počítaným po 30denních oknech. **Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.**
2. Mobilní data, FUP 3 GB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 3 GB s FUP počítaným po 30denních oknech. **Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.**
3. Mobilní data, FUP 10 GB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 10 GB s FUP počítaným po 30denních oknech. **Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.**
4. Mobilní data FUP 20 GB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 20 GB s FUP počítaným po 30denních oknech. **Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.**

Zadavatel nepožaduje kompatibilitu s konkrétním zařízením HZS, ale bude stačit, pokud bude dodavatel, v rámci nabízených textových služeb, garantovat možnost/službu hromadného odesílání, přeposílání a přijímání SMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí, tedy bez vazby na konkrétní technické zařízení.

Tuto garanci doloží vybraný dodavatel před podpisem smlouvy na plnění předmětu veřejné zakázky formou „Čestného prohlášení“.



5. Mobilní data FUP 90 GB – např. EDGE/UMTS/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 90 GB s FUP počítaným po 30denních oknech. Tento tarif bude použit pro přenos dat zejména z mobilních kamer, stacionárních radarů a poboček MěK umístěných v místních částech Přerova. **Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.**

Zadavatel požaduje možnost u konkrétních SIM manuálního navýšení FUP na žádost pověřeného administrátora služeb. Tato služba nebude zpoplatněna

Pro datové služby zadavatel požaduje zabezpečení připojení k síti internet s nominální rychlostí pro stahování dat větší než 512 kbit/s a pro odesílání dat větší než 512 kbit/s s pokrytím katastru města větším jak 95% vně budov.

Minimální rychlost po vyčerpání FUP je stanovena pro stahování dat 64 kbit/s a pro odesílání dat 64 kbit/s.

Zadavatel požaduje na všech SIM kartách možnost povolení datového roamingu v cizině.

Datový balíček „Svět“ (tj. mimo EU a EHP) s velikostí dat 1 GB.

Zadavatel nepřipouští jakékoliv blokování obsahu, pokud o tuto službu sám nepožádá.

1.2 Mobilní hlasová virtuální privátní síť (VPN)

Účastník zadávacího řízení zabezpečí vytvoření jednotné mobilní hlasové virtuální privátní sítě všech mobilních telefonů „Členů sdružení zadavatelů“ zapojených do Rámcové smlouvy s tím, že VPN splní následující požadavky:

- VPN umožní nastavovat restrikce pro odchozí i příchozí hovory pro definované skupiny uživatelů nebo konkrétní telefonní čísla ve VPN (zadávání pravidel pro volání, např. Black list / White list);
- umožní delegovat správu (administraci) vybraných, zadavatelem definovaných částí VPN na různé administrátory – centrální správa přístupových práv s možností vytvoření hierarchické struktury.

Požadavek na zpoplatnění hovorů uskutečňovaných mezi mobilními telefony ve VPN je následující:

- veškeré hovory v rámci VPN budou pokryty měsíčním paušálním poplatkem Měsíčního tarifu 1 nebo Měsíčního tarifu 2. (viz 1.1.3) a nebude ve spojitosti s nimi účtováno nic navíc.

Cena za zřízení VPN a cena za její měsíční provoz je součástí Měsíčních tarifů.

1.3 Fixní (statické) IP adresy

Účastník zadávacího řízení zabezpečí fixní IP adresy pro potřeby datových služeb zadavatele.

1.4 Podrobný elektronický účet

Zadavatel požaduje, aby účastník zadávacího řízení poskytoval bezplatně přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby prostřednictvím sítě Internet a to nejpozději do 14 dnů od ukončení zúčtovacího období.

Zúčtovací období je kalendářní měsíc počínaje prvním dnem kalendářního měsíce konče posledním dnem v daném měsíci.

Z hlediska obsahu elektronického vyúčtování zadavatel 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, cenu spojení a účtovanou cenu spojení po započtení volných jednotek.

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



- připojení zabezpečeným typem komunikace;
- přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu Centrálního zadavatele a jednotlivých zadavatelů;
- možnost vytvoření jednoho přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování pro Centrálního zadavatele a jednotlivé zadavatele;
- možnost exportu dat (souhrnných rozpisů i podrobných výpisů uskutečněných spojení) ve formátu například CSV, XML a podobných otevřených formátech pro možnost dalšího zpracování v prostředí MS Excel;
- služba podrobného elektronického účtu musí být zcela automaticky zřízena ke každé zřízené účastnické smlouvě s rozlišením hovorů minimálně na dvě skupiny (soukromé a služební hovory);
- uchovávání detailních výpisů spojení po dobu nejméně 6 měsíců;
- archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců.

1.5 SIM karty

- SIM karty budou poskytovány vč. dopravy do místa plnění;
- SIM karty budou doručeny a aktivovány do 24 hodin od objednání (pracovní den);
- SIM karty budou doručeny objednateli s korektně nastaveným APN (přístupový bod k internetu). Pokud to není technicky možné, požaduje objednatel minimálně, aby bylo nastavení APN doručeno operátorem na SIM kartu neprodleně po jejím vložení do mobilního telefonu a uživatel mohl ihned začít čerpat datové služby dle nastaveného programu. Tato služba nebude zpoplatněna;
- blokování SIM karet ve ztracených/odcizených mobilních telefonech pro odchozí provoz na žádost administrátora služeb bude provedeno neprodleně, nejdéle však do 30 minut od nahlášení požadavku. Tato služba nebude zpoplatněna;
- výměna vadných SIM karet a zajištění dodání a aktivace náhradních SIM karet včetně jejich dopravy do místa plnění nejpozději do 1 pracovního dne od nahlášení. Tato služba nebude zpoplatněna;
- k jednotlivým SIM kartám účastník zadávacího řízení umožní aktivovat/zablokovat vybrané okruhy doplňkových služeb (mezinárodní hovory, roaming, data v roamingu, WAP, MMS, volání na 90x, DMS, Prémium SMS apod.) na žádost pověřeného administrátora služeb. Tato služba nebude zpoplatněna;
- možnost nastavení měsíčních finančních limitů na jednotlivých SIM kartách, s tím, že dodavatel upozorní (např. prostřednictvím SMS) uživatele SIM karty na možnost překročení nastaveného limitu. Tato služba nebude zpoplatněna;
- možnost přidání dalších SIM karet pod rámcovou smlouvu. Tato služba nebude zpoplatněna;
- možnost vyjmutí SIM karty z režimu rámcové smlouvy s následným převodem buď pod smlouvu jiné fyzické či právnické osoby nebo přechodem k jinému operátorovi. Tato služba nebude zpoplatněna;
- možnost zrušení nepotřebné SIM. Tato služba nebude zpoplatněna;
- jedenkrát měsíčně bude možné uplatnit požadavek na změnu tarifu na každé z aktivovaných SIM karet. Jedná se o změny jak v oblasti hlasových, tak i datových služeb. Tato služba nebude zpoplatněna.

1.6 Přenositelnost čísel

V případě, že na základě vyhodnocení nabídek dojde k rozhodnutí o změně současného poskytovatele služeb, bude zadavatel požadovat bezplatné přenesení stávajících mobilních telefonních čísel k vybranému poskytovateli na základě služby „přenositelnost čísel v mobilních sítích“.

Poskytovatel zabezpečí přenesení čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. „Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů“, ve znění pozdějších předpisů.



1.7 Péče o zákazníka

Zadavatel požaduje předložit v rámci nabídky popis systému péče o zákazníka, který bude po celou dobu trvání pro účastníka zadávacího řízení závazný. Systémem péče o zákazníka se rozumí soubor osob, technologií, aplikací a procesů, které bude moci Zadavatel využívat v průběhu celého trvání VZ pro řešení technických či obchodních problémů a požadavků či jiných souvisejících požadavků vztahujících se k předmětu VZ.

Systémem péče o zákazníka bude zahrnovat:

- Kontaktní centrum s bezplatnou telefonní linkou včetně stanovení provozní doby. Minimálně však v pracovní dny od 7:00 do 16:00.
- Konkrétní kontaktní osobu (obchodník a pracovník technické podpory), která bude mít zákazníka na starosti včetně všech kontaktních údajů (tel., fax, mobil, email).
- Definici způsobu hlášení poruch a závad (Helpdesk) zajišťující možnost sledování reakční doby (datum a čas zadání požadavku, datum a čas reakce).
- Internetový portál nebo aplikaci umožňující:
 - Informace o hlasových a datových tarifech na jednotlivých SIM;
 - Změna nastavení hlasových služeb;
 - Změna nastavení mobilních služeb;
 - Změna roamingových služeb;
 - Změna roamingových datových balíčků;

1.8 Další požadavky zadavatele

Ceny služeb zadavatelem explicitně neuvedené se budou řídit aktuálním ceníkem poskytovatele služeb.

V případě rozhodnutí státního regulátora, jehož důsledkem bude snížení cen čerpaných služeb pod úroveň nabídkové ceny, je účastník zadávacího řízení /dodavatel povinen tyto změny ve prospěch Zadavatele uplatnit dle příslušné účinnosti změny.

Profily / tarify volání, datové tarify k hlasovému číslu i datové tarify samostatné (NTB, tablet, modem apod. technické zařízení) **budou** v rámci ČR a EU, EHP, případně dalších zemí určených regulačním orgánem, resp. operátorem **identické**. Zároveň platí výjimky stanovené regulačním orgánem (př.: právo na zpoplatnění dat čerpaných nad objem povoleného limitu – EU FUP).



Položkový rozpočet

Položka nabídky			Jednotka	Počet jednotek [za měsíc]	Jednotková cena [Kč bez DPH]	Cena celkem za počet jednotek za 1 měsíc [Kč bez DPH]	Cena celkem za počet jednotek za měsíc * 36 měsíců [Kč bez DPH]	Jednotková cena [Kč s DPH 21%]	Cena celkem za počet jednotek za 1 měsíc [Kč s DPH 21%]	Cena celkem za počet jednotek za měsíc * 36 měsíců [Kč s DPH 21%]
Hlasové, textové a multimediální služby vnitrostátní										
K001/001/001	Měsíční tarif 1 - žádné volné minuty/SMS/MMS	měsíční tarif	800	1,00 Kč	800,00 Kč	28 800,00 Kč	1,21 Kč	968,00 Kč	34 848,00 Kč	
K001/001/002	Vnitrostátní odchozí hovory do všech mobilních a pevných sítí v ČR	1 minuta	40000	0,70 Kč	28 000,00 Kč	1 008 000,00 Kč	0,85 Kč	33 880,00 Kč	1 219 680,00 Kč	
K001/001/003	Odchozí SMS do všech tuzemských mobilních sítí	1 ks	25000	0,80 Kč	20 000,00 Kč	720 000,00 Kč	0,97 Kč	24 200,00 Kč	871 200,00 Kč	
K001/001/004	Měsíční tarif 2 - volání a SMS do všech sítí v ČR zdarma (neomezený tarif)	měsíční tarif	110	230,00 Kč	25 300,00 Kč	910 800,00 Kč	278,30 Kč	30 613,00 Kč	1 102 068,00 Kč	
K001/001/005	Odchozí MMS do všech tuzemských mobilních sítí	1 ks	250	5,00 Kč	1 250,00 Kč	45 000,00 Kč	6,05 Kč	1 512,50 Kč	54 450,00 Kč	
Datové služby vnitrostátní										
K001/002/001	FUP 0,5 GB	měsíční tarif	20	95,00 Kč	1 900,00 Kč	68 400,00 Kč	114,95 Kč	2 299,00 Kč	82 764,00 Kč	
K001/002/002	FUP 1,5 GB	měsíční tarif	250	95,00 Kč	23 750,00 Kč	855 000,00 Kč	114,95 Kč	28 737,50 Kč	1 034 550,00 Kč	
K001/002/003	FUP 3 GB	měsíční tarif	50	180,00 Kč	9 000,00 Kč	324 000,00 Kč	217,80 Kč	10 890,00 Kč	392 040,00 Kč	
K001/002/004	FUP 10 GB	měsíční tarif	30	240,00 Kč	7 200,00 Kč	259 200,00 Kč	290,40 Kč	8 712,00 Kč	313 632,00 Kč	
K001/002/005	FUP 20 GB	měsíční tarif	10	420,00 Kč	4 200,00 Kč	151 200,00 Kč	508,20 Kč	5 082,00 Kč	182 952,00 Kč	
K001/002/006	FUP 90 GB se statickou IP	měsíční tarif	20	950,00 Kč	19 000,00 Kč	684 000,00 Kč	1 149,50 Kč	22 990,00 Kč	827 640,00 Kč	
K001/002/007	Statická IP adresa samostatně	měsíční tarif	15	99,00 Kč	1 485,00 Kč	53 460,00 Kč	119,79 Kč	1 796,85 Kč	64 686,60 Kč	
Hlasové a textové služby mezinárodní										
K001/003/001	Příchozí hovor Evropa (mimo země EU a EHP)	1 minuta	100	6,00 Kč	600,00 Kč	21 600,00 Kč	7,26 Kč	726,00 Kč	26 136,00 Kč	
K001/003/002	Odchozí hovor Evropa (mimo země EU a EHP)	1 minuta	300	14,00 Kč	4 200,00 Kč	151 200,00 Kč	16,94 Kč	5 082,00 Kč	182 952,00 Kč	
K001/003/003	Mezinárodní příchozí hovory "Svět" (mimo Evropa)	1 minuta	400	11,00 Kč	4 400,00 Kč	158 400,00 Kč	13,31 Kč	5 324,00 Kč	191 664,00 Kč	
K001/003/004	Mezinárodní odchozí hovory "Svět" (mimo Evropa)	1 minuta	500	17,50 Kč	8 750,00 Kč	315 000,00 Kč	21,18 Kč	10 587,50 Kč	381 150,00 Kč	
K001/003/005	Odchozí SMS "Evropa" (mimo země EU a EHP)	1 ks	100	4,00 Kč	400,00 Kč	14 400,00 Kč	4,84 Kč	484,00 Kč	17 424,00 Kč	
K001/003/006	Odchozí SMS "Svět" (mimo Evropa)	1 ks	30	6,00 Kč	180,00 Kč	6 480,00 Kč	7,26 Kč	217,80 Kč	7 840,80 Kč	
Celkem:						160 415,00 Kč	5 774 940,00 Kč		194 102,15 Kč	6 987 677,40 Kč



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 přerušení 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 umisťovat 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 v O2 prodejnách; jejich prostřednictvím O2 plní informační povinnosti stanovené zákonem (např. předmluvní 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 neúročíme a máme právo ji jednostranně použít ke splnění jakýchkoli dluhů po splatnosti, které má účastník vůči nám. Není-li sjednáno jinak, jistotu vracíme účastníkovi podle jeho pokynů po skončení smlouvy a splnění všech jeho dluhů vůči nám.

3.5. V O2 prodejně nebo u obchodního zástupce

Smluvní formulář podepíšete buď podpisem v listinné podobě, nebo vlastnoručním digitálním podpisem do elektronického souboru za pomoci digitálního pera a snímací podložky. Svou totožnost prokážete úředním dokladem totožnosti. O2 je oprávněna ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat pro potřeby O2, zejména pro prokazování existence smlouvy či požadavků na zřízení či změnu služby a pro prokazování pravosti podpisu. O2 může rozšířit možnosti podpisu či souhlasu o jiné průkazné a 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 do Moje O2 nebo jiným způsobem pro zasílání 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 pořídit 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. neplnila nebo neplní své relevantní závazky vůči O2 nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky vůči O2 nebude plnit, nebo
4. nesložil u O2 požadované zálohy či jistoty, nebo
5. vstoupila do likvidace, byla u ní zavedena nucená správa, probíhá u ní insolvenční řízení, byl zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, porušila povinnosti podle § 122 odst. 2 insolvenčního zákona během soudem prohlášeného moratoria nebo byl u ní zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku, nebo
6. odmítne zřízení služby podle smluvních nebo technických podmínek definovaných O2, odkáže na své obchodní podmínky, které svým obsahem odporují smluvním podmínkám, nebo smluvní podmínky přijme s výhradou, dodatkem či odchylkou nebo podmínky zrekapituluje jinými slovy.

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

Stejně O2 postupuje i při změně smlouvy.

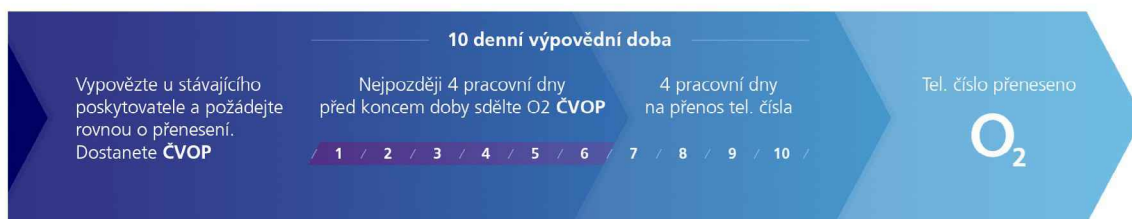
Pokud vznikne během smluvního vztahu podezření na některý z výše uvedených důvodů, může O2 vyzvat účastníka, aby doložil své identifikační údaje, poskytl podklady k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své závazky, složil přiměřenou jistotu nebo se dostavil na výzvu O2 osobně k projednání 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 uvedte 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 přenášenému 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 obzvláště důležité:

1. Jste povinen řádně a včas platit vystavená vyúčtování za služby.
2. Nesmíte přenechávat služby za úplatu nebo jiné protiplnění jiným osobám („přeprodej“) ani přeprodej umožnit nebo se na něm podílet. Zakázáno je rovněž začleňování služeb O2 do technických řešení určených pro poskytování služeb jiným osobám a vydávání služeb O2 za služby jiného subjektu.
3. Nesmíte negativně ovlivňovat provoz sítě a kvalitu služeb poskytovaných ostatním účastníkům, například používáním SIM karty v GSM nebo SMS bránách nebo v zařízeních určených primárně ke sdílení služby nebo propojování hovorů mezi sítěmi. Nesmíte zasahovat do sítě, síťových zařízení ani koncového (technologického) bodu.
4. Nesmíte uměle nebo automaticky generovat hovory nebo zprávy hromadným způsobem.
5. Výhody i služby jsou určeny pouze vám. Proto je nesmíte sdílet k získání finančního prospěchu.
6. Zavazujete se užívat služby a výhody v rozsahu nepřesahujícím maximální předpokládatelné chování jednoho člověka. 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, vyražením a zneužitím. Nezpřístupňujte je cizím osobám. Stejně tak chraňte předanou SIM kartu nebo jiná zařízení, prostřednictvím kterých jsou služby čerpány. Odpovídáte za čerpání i úhradu ceny služeb až do doby, kdy bude O2 písemně oznámeno zneužití těchto kódů, klíčů, SIM karty nebo jiných zařízení.

4.3. Kompatibilní zařízení

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

4.4. Opatření pro správné fungování sítě a služeb

Pro správné využívání služeb a sítě 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 sítě a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití služeb,
4. uplatnit transparentní, nediskriminační a přiměřená opatření pro řízení provozu v síti; pro zachování integrity a



bezpečnosti 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 kryt s kalendářním měsícem. O2 vám zúčtovací období přiřadí. Na vyúčtování je přitom vždy vidět, za jaké období je vystaveno. Výjimečně může být zúčtovací období z provozních důvodů kratší či delší. Pokud nelze služby zahrnout do vyúčtování za období, kdy byly poskytnuty, najdete je ve vyúčtování následujícím. To se může stát zejména u služeb poskytnutých v sítích jiných smluvních operátorů.

5.2. Elektronická forma

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

5.3. Doručování

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

5.4. Když nemůžete vyúčtování najít

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

5.5. Co vyúčtování obsahuje

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

5.6. Vyúčtování a daně

Datem uskutečnění zdanitelného plnění podle zákona o DPH je den zjištění skutečné spotřeby (což je poslední den zúčtovacího období). U služeb, kde datum uskutečnění zdanitelného plnění nelze stanovit jako den zjištění spotřeby, je v souladu se zákonem o DPH sjednáno dílčí plnění, přičemž každé dílčí plnění se považuje za uskutečněné dnem vystavení vyúčtování. V odůvodněných případech, např. při změně cenových nebo daňových právních předpisů, může být vyúčtování rozděleno do více daňových dokladů. Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování DPH na vyúčtování za poskytnuté služby. O2 žádosti vyhoví, 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 vyúčtovatou částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. Pokud inkasní platba neproběhne, přestože o ni O2 řádně požádala, není tím dotčena povinnost uhradit vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Pokud se tak stane opakovaně, je O2 oprávněna inkasní způsob úhrady zrušit. Zrušení nebo změnu inkasního způsobu úhrady je nutné oznámit O2 současně s oznámením náhradního způsobu úhrady. Zrušení nebo změnu způsobu úhrady provede O2 od nejbližšího vyúčtování služeb, u něhož to s ohledem na termín přijetí oznámení bude technicky možné.

5.10. Použití zaplacených prostředků

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

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

5.11. Neidentifikované platby

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

6. Postup při neplacení

6.1. Upomínka a poplatek za ni

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

6.2. Omezení služeb

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

6.3. Přerušení služeb

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

6.4. Výzva k okamžité úhradě ceny nebo jistoty

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

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

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



6.5. Evidence údajů v registrech dlužníků (SOLUS)

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

Pro případ změny právní úpravy, účastník souhlasí s tím, že jeho osobní údaje budou v rozsahu, v jakém to připouští ZOSp ze strany O2 předávány sdružení SOLUS a sdružením SOLUS nadále zpracovávány v registrech.

Účastník má právo na informace o osobních údajích, které o něm SOLUS zpracovává, právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 („GDPR“), a v případě podezření na porušení povinností při zpracování údajů má právo obrátit se na sdružení SOLUS nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz) s žádostí o zajištění opatření k nápravě.

6.6. Úrok z prodlení a smluvní pokuta

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

6.7. Inkasní agentury

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

7. Zpracování osobních údajů**7.1. Zásady zpracování osobních údajů**

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

7.2. 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 v O2 prodejně 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, nahlaste nám ji, prosím. Jinak máme za to, že vám službu poskytujeme bez vad a ve sjednané kvalitě. Hlášení poruch je bezplatné. Zavolejte nám na číslo uvedené na www.o2.cz nebo se podívejte do Moje O2.

8.2. 2 měsíce na podání reklamace

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

8.3. 1 měsíc na vyřízení reklamace

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

8.4. **1 měsíc na vrácení částek a dobropisy**

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

9.4. **Přístroj poškozující síť**

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

9.5. **Ostatní důvody**

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

9.6. **Obnovení služeb**

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

10. Změny

10.1. **Co lze měnit**

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

10.2. **Nejasné požadavky**

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

10.3. **Změny tarifu**

Pokud neplatí další omezení u konkrétní služby nebo tarifu, tarif je obecně povoleno měnit jedenkrát během daného 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. Jasně uveďte, prosím, jakou službu chcete vypovědět, jinak nemůžeme váš požadavek správně zpracovat. Neurčitá výpověď je neplatná. Zrušením jednotlivé služby není ukončen zbytek smlouvy; ostatní sjednané služby zůstanou nedotčeny.

11.2. Když čerpáte výhody ze smlouvy se závazkem

Možnost výpovědi u služeb se závazkem může být omezena, podmíněna úhradou paušálního odškodnění nebo může mít za následek dodatečnou úhradu takového odškodnění. Zrušení jednotlivých služeb nemá samo o sobě vliv na závazky z rámcové dohody (pro firemní zákazníky) nebo jiných ujednání k minimálnímu měsíčnímu plnění po určitou dobu.

11.3. Telefonicky

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

11.4. 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 přejímajícímu 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 převod složením dostatečné jistoty (depozitu). Pokud je na daném technologickém bodu v pevné síti poskytováno více služeb najednou, nelze služby převést samostatně, ale pouze společně s ostatními. Nepřevedené budou zrušeny. V případě, že nebude možné z důvodů na straně třetí osoby uskutečnit převod služby podle tohoto odstavce, budou k požadovanému datu všechny služby na daném technologickém bodu zrušeny.

11.13. 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 částí sítě nebo její značné poškození).

12.3. Při neplacení

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

12.4. Uhradíte-li, smlouva pokračuje

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

12.5. Výpovědní doba

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

12.6. Dlouhodobé odpojení na žádost účastníka

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



13. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

13.1. Výjimky z odpovědnosti

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

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

13.2. Odpovědnost O2

V ostatních případech neuvedených v odst. 13.1 za škodu O2 odpovídá do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za služby 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 nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
5. poškození sítě nebo zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám.

14. Platby přes O2

14.1. Možnost zadávat příkazy k platbám přes O2

Pokud to umožňuje konkrétní základní služba elektronických komunikací, kterou vám jako účastníkovi poskytujeme (zejm. hlasová služba a mobilní internetové připojení), můžete prostřednictvím sítě zadávat příkazy k platební transakci nebo také souhlasy s provedením platební transakce na základě příkazu příjemce. Takové příkazy či souhlasy vám umožňují provést převod peněžních prostředků na platební účty osob, které s námi uzavřely smlouvu o vedení takových účtů („partneři“). Provedené platby přičítáme 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 doručením rušící SMS zprávy dle instrukcí, obsažených v SMS potvrzení o provedení transakce, a vždy též doručením 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 přepíšeme na platební účet příslušného partnera nejpozději do 2 pracovních dnů ode dne přijetí příkazu k provedení transakce; úprava lhůt pro provádění platebních transakcí v zákoně č. 370/2017 Sb., o platebním styku („ZOPS“), se nepoužije. Za nesprávně provedenou transakci odpovídáme příslušnému partnerovi. Pro správné provedení transakce a použití poukázaných prostředků může být nutné předat obchodníkovi vaše telefonní číslo, případě i další údaje sloužící k identifikaci platby či jejího příjemce; v tom případě tyto údaje pro uvedené účely obchodníkovi předáme.

14.7. **O2 může stanovit limity**

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 karty**

Zavazujete se využívat platební transakce v souladu se smluvními podmínkami (zejména těmito VP a ceníkem) a přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu elektronického komunikačního zařízení a SIM karty. Používejte zabezpečený přístup pomocí nastavených personalizovaných bezpečnostních prvků (zejm. uzamykání zařízení bezpečnostním kódem, užívání PIN u SIM karty) a tyto bezpečnostní prvky chraňte před vyžrazením i zneužitím. Nezpřístupňujte je jiným osobám. V případě odcizení, ztráty či zneužití (včetně neoprávněného užití) elektronického komunikačního zařízení nebo SIM karty máte povinnost nám tuto skutečnost bezodkladně nahlásit. Oznámení lze učinit kdykoli bezplatně na lince zákaznické podpory O2 či písemně. Na jeho základě zablokujeme provádění dalších platebních transakcí i poskytování služeb. Porušení 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

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. Reklamacce platebních transakcí

Případnou reklamaci proti neprovedení či chybnému provedení platební transakce (tj. že hovor nebyl uskutečněn, SMS či DMS nebyla odeslána, vyúčtovaná délka či počet hovorů/jednotek neodpovídá provozním údajům ústředny, příkaz byl zadán ze ztraceného nebo odcizeného zařízení či SIM karty, nedal jste příkaz k provedení transakce ani souhlas s jejím provedením apod.) jste povinen podat písemně na adresu sídla O2, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců a u platebních služeb podle ZOPS do 13 měsíců ode dne doručení vyúčtování, v němž je nebo má být transakce zahrnuta. Po uplynutí lhůty se má za to, že každá platební transakce zahrnutá ve vyúčtování pro dané zúčtovací období byla uskutečněna správně a žádnou další transakci jste v takovém zúčtovacím období neschválil ani nepřikázal. Pokud došlo v rozporu s přijatým příkazem k neprovedení či chybnému provedení transakce, neprodleně zajistíme správné připsání částky transakce na platební účet partnera. V případě, že nám však ještě před připsáním správné částky takové transakce partnerovi (zejména v reklamaci) oznámíte, že na jejím provedení již netrváte, částku chybně provedené transakce vám vrátíme. K vrácení dojde stejným způsobem jako v případě oprávněné reklamacce 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 reklamacce. 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 plátc 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 karty 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 karty, pokud ztráta vznikla poté, co jste nám ztrátu, odcizení nebo zneužití elektronického komunikačního zařízení či SIM karty oznámil. V rozsahu, v němž nenesete ztrátu z neautorizované platební transakce, vám v případě jejího provedení částku transakce vrátíme, a to obdobně jako v čl. 8.4.

14.12. Další informace

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

Platební rámcová smlouva je uzavřena na dobu trvání vaší smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a tvoří její součást, proto ji můžete ukončit stejnými způsoby a z týchž důvodů jako smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a pouze spolu s ní. Závazek z platební rámcové smlouvy může O2 měnit obecným způsobem pro změny smluvních podmínek základních služeb, přičemž informace o změně uveřejní O2 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: doručení ihned skončí též smlouva o základní službě, jejíž součástí je vypořádání platební rámcové smlouvy, anebo
2. požádat o zrušení základní služby: smlouva o základní službě i v ní obsažená platební rámcová smlouva zaniknou až ke dni nabytí účinnosti změny.

15. Závěrečná ustanovení

- 15.1. Způsoby komunikace a písemné úkony: O2 zasílá zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti („zprávy“) primárně na e-mailovou adresu účastníka a do portálu Moje O2. Je oprávněna využít i poštovní adresu a telefonický



kontakt včetně SMS zpráv. Za doručenu se považuje taková zpráva odesláním mailu nebo SMS nebo vyvěšením v portálu Moje O2. U poštovní přepravy pak 3. dnem předání k poštovní přepravě držiteli poštovní licence nebo kurýrovi. 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





Reklamační řád společnosti O2 Czech Republic a.s.

Účinnost: 13. 2. 2014

vydaný v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, společností O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, IČ 601 93 336, DIČ CZ60193336 (dále jen "O2"), který upravuje podmínky pro uplatnění práva kupujícího z vad zboží.

Článek I.

Výklad základních pojmů

Pro účely tohoto reklamačního řádu mají dále uvedené základní pojmy následující význam:

- 1.1 Zařízení** – zahrnuje koncová zařízení či jiná telekomunikační zařízení určená pro využívání služeb O2 a nabízená ze strany O2;
- 1.2 Zboží** – zahrnuje zařízení a jakékoli další výrobky nabízené zákazníkům ze strany O2;
- 1.3 Reklamace** - uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti O2 za vady zařízení nebo zboží;
- 1.4 Kupující** – každá fyzická nebo právnická osoba, která si od O2 zakoupila zařízení nebo jiné zboží.

Článek II.

Rozsah odpovědnosti O2

Ve vztahu ke zboží zakoupenému u O2 odpovídá O2 kupujícímu za to, že zboží je při převzetí kupujícím bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Kupující je oprávněn podat reklamaci, tj. uplatnit právo z vady, která se vyskytne v době 24 měsíců od převzetí. U použitého zboží včetně např. repasovaných zařízení může být tato lhůta zkrácena na 12 měsíců, pokud takové zkrácení O2 vyznačí v informačním dokumentu o rozsahu zákonné odpovědnosti za vady nebo na prodejním dokladu.

Článek III.

Nároky kupujícího

3.1 V případě, že má zboží při převzetí vady, má kupující právo na jejich bezplatné odstranění. Odstranění vady spočívá především v opravě nebo výměně vadné součásti.

3.2 Pokud nelze vadu bez zbytečného odkladu opravit, může kupující požadovat i dodání nové věci, není-li to nepřiměřené vzhledem k povaze vady.

3.3 Není-li možná oprava, výměna součásti ani dodání nové věci, má kupující právo od smlouvy odstoupit.

3.4 Pokud kupující neodstoupí, může požadovat přiměřenou slevu.

3.5 Právo na dodání nové věci, výměnu součásti či odstoupení od smlouvy kupujícímu vzniká také při větším počtu vad či opětovném výskytu vady po opravě.

3.6 O2 neodpovídá za vady zboží způsobené neodborným nebo neoprávněným zásahem (včetně změny nebo jiného zásahu do software), používáním v rozporu s návodem k obsluze, vniknutím cizích látek do přístroje, nesprávnou údržbou, v případě poškození vlivem neodvratné události (živelní pohroma), mechanickým poškozením vinou zákazníka, bylo-li zařízení připojeno na jiné než předepsané napájecí napětí, přepětím, nebo pokud byla závada způsobena ve spojení s nestandardním příslušenstvím. Za neodborný a neoprávněný zásah se považuje zejména takové nakládání se zařízením, kdy dojde k porušení ochranných prvků (plomb či přelepek) chránících citlivé technické prvky uvnitř přístroje. Práva nemohou být uplatněna v případě, je-li vyžadována úprava, modifikace nebo adaptace vedoucí k rozšíření funkcí zařízení oproti zakoupenému provedení nebo možnosti jeho provozu v jiných technických podmínkách, než pro které bylo navrženo, vyrobeno a schváleno.

Článek IV.

Právo na uplatnění reklamace, způsob a místo uplatnění

Právo na uplatnění reklamace zakoupeného zboží má kupující zejména v prodejním místě, kde bylo zboží zakoupeno, anebo v kterékoli O2 Prodejně.

Reklamace se uplatňuje osobně s tím, že je třeba předložit kompletní reklamované zařízení či jiné zboží a uvést přesný charakter závady. Při podání reklamace je kupující dále povinen prokázat, že zboží zakoupil u O2, tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a čas zakoupení zboží. K tomuto účelu je nejvhodnějším dokladem informační dokument o rozsahu zákonné odpovědnosti za vady, pokud byl vystaven, či prodejní doklad. I bez těchto dokladů je možné reklamaci uplatnit, je však třeba doložit zakoupení zboží jiným věrohodným způsobem. Kupující obdrží písemné potvrzení o uplatnění reklamace v souladu s platnými právními předpisy.

Článek V.

Lhůta pro vyřizování reklamací

O2 vyřizuje reklamace bez zbytečného odkladu a nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s kupujícím výslovně nedohodne na lhůtě delší. Nebude-li vada odstraněna včas, má kupující právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny anebo od smlouvy odstoupit.

Článek VI.

Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení

6.1 Tento Reklamační řád nahrazuje ve vztahu ke zboží v plném rozsahu Reklamační řád společnosti O2 Czech Republic, a.s., vydaný dne 15. 6. 2009 pod čj. 169995/2009-SPDU-PD.

6.2 Podle tohoto Reklamačního řádu se vyřizují všechny reklamace podané v době jeho účinnosti.

6.3 Aktuální znění Reklamačního řádu je k nahlédnutí ve všech O2 Prodejnách a na internetových stránkách O2.

6.4 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 13. 2. 2014


generální ředitel
O2 Czech Republic a.s.



Příloha č. 4 "Seznam členů sdružení zadavatelů"

IČ	Název právního subjektu	Sídlo	PSČ	Ředitel/ka	e-mail	telefon
00301825	1. Statutární město Přerov	Přerov, Přerov I - Město, Bratrská 709/34	750 02			
	odběrná místa:					
	MMPr	Blahoslavova 3				
	MMPr	Bratrská 34				
	MMPr	Smetanova 7				
	MMPr	TGM 16				
	MMPr	TGM 2				
	MMPr - prádelna	Jasínkova 4				
	MMPr - prádelna	Kouřilkova 2				
	Městská policie	TGM 1				
49558854	2. Sociální služby města Přerova, p.o.	Přerov, Přerov I - Město, Kabelíkova 14a	750 02			
	odběrná místa:					
	SSMP, p.o.	Kabelíkova 14a				
70887616	3. Městská knihovna v Přerově, příspěvková organizace	Přerov, Přerov I - Město, Žerotínovo nám. 36	750 02			
	odběrná místa:					
	Městská knihovna	Žerotínovo nám. 36				
45180512	4. Kulturní a informační služby města Přerova	Přerov, Přerov I - Město, nam. T.G. Masaryka 8	750 02			
	odběrná místa:					
	ředitelství	nám. T. G. Masaryka 8				
62350170	5. Mateřská škola Přerov, Dvořákova 23	Přerov, Přerov I - Město, Dvořákova 23	750 02			
	odběrné místo:					
	Mateřská škola	Dvořákova 23				
62350153	6. Mateřská škola Přerov, Komenského 25	Přerov, Přerov I - Město, Komenského 25	750 02			
	odběrné místo:					
	Mateřská škola	Komenského 25				
49558510	7. Mateřská škola Přerov, Kouřilkova 2	Přerov, Přerov I - Město, Kouřilkova 2	750 02			
	odběrná místa:					
	Mateřská škola	Kouřilkova 2				
	Mateřská škola	Jasínkova 4				
49558960	8. Mateřská škola Přerov, Kratochvílova 19	Přerov, Přerov I - Město, Kratochvílova 19	750 02			
	odběrné místo:					
	Mateřská škola	Kratochvílova 19				
49558871	9. Mateřská škola Přerov, Lešetínská 5	Přerov, Přerov I - Město, Lešetínská 5	750 02			
	odběrné místo:					



	Mateřská škola	Lešetínská 5	
62350161	10. Mateřská škola Přerov, Máchova 14	Přerov, Přerov I - Město, Máchova 14	750 02
	odběrná místa:		
	Mateřská škola	Máchova 14	
	Mateřská škola	Sokolská 26	
60782382	11. Mateřská škola Přerov, Optiky 14	Přerov, Přerov I - Město, Optiky 14	750 02
	odběrná místa:		
	Mateřská škola	Optiky 14	
	Mateřská škola	Grymovská 21, Přerov - Kozlovice	
62350145	12. Mateřská škola Pišťalka, Přerov, Máchova 8	Přerov, Přerov I - Město, Máchova 8	750 02
	odběrná místa:		
	Mateřská škola	Máchova 8	
	Mateřská škola	Na odpoledni 16	
60782200	13. Mateřská škola Přerov, U tenisu 2	Přerov, Přerov I - Město, U tenisu 2	750 02
	odběrná místa:		
	Mateřská škola	U tenisu 2	
	Mateřská škola	Zakladatelů 9, Přerov - Henčlov	
60782081	14. Mateřská škola Radost, Přerov, Kozlovská 44	Přerov, Přerov I - Město, Kozlovská 44	750 02
	odběrné místo:		
	Mateřská škola	Kozlovská 44	
70887608	15. Mateřská škola Přerov - Ujezdec, Hlavní 61, příspěvková organizace	Přerov, Přerov VI - Ujezdec, Hlavní 61	750 02
	odběrná místa:		
	Mateřská škola	Hlavní 61, Přerov - Ujezdec	
	Mateřská škola	Mírová 19, Přerov - Lověšice	
45180083	16. Základní škola J. A. Komenského a Materská škola, Přerov - Předmostí, Hranická 14	Přerov, Přerov II - Předmostí, Hranická 14	751 24
	odběrná místa:		
	Základní škola J. A. Komenského	Hranická 14, Přerov - Předmostí	
	Mateřská škola	Za humny 1, Přerov - Vinary	
	Mateřská škola	Pod skalkou 13, Přerov - Předmostí	
	Mateřská škola	Jabloňová 4, Přerov - Čekyně	
45180059	17. Základní škola Přerov, Boženy Němcové 16	Přerov, Přerov I - Město, Boženy Němcové 16	750 02
	odběrné místo:		
	Základní škola	Boženy Němcové 16	
47858052	18. Základní škola Přerov, Svisle 13	Přerov, Přerov I - Město, Svisle 13	750 02
	odběrné místo:		
	Základní škola	Svisle 13	



45180091	19. Základní škola Přerov, Trávník 27	Přerov, Přerov I - Město, Trávník 27	750 02
	odběrné místo:		
	Základní škola	Trávník 27	
60782358	20. Základní škola Přerov, U tenisu 4	Přerov, Přerov I - Město, U tenisu 4	750 02
	odběrné místo:		
	Základní škola	U tenisu 4	
47858354	21. Základní škola Přerov, Velká Dlážka 5	Přerov, Přerov I - Město, Velká Dlážka 5	750 02
	odběrné místo:		
	Základní škola	Velká Dlážka 5	
47858311	22. Základní škola Přerov, Za mlýnem 1	Přerov, Přerov I - Město, Za mlýnem 1	750 02
	odběrné místo:		
	Základní škola	Za mlýnem 1	
49558862	23. Základní škola Přerov, Želatovská 8	Přerov, Přerov I - Město, Želatovská 8	750 02
	odběrné místo:		
	Základní škola	Želatovská 8	
	odběrné místo:		
49558277	24. Zařízení školního stravování Přerov, Kratochvílova 30	Přerov, Přerov I - Město, Kratochvílova 30	750 02
	odběrná místa:		
	Zařízení školního stravování	Kratochvílova 30	
	Školní jídelna - výdejna	Velká Dlážka 5	
	Školní jídelna	Za mlýnem 1	
	Školní jídelna	Želatovská 8	
	Školní jídelna - výdejna	Svisle 13	
	Školní jídelna	Hranická 14, Přerov - Předmostí	
	Školní jídelna	U tenisu 4	
	Školní jídelna	Trávník 27	
	Školní jídelna - vývařovna	Kozlovská 44	
27841090	25. Technické služby města Přerova, s.r.o.	Přerov, Přerov I-Město, Na Hrázi 3165/17	750 02
	odběrná místa:		
	TSMPr	Na Hrázi 17	
	Pohřební služba	Generála Rakovčíka 1	
	Květiny u brány	9. května	
	Útulek	Staré rybníky 3187, Přerov-Předmostí	
	Skládka TKO	Čekyňská, Přerov-Žeravice	
	Sběrný dvůr Želatovská	Gen. Fajta 3422	
	Park Michalov	Michalov	
27831337	26. Přerovská rozvojová, s.r.o.	Přerov, Přerov I – Město, Blahoslavova 79/3	750 02
	odběrná místa:		



	Přerovská rozvojová	Blahoslavova 3	
	Cyklodům	Tovární, Přerov	

