

číslo smlouvy SITMP:2016/SITMP/0071

číslo smlouvy poskytovatele:

Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace

se sídlem : Dominikánská 4, 301 00 Plzeň
IČ : 663 627 17
Zapsaná v OR vedeného Krajským soudem v Plzni, oddíl PR, vložka 65
bankovní spojení: Komerční banka, a.s č, bankovního účtu. 4834030247/0100
Jednající: Ing. Luděk Šantora, ředitel
Dále pro účely této smlouvy jako Účastník nebo SITMP

a

02 Czech Republic a.s.

se sídlem: Za Brumlovkou 266/2,140 22 Praha 4
IČ : 60193336
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322
bankovní spojení: UniCredit Bank
číslo účtu:
Jednající: Marcelem Kurfürstem, AccountManagerem, na základě pověření ze dne 9.12.2015

Dále pro účely této smlouvy jako Poskytovatel

Účastník a Poskytovatel dále též společně označování též jako smluvní strany.

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, tuto smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

Smluvní strany vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1. ÚČEL SMLOUVY A POUŽITÁ TERMINOLOGIE

1.1. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu za účelem úpravy vzájemných práv a povinností při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

1.2. POUŽITÁ TERMINOLOGIE

Pro účely této smlouvy byl definován význam níže uvedených pojmů: **Neomezený** - využívání služby nebo produktu není limitováno **GSM** - světový standard pro mobilní komunikace **FUP** - pravidla, zajišťující stejnou a rovnocennou dostupnost a kvalitu služby pro všechny účastníky, kteří si takovou službu objednají. Jedná se o dočasné snižování přenosové rychlosti v závislosti na objemu přenesených dat v daném časovém období, případně omezení přenosové rychlosti na vybrané komunikační protokoly. **Privátní APN** - Privátní přístupový bod, propojení VPN s interní sítí účastníka přes privátní přístupový bod

VPN - virtuální privátní síť, která představuje řešení interní komunikace v rámci účastníka. Virtuální privátní síť spojuje zaměstnance do jedné sítě s jednotným číslovacím plánem

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem této smlouvy je poskytování hlasových a datových mobilních telekomunikačních služeb prostřednictvím GSM sítě mobilního operátora pro statutární město Plzeň a jeho organizace, včetně zajištění veškerých činností souvisejících s poskytováním požadovaných služeb.
- 2.2. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat účastníkovi hlasové a datové služby mobilních telekomunikací prostřednictvím GSM sítě mobilního operátora specifikované v Příloze č. 2 této smlouvy - Specifikace služby za podmínek stanovených touto smlouvou (dále jen „služba“ nebo „služby“).
- 2.3. Účastník se zavazuje tyto služby užívat v souladu s touto smlouvou a za tyto služby platit ve prospěch poskytovatele sjednanou cenu v souladu s dokumentem „Ceny za poskytování služeb“, který je nedílnou součástí této smlouvy jako její Příloha č.1.
- 2.4. Smluvní strany se zavazují, nestanoví-li tato smlouva jinak, dodržovat veškerá ustanovení dokumentů Specifikace služeb, Všeobecných podmínek, Provozních podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, Reklamačního řádu, které tvoří Přílohy č. 3-5 této smlouvy. Ustanovení těchto dokumentů jsou pro obě smluvní strany při plnění této smlouvy závazná.

3. TERMÍN PLNĚNÍ

- 3.1. Termín zahájení plnění dle této smlouvy je stanoven k 1. 11. 2016 pokud se smluvní strany nedohodnou výslovně jinak (např. v příslušné Specifikaci služby).
- 3.2. Zahájení plnění předchází testování služby a její aktivace, o čemž je sepsán protokol, který je podepsán zástupci obou smluvních stran.
- 3.3. Doba provozu služby je 24 hodin 7 dnů v týdnu (24/7).

4. MÍSTO PLNĚNÍ

Místem plnění je celé území České republiky.

5. OPRÁVNĚNÉ OSOBY, SOUČINNOST A KOMUNIKACE

- 5.1. K uzavírání a podepisování dodatků či změn, týkajících se obsahu smlouvy, jsou výlučně oprávněni jmenovaní zástupci účastníků. K jednání ve věcech týkajících se vlastního plnění smlouvy jsou dále oprávněni:
 - a) u Účastníka:
 - ve věcech smluvních: Ing. Luděk Šantora, ředitel
 - ve věcech technických: Ing. Libor Červený
 - b) u Poskytovatele:
 - ve věcech smluvních: Marcel Kurfurst, Account Manager ve věcech technických: Ing. Jiří Mazný, Presales Solution Architect Pavel Skala, Presales konzultant
- 5.2. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v záhlaví této smlouvy, nebo prostřednictvím odpovědných osob.
- 5.3. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě a která mají být na základě této Smlouvy učiněna v písemné podobě, musí být druhé Smluvní straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak
- 5.4. Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v papírové formě nebo v elektronické (digitální) formě na dohodnutém médiu.
- 5.5. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy, nebo odpovědné osoby ve věcech technických budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat.
- 5.6. Obě strany se zavazují k zajišťování účinné součinnosti, představující zejména:
 - 5.6.1. Určení konkrétních osob, schopných konzultovat rozsah a obsah zadání a předání kontaktů (e-mail, telefon) na tyto osoby.
 - 5.6.2. Dodání požadovaných podkladů, materiálů a vstupních dat v oboustranně

dohodnutých lhůtách a kvalitě.

- 5.7. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 5.8. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 5.9. Účastník se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup na místo plnění tak, aby byl Poskytovatel schopen řešit vzniklé havarijní situace a požadavky Účastníka.

6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1. Poskytovatel bude účastníkovi za poskytované služby účtovat ceny uvedené v dokumentu „Ceny za poskytování služeb“, který je nedílnou součástí této smlouvy jako její Příloha č. 1.
- 6.2. Součástí vyúčtování příslušných služeb bude rovněž měsíční zpráva dostupnosti služeb.
- 6.3. Smluvní strany se dohodly, že ke změnám cen poskytovaných služeb dle této smlouvy, může dojít pouze v souvislosti se změnami sazeb DPH.

7. FAKTURACE A PLATBA

- 7.1. Poskytovatel není oprávněn požadovat po účastníkovi zálohy na plnění této smlouvy.
- 7.2. Všechny platby budou účtovány na základě daňového dokladu (faktury) vystavené poskytovatelem do 7 dnů ode dne zdanitelného plnění. Dnem zdanitelného plnění je poslední kalendářní den příslušného měsíce, za který je vyúčtování vyhotovováno. Účtovací období bude vždy od prvního do posledního dne kalendářního měsíce.
- 7.3. Doba splatnosti daňových dokladů je 21 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu Účast.
- 7.4. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
- 7.5. Překročení cen je možné pouze zákonnou změnou sazeb DPH.
- 7.6. Každý daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle ustanovení příslušných obecně závazných předpisů platných na území České republiky, a dále číslo této smlouvy a číslo příslušné objednávky. Nebude-li faktura obsahovat požadované náležitosti, případně bude-li neúplná či nesprávná, je účastník oprávněn ji (resp. její kopii) ve lhůtě splatnosti vrátit k opravě či doplnění. Ode dne doručení nové faktury běží nová lhůta splatnosti. Úhradou ceny se pro účely této smlouvy rozumí den, kdy byla finanční částka odepsána z účtu účastníka.
- 7.7. Poskytovatel se zavazuje, že na jím vydaných daňových dokladech bude uvádět pouze čísla bankovních účtů, která jsou správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup (§ 98 písm. d) zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty). V případě, že daňový doklad bude obsahovat jiný než takto zveřejněný účet, bude takovýto daňový doklad považován za neúplný a účastník vyzve Poskytovatele k jeho doplnění. Do okamžiku doplnění si účastník vyhrazuje právo neuskutečnit platbu na základě tohoto daňového dokladu.
- 7.8. V případě, že kdykoli před okamžikem uskutečnění platby ze strany účastníka na základě této smlouvy bude o poskytovateli správcem daně z přidané hodnoty zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem (§ 106a zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty), má účastník právo od okamžiku zveřejnění ponížit všechny platby poskytovateli uskutečňované na základě této smlouvy o příslušnou částku DPH. Smluvní strany si sjednávají, že takto Poskytovateli nevyplacené částky DPH odvede správci daně sám účastník v souladu s ustanovením § 109a zákona č. 235/2004 Sb.
- 7.9. Fakturace dále bude probíhat dle přílohy č. 2 smlouvy.
- 7.10. Poskytovatel je oprávněn fakturovat SITMP v písemné, tedy v tištěné podobě, nebo v podobě elektronické. Písemná faktura se doručuje na adresu účastníka. Elektronická faktura se doručuje elektronicky na e-mailovou adresu: sitmp-fakturace@plzen.eu.

8. SANKČNÍ USTANOVENÍ

- 8.1. Je-li Účastník v prodlení s placením faktury, uhradí Poskytovateli částku ve 1000,- Kč za každý den prodlení, pokud se strany nedohodnou jinak.
- 8.2. Nedodrží-li poskytovatel termíny stanovené v příloze číslo 2 této smlouvy, uhradí účastníkovi smluvní pokuty rovněž stanovené v příloze číslo 2 této smlouvy.

9. PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

- 9.1. Vytvořit podmínky pro poskytování služby.
- 9.2. Respektovat platební podmínky uvedené v této smlouvě.

10. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 10.1. Poskytovat službu dle smlouvy v požadovaném termínu a kvalitě.
- 10.2. Poskytovatel bere na vědomí, že údaje poskytnuté Účastníkem patří do obchodního tajemství firmy a zavazuje se, že je nezneužije a neposkytne třetí osobě, kromě případů nutných ke zpracování předmětu smlouvy.
- 10.3. Součástí poskytování služeb je rovněž monitoring stavu služeb s cílem minimalizovat dobu možných poruch služeb a zkrátit čas zásahu v případě poruchy služeb.
- 10.4. Součástí poskytování služeb je rovněž elektronický přehled o uskutečněných voláních a jejich cenách (PEU - podrobný elektronický účet).
- 10.5. Za účelem plnění této smlouvy je poskytovatel oprávněn instalovat telekomunikační zařízení v lokalitách účastníka, přičemž tato telekomunikační zařízení musí splňovat podmínku pro uvedení na český trh - prohlášení o shodě.
- 10.6. Poskytovatel je oprávněn provést plánovanou odstávku služby pouze po jejím schválení účastníkem, přičemž odstávka služby v rozsahu a termínu schváleném účastníkem se nepovažuje za poruchu příslušné služby.
- 10.7. Poskytovatel je povinen po celou dobu plnění dle této smlouvy, mít uzavřené pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou poskytovatelem třetí osobě ve výši nejméně 1.000.000,- Kč.

11. PROVOZNÍ A REAKČNÍ DOBY

Nahlašování závad bude Účastník provádět elektronickou poštou a potvrzovat telefonicky na adrese servisního střediska Poskytovatele. Hlášení závad je k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Adresa servisního střediska: 02 Czech Republic a.s., Za Brumlovkou 266/2,140 22 Telefon: 800 111 777
email: sd@o2.cz

12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 12.1. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 12.2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku mimořádně nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli jedné ze smluvních stran (§ 2913 Občanského zákoníku).
- 12.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 12.4. Poskytovatel není v prodlení s poskytováním plnění dle této Smlouvy, jestliže prodlení s plněním bylo způsobeno na straně Účastníka, a to zejména prodlením Účastníka s poskytnutím součinnosti. Termíny plnění stanovené smlouvou se v takovém případě prodlužují o dobu, po kterou byl Účastník v prodlení s poskytnutím součinnosti.
- 12.5. Odpovědnost Poskytovatele za případnou škodu vzniklou v důsledku porušení smluvních závazků Poskytovatele uvedených v této smlouvě je omezena celkovou částkou jeden milion Kč, nebo v

případě průběžných plateb jejich souhrnu za 12 měsíců. Smluvní strany dohodly, že celková předvídatelná škoda nepřekročí výše uvedené omezení.

- 12.6. Poskytovatel odpovídá za neplnění této smlouvy a případně za způsobenou škodu pouze v rozsahu, ve kterém takové neplnění smlouvy skutečně zavinil.

13. OCHRANA INFORMACÍ

- 13.1. Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této Smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.

- 13.2. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:

13.2.1. Smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana a aniž by ke zveřejnění došlo porušením právních předpisů;

13.2.2. Smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, že ji nenabyla v rozporu se zákonem a že užitím této informace neporuší své smluvní a zákonné povinnosti;

13.2.3. obdrží Smluvní strana od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci, a to i dodatečně;

13.2.4. je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu;

13.2.5. Poskytovatel poskytuje informace své mateřské společnosti.

- 13.3. Za důvěrné informace jsou dle této Smlouvy stranami považovány:

13.3.1. veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, zejména informace, které se strany dozvěděly v souvislosti s touto Smlouvou, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny. Za důvěrné informace jsou dále dle této Smlouvy považovány software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů a veškeré další Informace, které jsou písemně označeny jako důvěrné informace Poskytovatele, poskytovatelů jejich licencí nebo Účastníka.

13.3.2. veškeré informace, které Účastník uloží na datové nosiče dodávaného HW dle předmětu této smlouvy, např. pevné disky serverů nebo diskového pole

- 13.4. Smluvní strany se zavazují, že nebudou důvěrné informace poskytnuté druhou stranou v listinné podobě kopírovat jako celek, ani zčásti; tato povinnost se nevztahuje na případy, kdy je to nezbytné k opravě, generování nebo modifikování důvěrných informací pro jejich oprávněné užití ve smyslu této Smlouvy. Smluvní strany opatří každou kopii včetně jejího paměťového nosiče veškerým označením, které je uvedeno v dokumentu obsahujícím důvěrné informace poskytnutým druhou stranou.

- 13.5. Povinnost utajovat důvěrné Informace uvedená v tomto článku zavazuje smluvní strany po dobu účinnosti této Smlouvy a po dobu 2 (dvou) let po ukončení jejich smluvního vztahu. Smluvní strany prohlašují, že veškeré důvěrné informace, které si v rámci plnění předmětu této Smlouvy sdělí, považují za obchodní tajemství a budou je v této souvislosti chránit i po lhůtě dle předchozí věty v souladu s ustanovením § 17 a násl. obchodního zákoníku. Ochrana osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb. není časově omezena.

- 13.6. Smluvní strana, která poruší povinnosti vyplývajících z tohoto článku ohledně ochrany důvěrných informací, je povinna zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé nikoli nepodstatné porušení takové povinnosti, a to do třiceti (30) dnů ode dne doručení faktury vystavené na její uhrazení.

14. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 14.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
- 14.2. Účinnost smlouvy
 - 14.2.1 tato smlouva nabývá účinnosti dnem 1.listopadu 2016
 - 14.2.2. V případě, že před započatím plnění předmětu této smlouvy bude nutno provést ze strany poskytovatele migraci (dle přílohy č. 1 této smlouvy) nabývá tato smlouva účinnosti 60 kalendářních dnů před termínem stanoveným bodem 14.2.1.
- 14.3. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 14.4. Každá ze smluvních stran může tuto smlouvu písemně vypovědět za splnění níže uvedených podmínek:
 - 14.4.1. Nejdříve jeden rok ode dne účinnosti této smlouvy (to neplatí v případě jednostranného odstoupení od smlouvy dle bodu 14.5. této smlouvy)
 - 14.4.2. S výpovědní lhůtou 6 měsíců, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
 - 14.4.3. Smlouvu je rovněž možné ukončit dohodou smluvních stran kdykoliv.
- 14.5. Účastník má rovněž právo na jednostranné odstoupení od této smlouvy, pokud Poskytovatel překročí dobu pro odstranění závady služby o více než 48 hodin nad rámec garantované dostupnosti služby (SLA) nebo pokud poskytovatel překročí dobu pro zajištění úrovně poskytovaných služeb o více než 14 dní v každém jednotlivém případě, přičemž za překročení doby pro odstranění závady se považuje i nezahájení poskytování služby dle požadovaného termínu. V případě odstoupení účastníka od této smlouvy dle tohoto ustanovení bude tato smlouva ukončena dnem doručení písemného oznámení účastníka o odstoupení poskytovateli.

15. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 15.1. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 15.2. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této Smlouvy přednostně dohodou.
- 15.3. V případě sporu o odchýlná ustanovení těla smlouvy a Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a Reklamačním řádem, mají vždy přednost ustanovení těla smlouvy.
- 15.4. Pokud se případný spor z této Smlouvy nepodaří vyřešit smírně, všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány soudy. Strany sjednávají místní příslušnost Krajského soudu v Plzni a Okresního soudu Plzeň - město.

číslo smlouvy SITMP:2016/SITMP/0071

číslo smlouvy poskytovatele:

16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 16.1. Tato smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
- 16.2. Poskytovatel souhlasí stím, že účastník jako veřejný zadavatel zveřejní celý obsah této smlouvy.
- 16.3. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 16.4. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy.
- 16.5. Účastníci smlouvy prohlašují, že si smlouvu přečetli a shledali, že byla sepsána podle jejich pravé, svobodné a vážně míněné vůle, prosté omylu, a že nebyla ujednána v tísní, za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho smlouvu podepisují

Nedílnou součástí této Smlouvy jsou tyto Přílohy:

Příloha č. 1: Položkový rozpočet - Ceny za poskytování služeb

Příloha č. 2: Specifikace služby (technické podmínky, popis)

Příloha č. 3: Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací;

Příloha č. 4: Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací;

Příloha č. 5: Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací;

Příloha č. 6: Pověření

V Plzni dne 12.7.2016

Ing. Luděk Šantora ředitel

V Plzni dne 12.7.2016

Marcel Kurfurst,
Account Manager

963

Příloha č. 1: Položkový rozpočet - Ceny za poskytování služeb

Poskytování hlasových a datových mobilních telekomunikačních služeb prostřednictvím GSM sítě mobilního operátora pro město Plzeň a jeho organizace. Součástí plnění je rovněž zajištění veškerých činností souvisejících s poskytováním požadovaných služeb.

Tabulka č.1

č	Položka	Cena v Kč bez DPH
1.	Tarif bez měsíční paušální ceny (tarif 1), cena za 1 minutu vnitrostátního volání (ve specifikaci Přílohy č.2, bod 1.3. odst.1)	0,14
2.	Tarif bez měsíční paušální ceny (tarif 1), cena za 1 SMS (ve specifikaci Přílohy č.1, bod 1.3. odst.1)	0,15
3.	Tarif s neomezeným provozem (tarif 2) (ve specifikaci Přílohy č.2, bod 1.3. odst.2)	35
4.	Datový tarif omezený (tarif 3) (ve specifikaci Přílohy č.2, bod 1.4. odst.1)	26
5.	Datový tarif neomezený (tarif 4) (ve specifikaci Přílohy č.2, bod 1.4. odst.2)	87
6.	Připojení JKP a JKPŠ k síti mobilního operátora - Cena odchozího hovoru za 1 minutu vnitrostátního volání (ve specifikaci Přílohy č.2, bod 1.5. odst.3)	0,14

číslo smlouvy SITMP:2016/SITMP/0071

číslo smlouvy poskytovatele:

Příloha č. 2: Specifikace služby (technické podmínky, popis)

Provoz mobilních telefonů (hlasové a datové služby), připojení JKP a JKPŠ k síti mobilního operátora a související služby mobilní sítě

1. Základní požadavky na předmět smlouvy

1.1. Předmět, místo a rozsah plnění smlouvy

Předmětem smlouvy je poskytování hlasových a datových mobilních telekomunikačních služeb prostřednictvím GSM sítě mobilního operátora pro město Plzeň, městské obvody, dále pak pro veškeré městem Plzně zřízené příspěvkové organizace, plně či podílově vlastněné obchodní organizace, nadace a sdružení, ve kterých je město Plzeň účastno, v objemu a rozsahu specifikovaném touto zadávací dokumentací. Součástí plnění je rovněž zajištění veškerých činností souvisejících s poskytováním požadovaných služeb.

Jednotlivé aktivační smlouvy budou uzavírány s jednotlivými organizacemi města Plzně. Fakturace bude probíhat s jednotlivými organizacemi města Plzně dle aktivačních smluv.

Seznam současných organizací:

Název	IČO
Statutární město Plzeň	75370
Úřad městského obvodu Plzeň 1	75370
Úřad městského obvodu Plzeň 2 - Slovany	75370
Úřad městského obvodu Plzeň 3	75370
Úřad městského obvodu Plzeň 4	75370
Úřad městského obvodu Plzeň 5 - Křimice	75370
Úřad městského obvodu Plzeň 6 - Ltice	75370
Úřad městského obvodu Plzeň 7 - Radčice	75370
Úřad městského obvodu Plzeň 8 - Černice	75370
Úřad městského obvodu Plzeň 9 - Malešice	75370
Úřad městského obvodu Plzeň 10 - Lhota	75370
Dětské centrum Plzeň (Kojenecký ústav s dětským domovem Plzeň), příspěvková organizace	40526666
Divadlo ALFA, příspěvková organizace	250937
Divadlo Josefa Kajetána Tyla, příspěvková organizace	78051
Divadlo pod lampou, o.p.s.	28004256
DOMINIK CENTRUM s.r.o.	61775134
Hvězdárna a planetárium Plzeň, příspěvková organizace	45331359
Knihovna města Plzně, příspěvková organizace	368806
Masarykova základní škola Plzeň, Jiráskovo náměstí 10, příspěvková organizace	68784589
Městská policie Plzeň	75370
Městský ústav sociálních služeb města Plzně, příspěvková organizace	75345
Obytná zóna Sylván a.s.	63509831
Parking Plzeň s.r.o.	29088011
Plzeň 2015, obecně prospěšná společnost	29109124
Plzeňská filharmonie, obecně prospěšná společnost	25224662

číslo smlouvy SITMP:2016/SITMP/0071

číslo smlouvy poskytovatele:

Čistá Plzeň, s.r.o.	28046153
Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.	25220683
POVED, s.r.o.	29099846
Správa hřbitovů a krematoria města Plzně, příspěvková organizace	40523942
SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace	66362717
Správa veřejného statku města Plzně, příspěvková organizace	40526551
Útvar koncepce a rozvoje města Plzně, příspěvková organizace	227277
ÚTVAR KOORDINACE EVROPSKÝCH PROJEKTŮ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace	71249877
Zoologická a botanická zahrada města Plzně, příspěvková organizace	377015
1. základní škola Plzeň, Západní 18, příspěvková organizace	49777521
2. základní škola Plzeň, Schwarzova 20, příspěvková organizace	66362563
4. základní škola Plzeň, Kralovická 12, příspěvková organizace	49777530
7. základní škola a mateřská škola Plzeň, Brněnská 36, příspěvková organizace	49777505
10. základní škola Plzeň, nám. Míru 6, příspěvková organizace	70879320
11. základní škola Plzeň, Baarova 31, příspěvková organizace	68784571
13. základní škola Plzeň, Habrmannova 45, příspěvková organizace	69971901
14. základní škola Plzeň, Zábělská 25, příspěvková organizace	68784643
15. základní škola Plzeň, Terezie Brzkové 33-35, příspěvková organizace	68784619
16. základní škola a mateřská škola Plzeň, Americká třída 30, příspěvková organizace	68784597
17. základní škola a mateřská škola Plzeň, Maličká 1, příspěvková organizace	68784562
20. základní škola Plzeň, Brojova 13, příspěvková organizace	69972150
21. základní škola Plzeň, Slovanská alej 13, příspěvková organizace	66362521
22. základní škola Plzeň, Na Dlouhých 49, příspěvková organizace	70837813
25. základní škola Plzeň, Chválenická 17, příspěvková organizace	69972141
26. základní škola Plzeň, Skupova 22, příspěvková organizace	70879834
28. základní škola Plzeň, Rodinná 39, příspěvková organizace	70880026
31. základní škola Plzeň, E. Krásnohorské 10, příspěvková organizace	70879443
33. základní škola Plzeň, T. Brzkové 31, příspěvková organizace	49777548
34. základní škola Plzeň, Gerská 32, příspěvková organizace	66362504
Benešova základní škola a mateřská škola Plzeň, Doudlevecká 35, příspěvková organizace	70879761
Bolevecká základní škola Plzeň, nám. Odboje 18, příspěvková organizace	49777581
Masarykova základní škola Plzeň, Jiráskovo náměstí 10, příspěvková organizace	68784589
Tyršova základní škola a mateřská škola Plzeň, U Školy 7, příspěvková organizace	70878951
Základní škola a mateřská škola Plzeň-Božkov, Vřesinská 17, příspěvková organizace	70879214
Základní škola Plzeň-Újezd, Národní 1, příspěvková organizace	70880093
2. mateřská škola Plzeň, U Hvězdárny 26, příspěvková organizace	70940720
5. mateřská škola Plzeň, Zelenohorská 25, příspěvková organizace	70940673
6. mateřská škola Plzeň, Republikánská 25, příspěvková organizace	70941033
7. mateřská škola Plzeň, Kralovická 35, příspěvková organizace	70941238
16. mateřská škola Plzeň, Korandova 11, příspěvková organizace	70941025
17. mateřská škola Plzeň, Čapkovo náměstí 4, příspěvková organizace	70940631
21. mateřská škola Plzeň, Na Celchu 33, příspěvková organizace	70941068
22. mateřská škola Plzeň, Z. Wintra 19, příspěvková organizace	70940924
23. mateřská škola Plzeň, Topolová 3, příspěvková organizace	70940738

číslo smlouvy SITMP:2016/SITMP/0071

číslo smlouvy poskytovatele:

24. mateřská škola Plzeň, Schwarzova 4, příspěvková organizace	70940851
25. mateřská škola Plzeň, Ruská 83, příspěvková organizace	70940860
27. mateřská škola Plzeň, Dvořákova 4, příspěvková organizace	70941319
29. mateřská škola Plzeň, Lidická 3, příspěvková organizace	70940886
31. mateřská škola Plzeň, Spojovací 7, příspěvková organizace	70940681
32. mateřská škola Plzeň, Resslova 22, příspěvková organizace	70940827
33. mateřská škola Plzeň, Kyšická 51, příspěvková organizace	70940941
37. mateřská škola Plzeň, Barvínkova 18, příspěvková organizace	70940746
38. mateřská škola Plzeň, Spojovací 14, příspěvková organizace	70941084
44. mateřská škola Plzeň, Tomanova 3, 5, příspěvková organizace	70940932
46. mateřská škola Plzeň, Fibichova 4, příspěvková organizace	70941041
49. mateřská škola Plzeň, Pušklnova 5, příspěvková organizace	70941017
50. mateřská škola Plzeň, Družby 4, příspěvková organizace	70940991
51. mateřská škola Plzeň, Částková 6, příspěvková organizace	70940801
54. mateřská škola Plzeň, Staniční 72, příspěvková organizace	70940959
55. mateřská škola Plzeň, Mandlová 6, příspěvková organizace	70941581
56. mateřská škola Plzeň, Budlovo náměstí 72, příspěvková organizace	70941157
57. mateřská škola Plzeň, Nad Dalmatinkou 1, příspěvková organizace	70940975
60. mateřská škola Plzeň, Manětínská 37, příspěvková organizace	70940908
61. mateřská škola Plzeň, Nade Mží 3, příspěvková organizace	70941513
63. mateřská škola Plzeň, Lábkova 30, příspěvková organizace	70941521
64. mateřská škola Plzeň, Pod Chlumem 3, příspěvková organizace	70941505
70. mateřská škola Plzeň, Waltrova 26, příspěvková organizace	70940983
78. mateřská škola Plzeň, Sokolovská 30, příspěvková organizace	70941289
80. mateřská škola Plzeň, Mikulášské náměstí 8, příspěvková organizace	70940703
81. mateřská škola Plzeň, Hodonínská 53, přisp, organizace	70940967
87. mateřská škola Plzeň, Komenského 46, příspěvková organizace	70940916
89. mateřská škola Plzeň, Habrová 8, příspěvková organizace	70940690
90. mateřská škola Plzeň, Západní 7, příspěvková organizace	70940894
91. mateřská škola Plzeň, Jesenická 11, příspěvková organizace	70940878
Mateřská škola Plzeň-Křimice, Vochovská 25, příspěvková organizace	73739391
10. školní jídelna Plzeň, nám. Míru 4, příspěvková organizace	49777688
11. školní jídelna Plzeň, Baarova 31, příspěvková organizace	49777696
Plzeň-TURISMUS, příspěvková organizace	00075361
Vědeckotechnický park Plzeň, a.s.	26392054
Galerie města Plzně, o.p.s.	25234994
DOMINIK CENTRUM SERVIS s.r.o.	86770624
"Nadace 700 let města Plzně"	45332657

Seznam budov

číslo smlouvy SITMP:2016/SITMP/0071

číslo smlouvy poskytovatele:

č.	Organizace	Lokality
1	1. základní škola Plzeň, Západní 18, příspěvková organizace	Západní 18
2	10. školní jídelna Plzeň, nám. Míru 4, příspěvková organizace	nám. Míru 4, nám. Míru 6
3	10. základní škola Plzeň, nám. Míru 6, příspěvková organizace	nám. Míru 6
4	11. školní jídelna Plzeň, Baarova 31, příspěvková organizace	Baarova 29, Baarova 31
5	11. základní škola Plzeň, Baarova 31, příspěvková organizace	Baarova 29, Baarova 31
6	13. základní škola Plzeň, Habrmanova 45, příspěvková organizace	Habrmanova 45, Táborská 28
7	14. základní škola Plzeň, Zábělská 25, příspěvková organizace	Zábělská 25
8	15. základní škola Plzeň, Terezie Brzkové 33-35, příspěvková organizace	Terezie Brzkové 33-35, Průkopníků 9
9	16. mateřská škola Plzeň, Korandova 11, příspěvková organizace	Korandova 11
10	16. základní škola a mateřská škola Plzeň, Americká třída 30, příspěvková organizace	Americká třída 30, Resslova 6, V Radčích 20, Stromková 29
11	17. mateřská škola Plzeň, Čapkovo náměstí 4, příspěvková organizace	Čapkovo náměstí 4
12	17. základní škola a mateřská škola Plzeň, Maličká 1, příspěvková organizace	Maličká 1, Křížkova 2
13	2. mateřská škola Plzeň, U Hvězdárny 26, příspěvková organizace	U Hvězdárny 26
14	2. základní škola Plzeň, Schwarzova 20, příspěvková organizace	Schwarzova 20
15	20. základní škola Plzeň, Brojova 13, příspěvková organizace	Brojova 13
16	21. mateřská škola Plzeň, Na Celchu 33, příspěvková organizace	Na Celchu 33
17	21. základní škola Plzeň, Slovanská alej 13, příspěvková organizace	Slovanská alej 13, Ruská 81
18	22. mateřská škola Plzeň, Z. Wintra 19, příspěvková organizace	Z. Wintra 19
19	22. základní škola Plzeň, Na Dlouhých 49, příspěvková organizace	Na Dlouhých 49
20	23. mateřská škola Plzeň, Topolová 3, příspěvková organizace	Topolová 3
21	24. mateřská škola Plzeň, Schwarzova 4, příspěvková organizace	Schwarzova 4
22	25. mateřská škola Plzeň, Ruská 83, příspěvková organizace	Ruská 83
23	25. základní škola Plzeň, Chválenická 17, příspěvková organizace	Chválenická 17
24	26. základní škola Plzeň, Skupova 22, příspěvková organizace	Skupova 22, Přeučilova 12
25	27. mateřská škola Plzeň, Dvořákova 4, příspěvková organizace	Dvořákova 4, Dvořákova 18
26	28. základní škola Plzeň, Rodinná 39, příspěvková organizace	Rodinná 39
27	29. mateřská škola Plzeň, Lidická 3, příspěvková organizace	Lidická 3, Žlutická 2
	31. mateřská škola Plzeň, Spojovací 7, příspěvková organizace	Spojovací 7
29	31. základní škola Plzeň, E. Krásnohorské 10, příspěvková organizace	E. Krásnohorské 10, 10A
30	32. mateřská škola Plzeň, Resslova 22, příspěvková organizace	Resslova 22
31	33. mateřská škola Plzeň, Kyšická 51, příspěvková organizace	Kyšická 51
32	33. základní škola Plzeň, T. Brzkové 31, příspěvková organizace	T. Brzkové 31
33	34. základní škola Plzeň, Gerská 32, příspěvková organizace	Gerská 32
34	37. mateřská škola Plzeň, Barvínkova 18, příspěvková organizace	Barvínkova 18
35	38. mateřská škola Plzeň, Spojovací 14, příspěvková organizace	Spojovací 14

číslo smlouvy SITMP:2016/SITMP/0071

číslo smlouvy poskytovatele:

36		Kralovická 12, Žlutická 1A
	4. základní škola Plzeň, Kralovická 12, příspěvková organizace	
37		Tomanova 3
	44. mateřská škola Plzeň, Tomanova 3, 5, příspěvková organizace	
38		Fibichova 4
	46. mateřská škola Plzeň, Fibichova 4, příspěvková organizace	
39		Puškinova 5
	49. mateřská škola Plzeň, Puškinova 5, příspěvková organizace	
40		Zelenohorská 25
	5. mateřská škola Plzeň, Zelenohorská 25, příspěvková organizace	
41		Družby 4
	50. mateřská škola Plzeň, Družby 4, příspěvková organizace	
42		Částková 6
	51. mateřská škola Plzeň, Částková 6, příspěvková organizace	
43		Staniční 72
	54. mateřská škola Plzeň, Staniční 72, příspěvková organizace	
44		Mandlová 6
	55. mateřská škola Plzeň, Mandlová 6, příspěvková organizace	
45		Budilovo náměstí 72
	56. mateřská škola Plzeň, Budilovo náměstí 72, příspěvková organizace	
46		Nad Dalmatinkou 1
	57. mateřská škola Plzeň, Nad Dalmatinkou 1, příspěvková organizace	
47		Republikánská 25
	6. mateřská škola Plzeň, Republikánská 25, příspěvková organizace	
48		Manětínská 37
	60. mateřská škola Plzeň, Manětínská 37, příspěvková organizace	
49		Nade Mží 3, Na průhonu 9
	61. mateřská škola Plzeň, Nade Mží 3, příspěvková organizace	
50		Lábkova 30, Karla Steinera 29
	63. mateřská škola Plzeň, Lábkova 30, příspěvková organizace	
51		Pod Chlumem 3
	64. mateřská škola Plzeň, Pod Chlumem 3, příspěvková organizace	
52		Kralovická 35
	7. mateřská škola Plzeň, Kralovická 35, příspěvková organizace	
53		Brněnská 36, Brněnská 38
	7. základní škola a mateřská škola Plzeň, Brněnská 36, příspěvková organizace	
54		Waltrova 26
	70. mateřská škola Plzeň, Waltrova 26, příspěvková organizace	
55		Sokolovská 30
	78. mateřská škola Plzeň, Sokolovská 30, příspěvková organizace	
56		Úslavská 80
	80. mateřská škola Plzeň, Úslavská 80, příspěvková organizace	
57		Hodonínská 53
	81. mateřská škola Plzeň, Hodonínská 53, příspěvková organizace	
58		Komenského 46
	87. mateřská škola Plzeň, Komenského 46, příspěvková organizace	
59		Habrová 8
	89. mateřská škola Plzeň, Habrová 8, příspěvková organizace	
60		Západní 7
	90. mateřská škola Plzeň, Západní 7, příspěvková organizace	
61		Jesenická 11
	91. mateřská škola Plzeň, Jesenická 11, příspěvková organizace	
62		Doudlevecká 35
	Benešova základní škola a mateřská škola Plzeň, Doudlevecká 35, příspěvková organizace	
63		nám. Odboje 18
	Bolevecká základní škola Plzeň, nám. Odboje 18, příspěvková organizace	
64		Edvarda Beneše 23
	Čistá Plzeň, s.r.o.	
65		Na Chmelnicích 6, Partyzánská 55
	Dětské centrum Plzeň, příspěvková organizace	
66		Rokycanská 7
	Divadlo ALFA, příspěvková organizace	
67		Palackého náměstí 30, Smetanovy sady 16, Bezručova 28, Kovářská 10 a 11a
	Divadlo Josefa Kajetána Tyla, příspěvková organizace	
68		Havířská 11
	Divadlo pod lampou, o.p.s.	
69		Dominikánská 3, Kopeckého sady 13
	DOMINIK CENTRUM s.r.o.	
70		Dominikánská 3, Kopeckého sady 13
	DOMINIK CENTRUM SERVIS s.r.o.	
71		Dominikánská 2
	Galerie města Plzně, o.p.s.	
72		U Dráhy 11
	Hvězdárna a planetárium Plzeň, příspěvková organizace	
73		B. Smetany 13, Západní 18, Klatovská třída 109, Masarykova 75, Rodinná 39, Studentská 22, Macháčkova 28, Táborská 22, Táborská 24, Táborská 26, Hodonínská 55, Nad Štolou 716,
	Knihovna města Plzně, příspěvková organizace	

číslo smlouvy SITMP:2016/SITMP/0071

číslo smlouvy poskytovatele:

		Sládkova 10, Veská 11, Červenohrádecká 53, Koterovská náves 7, Prvomájová 100, K Sinoru 51, Přeučilova 12, Chotíkovská 14, V Radčicích 9, Radobyčická náves 77, Starovská 7
74	Masarykova základní škola Plzeň, Jiráskovo náměstí 10, příspěvková organizace	Jiráskovo náměstí 10
75	Mateřská škola Plzeň - Křimlce	Vochovská 25
76	Městská policie Plzeň	Perlová 3, Alej Svobody 60, Brněnská 65, Koterovská 83, Divadelní 4, Heyrovského 40, Radiová 42, Terezie Brzkové 35, Dominikánská 12, Radčická 6
77	Městský ústav sociálních služeb města Plzně, příspěvková organizace	Klatovská třída 90, Klatovská třída 145, Kotíkovská 15, Západní 7, Rabštejnská 29, Zábělská 43, U Jam 23, Suvorovova 34, Partyzánská 53, Macháčkova 47
78	Obytná zóna Sylván a.s.	Palackého náměstí 26, Tylova 20
79	Parking Plzeň s.r.o.	Truhlářská 5, sady Pětaticánků 35, Podmostní 4
80	Plzeň - TURISMUS, příspěvková organizace	náměstí Republiky 41, Pobřežní 10, Martinská 2
81	Plzeň 2015, obecně prospěšná společnost	Pražská 19, Cukrovarská 19 (DEPO)
82	Plzeňská filharmonie, obecně prospěšná společnost	nám. Míru 10
83	Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.	Denlsovo nábřeží 12, Klatovská třída 12, Slovanská alej 35, Divadelní 3, Tylova 12, Nové depo Borská x Na Pomezí č. 8681/1 kú. Plzeň
84	POVED, s.r.o.	Nerudova 25
85	Správa hřbitovů a krematoria města Plzně, příspěvková organizace	Rokycanská 125, Plaská 62, Domažlická 109, Ke Sv. Jiří 60
86	SPRÁVA VEŘEJNÉHO STATKU MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace	Klatovská třída 10 a 12, Klatovská třída 56, U Velkého rybníka 24, Plaská 877 (Sofronka), Radčická 6, Doubravecká 75
87	Statutární město Plzeň - Magistrát města Plzně	náměstí Republiky 1, náměstí Republiky 40-41, Veleslavínova 19, náměstí Republiky 16, Kopeckého sady 11, Martinská 2, Škroupova 4, Škroupova 5, Škroupova 7, Jagellonská 8, Tylova 36, Palackého nám. 6, Koterovská 162
88	Tyršova základní škola a mateřská škola Plzeň, U Školy 7, příspěvková organizace	U Školy 7, Vitavínova 10
89	Úřad městského obvodu Plzeň 1	Alej Svobody 60, Sokolovská 46
90	Úřad městského obvodu Plzeň 10 - Lhota	K Sinoru 51
91	Úřad městského obvodu Plzeň 2 - Slovany	Koterovská 83, Šeříková 13, Malostranská E2729 (Škoda sport park)
92	Úřad městského obvodu Plzeň 3	sady Pětaticánků 7-9, sady Pětaticánků 1, V Lukách 34 (Škodaland)
93	Úřad městského obvodu Plzeň 4	Mohylová 55, Mohylová 61, Zábělská 54B, Masarykova 19
94	Úřad městského obvodu Plzeň 5 - Křimlce	Prvomájová 21
95	Úřad městského obvodu Plzeň 6 - Litice	Klatovská 243
96	Úřad městského obvodu Plzeň 7 - Radčice	V Radčicích 9
97	Úřad městského obvodu Plzeň 8 - Černice	Veská 11
98	Úřad městského obvodu Plzeň 9 - Malešice	Chotíkovská 14
99	ÚTVAR KONCEPCE A ROZVOJE MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace	Škroupova 5
100	ÚTVAR KOORDINACE EVROPSKÝCH PROJEKTŮ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace	Divadelní 3
101	Vědeckotechnický park Plzeň, a.s.	Teslova 3-11, Morseova 4,5,6
102	Základní škola a mateřská škola Plzeň-Božkov, Vřesinská 17, příspěvková organizace	Vřesinská 17
103	Základní škola Plzeň-Újezd, Národní 1, příspěvková organizace	Národní 1, třída Vojtěcha Rojíka 43
104	Zoologická a botanická zahrada města Plzně, příspěvková organizace	Pod Vinicemi 9,10,14 (celý areál ZOO), Palackého 5
105	Nadace 700 let města Plzně	Kopeckého sady 11
106	Správa informačních technologií města Plzně, příspěvková organizace	Dominikánská 4, Dominikánská 9, Tylova 20, Jagellonská 8, Škroupova 5, Podmostní 4, Cukrovarská 19, Sokolovská 54
107	Ostatní budovy města Plzně	Malostranská 2, Jateční 40, Doubravecká 1, ZEVO Chotíkov, Koterovská 150, Pod Všemi svátými p. 11778/4 kú. Plzeň

Výše uvedený seznam organizací představuje současný stav. V průběhu doby plnění veřejné zakázky se tento seznam může měnit např. z důvodu rušení organizací, vzniku nových organizací atd.

Poskytováním hlasových a datových mobilních telekomunikačních služeb prostřednictvím GSM sítě mobilního operátora se rozumí zejména poskytování níže uvedených služeb:

- a) zajištění mobilních hlasových služeb
- b) zajištění mobilních datových služeb

číslo smlouvy SITMP:2016/SITMP/0071

číslo smlouvy poskytovatele:

- c) zajištění SMS a MMS zpráv
- d) zajištění virtuální privátní sítě
- e) zajištění potřebného rozsahu telefonních čísel
- f) zachování stávajících telefonních čísel
- g) zajištění roamingových služeb
- h) zajištění volání do zahraničí
- i) zajištění maximální dostupnosti a spolehlivosti služby, garance dostupnosti služby v úrovni 99,6%
- j) možnost dodávky mobilních telefonů a jejich příslušenství, datových koncových zařízení a souvisejícího hardware
- k) zabezpečení zákaznické podpory a garance požadované úrovně řešení vzniklých požadavků
- l) omezení odchozího volání na linky se zvláštním tarifem, telefonní čísla začínající na 900, 906, 909 a 976, včetně textových služeb
- m) omezení odesílání prémiových SMS
- n) zajištění služby umožňující hromadné rozesílání SMS zpráv
- o) zajištění služby privátního APN
- p) zajištění tarifů Machine to Machine (M2M)

Celkový počet v současnosti provozovaných SIM karet je **cca 2415 ks**. Hlasových SIM karet je cca 1935 a datových SIM karet je cca 480. Účastník si vyhrazuje právo toto množství v budoucnu navýšit či snížit dle svých komunikačních potřeb.

Místem plnění smlouvy je celé území České republiky.

1.2. Telefonní čísla a převod služeb

Účastník požaduje zachování stávajících telefonních čísel. V případě, že dojde ke změně stávajícího poskytovatele služeb, zajistí nový poskytovatel přenos současných telefonních čísel, v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, do vlastní sítě tak, aby byla zachována funkčnost hlasových a datových služeb těchto telefonních čísel.

Poskytovatel předloží konkrétní postup přenosu současných telefonních čísel související se změnou mobilního operátora, včetně termínovaného harmonogramu. Tímto postupem nesmí být omezen provoz a funkce hlasových a datových služeb na jednotlivých SIM kartách. Přenos telefonních čísel (např. bloků čísel nebo čísel jednotlivých organizací) bude probíhat řízené po vzájemné dohodě a po odsouhlasení účastníka.

Účastník požaduje provedení přenosu současných telefonních čísel (migrace) **zdarma**, u všech telefonních čísel bez závazku ve lhůtě do 60ti kalendářních dnů od podpisu smlouvy. Pokud Poskytovatel tento termín nedodrží, je Účastník oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý započatý den prodlení za každou jednotlivou SIM kartu, kromě případů, kdy Poskytovatel prokáže, že nedodržení tohoto termínu je způsobeno okolnostmi, které nemohl ovlivnit. Telefonní čísla se závazkem budou migrována podle pokynů Účastníka s ohledem na každý jednotlivý případ.

Přenesení čísel nesmí zásadním způsobem omezit provoz služeb na telefonních číslech účastníka. Případná nefunkčnost telefonního čísla (nefunkčnost původní i nové SIM karty) nesmí být delší než 12 hodin. Při nedodržení této lhůty je účastník oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každou započatou hodinu prodlení za každé jednotlivé takto postižené telefonní číslo.

Platby za jednotlivé služby budou hrazeny až po ukončení výpovědní lhůty u původního poskytovatele a dokončení převedení dané služby k novému poskytovateli.

Účastník se zavazuje k plné součinnosti v poskytnutí potřebných informací, zejména seznamu telefonních čísel, kterých se přenos týká.

1.3. Mobilní hlasové služby

Účastník požaduje poskytování 2 typů mobilních hlasových tarifů.

číslo smlouvy SITMP:2016/SITMP/0071

číslo smlouvy poskytovatele:

Účastník dále požaduje, aby u všech hlasových SIM karet byla aktivace konkrétního hlasového tarifu volitelně nastavitelná a bylo možné ji v průběhu doby plnění smlouvy libovolně měnit.

Předpokládaný objem SIM karet pro hlasový tarif 1 je 1230 SIM karet a pro hlasový tarif 2 je 705 SIM karet.

Položkové ceny za hlasové tarify jsou neměnné a nebudou zvyšovány se změnou počtu jednotek/SIM karet či objemu poskytovaných služeb.

Poskytovatel nabídne ceny za požadované služby:

1. Tarif bez měsíční paušální ceny (tarif 1)

- a) Účastník bude v rámci tohoto tarifu hradit pouze skutečně poskytnuté služby oceněné jednotkovými cenami příslušné služby, **cena za 1 minutu vnitrostátního volání a cena za 1 SMS**. V rámci tarifu budou garantovány jednotkové ceny uvedené Poskytovatelem po celou dobu platnosti smlouvy
- b) cena za 1 minutu vnitrostátního volání představuje jednotnou cenu za volání do všech mobilních i pevných telefonních sítí v rámci ČR
- c) Účastník požaduje měsíční paušální poplatek spojený s tarifem v maximální výši 1,- Kč bez DPH za 1 SIM kartu
- d) Tarifikace 1+1, tj. tarifikace odchozího hovorného je od začátku hovoru po sekundách s tím, že cena každé sekundy musí být rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za minutu
- e) Účastník bude hradit ceny za další odebrané služby oceněné jednotkovými cenami poskytovatele jako např. MMS, speciální barevné linky, prémiové SMS, mezinárodní volání atd., v cenách, které nesmí být vyšší než běžně nabízené ceníkové ceny tarifu pro významné zákazníky daného mobilního operátora. Poskytovatel v nabídce přesně specifikuje, o který tarif z celého portfolia služeb Poskytovatele se jedná.
- f) hlasové služby a SMS budou účtovány bez závislosti na denním a časovém pásmu
- g) v rámci tarifu Účastník nepřipouští žádné volné minuty ani volné SMS
- h) v rámci tarifu nebudou povoleny datové přenosy, pokud nebude přiřazen konkrétní datový tarif z bodu 1.4.
- i) bez přímo vyjádřeného odsouhlasení účastníka nebudou u tarifu aktivovány žádné další služby a budou blokovány všechny zpoplatněné služby třetích stran
- j) ceny budou shodné pro všechny uživatele v rámci města Plzně a jeho organizací

2. Tarif s neomezeným provozem (tarif 2)

- a) Účastník požaduje v rámci tohoto tarifu **jednotnou paušální měsíční cenu za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS, včetně volání na tzv. barevné linky (předčísli 81, 83, 843, 844, 845, 846, 855, 840, 841, 842, 847, 848, 849)**
- b) nad rámec ceny tarifu bude Účastník hradit pouze další odebrané služby oceněné jednotkovými cenami poskytovatele jako např. MMS, prémiové SMS, mezinárodní volání, volání do neveřejné sítě atd., a to v cenách, které nesmí být vyšší než běžně nabízené ceníkové ceny tarifu pro významné zákazníky daného mobilního operátora. Poskytovatel v nabídce přesně specifikuje, o který tarif z celého portfolia služeb Poskytovatele se jedná.
- c) V rámci uvedeného tarifu bude garantována nabídková cena uvedená Poskytovatelem po celou dobu platnosti smlouvy.
- d) v rámci tarifu nebudou povoleny datové přenosy, pokud nebude přiřazen konkrétní datový tarif z bodu 1.4.
- e) bez přímo vyjádřeného odsouhlasení účastníka nebudou u tarifu aktivovány žádné další služby a budou blokovány všechny zpoplatněné služby třetích stran.
- f) ceny budou shodné pro všechny uživatele v rámci města Plzně a jeho organizací

Veškeré cenové údaje budou vyplněny do tabulky, která je uvedena v příloze č.1 této smlouvy a rovněž na krycím listu nabídky (viz. příloha č. 3 zadávací dokumentace). Platbou za poskytování služby bude hovorné. Hovorným je platba za poskytování služby tj. měsíční paušální poplatek za Tarif + další odebrané služby dle odst. b).“

1.4. Mobilní datové služby

Účastník požaduje poskytování 2 typů mobilních datových tarifů.

Tyto datové tarify budou využívány pro přístup k Internetu s využitím mobilních zařízení (např. mobilního telefonu, tabletu, notebooku) nebo datového modemu. **Datové tarify budou společné pro hlasové a datové SIM karty.**

Účastník dále požaduje, aby u všech hlasových a datových SIM karet byla aktivace konkrétního datového tarifu

číslo smlouvy SITMP:2016/SITMP/0071

číslo smlouvy poskytovatele:

volitelně nastavitelná a bylo možné ji v průběhu doby plnění smlouvy libovolně měnit. Účastník rovněž požaduje možnost úplného zamezení datových přenosů u jednotlivých SIM karet, jak na území ČR, tak i v zahraničí.

Předpokládaný objem hlasových SIM karet pro datový tarif 3 je 300 SIM karet a pro datový tarif 4 je 120 SIM karet.

Předpokládaný objem datových SIM karet pro datový tarif 3 je 50 SIM karet a pro datový tarif 4 je 430 SIM karet.

Položkové ceny za datové tarify jsou neměnné a nebudou zvyšovány se změnou počtu jednotek/SIM karet či objemu poskytovaných služeb

Účastník pro uvedené mobilní datové služby požaduje možnost používat v rámci nabídnuté služby více různých technologií dle standardu GPRS, EDGE, UMTS, 3G, HSDPA, 4G LTE, které bude poskytovatel poskytovat v době platnosti smlouvy tak, aby měl účastník vždy v dané lokalitě (v závislosti na vhodnosti jejich použití vzhledem k místním podmínkám) k dispozici tu nejrychlejší technologii mobilního přenosu dat, kterou uchazeč v dané lokalitě provozuje. Poskytovatel je povinen splnit tyto minimální požadavky na technologii 4G LTE a kvalitu datových přenosů - minimální šířka kanálu 2x10 MHz, průměrná rychlost min. 20Mbps, pokrytí signálem na minimálně 98% území Plzeň-město a minimálně na 75% území ČR.

Poskytovatel uvede ceny za požadované služby:

1. Datový tarif omezený (tarif 3)

a) Účastník požaduje poskytování tohoto datového tarifu za **jednotnou paušální měsíční cenu**

číslo smlouvy SITMP:2016/SITIV1P/0071

číslo smlouvy poskytovatele:

- b) měsíční limit přenesených dat (FUP) je 3 GB, tento datový limit udává, jaký objem dat může uživatel během účtovacího období přenést nejvyšší možnou rychlostí datového spojení bez omezení použité technologie
- c) po vyčerpání limitu přenesených dat FUP může Poskytovatel omezit rychlost stahování a odesílání dat na rychlost datového spojení o min. rychlosti 32 kbps
- d) žádné další poplatky za přenesená data nad měsíční limit přenesených dat 3 GB
- e) technologie a rychlost datového spojení nebude ze strany poskytovatele technologicky a smluvně omezena
- f) bez přímo vyjádřeného odsouhlasení účastníka nebudou u tarifu aktivovány žádné další služby a budou blokovány všechny zpoplatněné služby třetích stran.
- g) v případě možnosti automatického přikupování dat musí být tato možnost vypnuta.
- h) Komunikace mezi telekomunikačními zařízeními a prostředky účastníka nesmí být jakkoliv omezována mimo objemu přenesených dat
- i) ceny budou shodné pro všechny uživatele v rámci města Plzně a jeho organizací

2. Datový tarif neomezený (tarif 4)

- a) Účastník požaduje poskytování tohoto datového tarifu za **jednotnou paušální měsíční cenu**
- b) neomezený měsíční limit přenesených dat (FUP) bez omezení rychlosti stahování a odesílání dat
- c) technologie a rychlost datového spojení nebude ze strany poskytovatele technologicky a smluvně omezena.
- d) bez přímo vyjádřeného odsouhlasení účastníka nebudou u tarifu aktivovány žádné další služby a budou blokovány všechny zpoplatněné služby třetích stran.
- e) Komunikace mezi telekomunikačními zařízeními a prostředky účastníka nesmí být jakkoliv omezována
- f) ceny budou shodné pro všechny uživatele v rámci města Plzně a jeho organizací

U obou datových tarifů Poskytovatel v nabídce přesně specifikuje, o kterou službu z celého portfolia datových služeb Poskytovatele se jedná, a zároveň Poskytovatel uvede popis technických parametrů nabízených služeb.

Účastník požaduje využití datových tarifů v libovolném zařízení schváleném pro provoz v ČR a to bez ohledu na využití samostatné nebo v kombinaci s hlasovým tarifem.

Veškeré cenové údaje budou vyplněny do tabulky, která je uvedena v příloze č.1 této smlouvy a rovněž na krycím listu nabídky (viz. příloha č. 3 zadávací dokumentace).

1.5. Připojení JKP a JKPŠ k síti mobilního operátora a poskytování telefonních služeb mobilního připojení

Jednotné komunikační prostředí města Plzně (dále jen JKP) je tvořeno telefonními systémy Siemens 4000, 3000 a 8000. Jednotlivé systémy jsou propojeny VoIP technologií. V současné době je v systému JKP začleněno 24 komunikačních systémů (ústředen) vč. tří vzdálených van celkem s 1500 pobočkami a 600 IP telefony.

Jednotné komunikační prostředí škol (dále jen JKPŠ) je tvořeno telefonními systémy Siemens 3000. Jednotlivé systémy jsou propojeny VoIP technologií. V systému JKPŠ je v současné době začleněno 21 komunikačních systémů (ústředen) s 300 pobočkami a 100 IP telefony. JKPŠ je propojeno s JKP příčkou 2xEI.

1. Základní požadavky na předmět služby

- a) JKP a JKPŠ bude přímo připojeno na ústřednu mobilního operátora. Místem připojení je objekt v Plzni, Kopeckého sady 11, místnost 9. Zde bude provedena přípojka o kapacitě 30 současných kanálů (IxEI). Přímé napojení slouží pro volání z pevných linek JKP a JKPŠ na mobilní telefony a také pro volání z mobilních telefonů na pevné linky JKP a JKPŠ mobilní provolbou. Po dohodě s Účastníkem je možná změna lokality.
- b) Poskytovatel služby může pro připojení využít optickou síť Účastníka, maximálně v rozsahu jednoho optického páru ze stávajících koncových bodů do výše uvedených lokalit.
- c) Zahájení provozu služby předchází testování služby a její aktivace (uvedení do komerčního provozu), o čemž je sepsán protokol, a potvrzen zástupci obou smluvních stran. Bez tohoto protokolu nemůže být provoz služby zahájen.

- d) Účastník od Poskytovatele požaduje vysokou kvalitu technického řešení. Režim dostupnosti služby je 24/7. Požadovaná garantovaná dostupnost služby (Service Level Agreement - SLA) 99,6 %. Vyhodnocení této SLA bude měsíčně. Součástí vyúčtování bude měsíční zpráva dostupností služby. Mimo režim SLA lze provést plánovanou odstávku připojení po schválení Účastníkem.
- e) Nedílnou součástí služby poskytnuté Poskytovatelem je monitoring stavu přípojky s cílem minimalizovat dobu možných poruch a zkrátit čas zásahu v případě poruchy. Monitoring musí poskytovat Účastníkovi možnost on-line kontroly dostupnosti služby (aktuální i historické - minimální za období 4 měsíců zpětně). Poskytovatel popíše způsob a technologie zajištění monitoringu.

2. Další požadavky na předmět služby

- a) Služba CLIP identifikace volajícího.
- b) Bude zachován mobilní číslovací plán. Pro JKP je to provolba 726 80 xxxx a 738 36 xxxx, pro JKPŠ 726 847 xxx, 726 848 xxx, 738 377 xxx a 738 378 xxx, kde xxxx (xxx) je číslo jednotlivých poboček. V případě výběru více poskytovatelů mohou být zřízeny další provolby.

Zadavatel připouští nabídku nových provoleb za těchto podmínek:

- uchazeč nabídne jednu provolbu pro 10000 čísel a dvě provolby pro 1000 čísel
- první čtyři číslice budou shodné pro všechny provolby (např. 1234)
- pátá číslice u desetitisícové provolby bude číslice 3 (např. 12343xxxx)
- pátá a šestá číslice první tisícové provolby bude 27 (např. 123427xxx)
- pátá a šestá číslice druhé tisícové provolby bude 28 (např. 123428xxx)

Tím bude zachována kompatibilita s vnitřním číslovacím plánem zadavatele.

- c) Pro účely poskytnutí služby je možné instalovat koncová zařízení Poskytovatele do prostor Účastníka. Instalovaná zařízení musí splňovat podmínku pro uvedení na český trh - prohlášení o shodě. Poskytovatel v nabídce popíše požadavky instalovaného zařízení (rozměry, napájení, tepelný výkon, apod.).
- d) Poskytovatel v nabídce uvede kontakt na dohledové centrum, včetně popisu procedur spojených s hlášením případné poruchy služby příp. i plánovaných odstávek Účastníka.
- e) Podmínky fakturace: Všechny platby budou účtovány na základě daňového dokladu (faktury) vystavené poskytovatelem do 7 dnů od dne zdanitelného plnění. Dnem zdanitelného plnění je poslední kalendářní den příslušného měsíce, za který je vyúčtování vyhotovováno. Účtovací období bude vždy od prvního do posledního dne kalendářního měsíce. Splatnost faktury je stanovena na 21 dní ode dne vystavení faktury.
- f) Podrobný elektronický účet bude zasílán nebo bude přístupný bezpečně prostřednictvím internetu nejpozději 7 dnů ode dne zdanitelného plnění. Bude ve formátu *.xls nebo *.csv. Bude obsahovat min. tyto údaje: telefonní číslo, datum, čas, volané číslo, časové rozmezí, provolaný čas v min a sekundách, cenu v Kč.

3. Požadavky na cenu

- a) Veškeré cenové údaje budou vyplněny do tabulky, která je uvedena v příloze č.1 této smlouvy a rovněž na krycím listu nabídky (viz. příloha č. 3 zadávací dokumentace). Platbou za poskytování služby bude hovorné.
- b) **cena za 1 minutu vnitrostátního volání** představuje jednotnou cenu za volání do všech mobilních sítí v rámci ČR
- c) **Tarifikace 1+1, tj. tarifikace odchozího hovorného je od začátku hovoru po sekundách s tím, že cena každé sekundy musí být rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za minutu.**
- d) účastník bude hradit ceny za další odebrané služby oceněné jednotkovými cenami poskytovatele jako např. mezinárodní volání atd., v cenách, které nesmí být vyšší než běžně nabízené ceníkové ceny výchozího tarifu daného mobilního operátora. Poskytovatel v nabídce přesně specifikuje, o který tarif z celého portfolia služeb poskytovatele se jedná.
- e) účastník připouští poplatek spojený se zřízením, změnou technických parametrů nebo zrušením služby ve výši 1,- Kč bez DPH.
- f) účastník připouští paušální poplatek za připojení celého prostředí ve výši 1,- Kč bez DPH/měsíc
- g) hlasové i datové služby budou účtovány bez závislosti na denním a časovém pásmu
- h) Při změně hlasové i datové služby bude účtována pouze poměrná část měsíční ceny.
- i) ceny budou shodné pro všechny uživatele v rámci města Plzně a jeho organizací

1.6. Virtuální privátní síť (VPN)

Účastník požaduje propojit všechna mobilní čísla (SIM karty) a také všechny pevné linky organizací města Plzně do

číslo smlouvy SITMP:2016/SITMP/0071

číslo smlouvy poskytovatele:

jedné kombinované virtuální privátní sítě. Mobilním číslem bude volitelně přiřazena zkrácená pětimístná volba, vycházející z čísel pevných poboček (linek). Přestupní znak pro volání mezi pevnými a mobilními čísly ve VPN bude číslo 9.

VPN bude vytvořena nad přímým připojením ústředny Účastníka na ústřednu mobilního operátora (viz. bod 2.5.) Přímé napojení na ústřednu mobilního operátora slouží pro volání z pevných linek JKP a JKPŠ na mobilní telefony a také pro volání z mobilních telefonů na pevné linky JKP a JKPŠ mobilní provolbou.

Účastník požaduje zřízení virtuální podnikové privátní sítě do 30 dnů po podpisu smlouvy.

Účastník připouští poplatek spojený se zřízením, provozem, změnou technických parametrů nebo zrušením služby VPN ve výši 1,- Kč bez DPH.

Účastník požaduje měsíční paušální poplatek spojený se zařazením čísla (SIM karty, pevné linky) do VPN v maximální výši 1,- Kč bez DPH za 1 SIM kartu nebo pevnou linku.

Účastník požaduje neomezené bezplatné volání dané SIM karty, pevné linky, v rámci VPN.

Požadavky na VPN:

- a) Umožní označovat uskutečněné hovory prefixem, pro odlišení soukromých a služebních hovorů
- b) Umožní nastavovat pravidla pro volání (odchozí i příchozí hovory) pro definovaná čísla

Poskytovatel je povinen v nabídce předložit a popsat návrh zřízení a poskytování virtuální privátní sítě pro účely Účastníka.

1.7. Dodávky telekomunikačních zařízení

Telekomunikačními zařízeními se rozumí mobilní telefony, jejich příslušenství a mobilní datová koncová zařízení. Účastník požaduje možnost nákupu telekomunikačních zařízení (HW) za zvýhodněné dotované ceny se závazkem **nejdéle po dobu plnění smlouvy** pro potřeby hlasového provozu (mobilních telefonů) a pro potřeby samostatných mobilních datových služeb. Tyto ceny se budou řídit ceníkem a podmínkami nákupu pro významné zákazníky poskytovatele.

1.8. Roaming

Účastník požaduje možnost volitelné aktivace roamingu na všech užívaných SIM kartách a jeho zapojení a vypojení během lhůty 12 hodin na žádost kontaktní osoby Účastníka. Účastník požaduje možnost aktivace roamingových tarifů určených pro významné zákazníky poskytovatele.

1.9. Ostatní služby

Účastník požaduje možnost bezplatné aktivace (resp. poplatek spojený s aktivací v maximální výši 1,- Kč bez DPH za 1 SIM kartu) níže uvedených služeb na všech využívaných hlasových SIM kartách:

- a) aktivační poplatek spojený s novou aktivací každé jednotlivé SIM karty.
- b) aktivace konkrétního hlasového tarifu
- c) změna hlasového tarifu
- d) aktivace konkrétního datového tarifu
- e) změna datového tarifu
- f) zařazení čísla do VPN
- g) odebrání čísla z VPN
- h) identifikace volajícího
- i) signalizace příchozího hovoru
- j) přidržení hovoru
- k) informace o zmeškaných hovorech
- l) možnost přesměrování hovoru
- m) možnost záznamové schránky
- n) možnost blokování hovoru
- o) možnost skrytí telefonního čísla,

číslo smlouvy SITMP:2016/SITMP/0071

číslo smlouvy poskytovatele:

- p) aktivace, deaktivace a změna roamingu
- q) podpora SMS a MMS technologie,
- r) zajištění služby umožňující hromadné rozesílání SMS zpráv, prostřednictvím Internetu
- s) konferenční hovory
- t) přesměrování na jiný mobilní telefon
- u) přesměrování do hlasové schránky
- v) nastavení omezení na odchozí volání na linky se zvláštním tarifem (telefonní čísla začínající na 900, 906, 909 a 976, včetně textových služeb)
- w) možnost zamezení prémiových SMS a MMS na libovolné SIM kartě
- x) Účastník požaduje umožnění převodu SIM karet ze soukromé, nebo právnické osoby pod rámcovou smlouvu a naopak.
- y) Prioritní volání - Účastník požaduje, aby Poskytovatel zabezpečil při mimořádných situacích pro vybrané SIM karty Účastníka prioritní volání.
- z) možnost vzdáleně zablokovat SIM kartu/telefon
- aa) Kontrola výdajů i v průběhu zúčtovacího období pro každou jednotlivou SIM kartu

Účastník požaduje možnost bezplatné aktivace (resp. poplatek spojený s aktivací v maximální výši 1,- Kč bez DPH za 1 SIM kartu) níže uvedených služeb na všech využívaných datových SIM kartách:

- a) aktivací poplatek spojený s novou aktivací každé jednotlivé SIM karty.
- b) změna datového tarifu
- c) zamezení datových přenosů

Účastník dále požaduje, aby Poskytovatel bezplatně (resp. poplatek spojený s aktivací v maximální výši 1,- Kč bez DPH za 1 SIM kartu) poskytoval následující služby:

- a) změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy)
- b) blokace SIM karty z důvodů krádeže
- c) odpojení SIM karty - prázdniny
- d) reaktivace po krádeži
- e) reaktivace po odpojení - prázdniny
- f) poplatek za elektronický detailní výpis
- g) výměna SIM karty (po krádeži, z důvodů potřeby novější verze apod.)

1.10. Zabezpečení zákaznické podpory

Účastník z důvodu zajištění bezproblémové komunikace po dobu plnění smlouvy požaduje po Poskytovateli zabezpečení zákaznické podpory v níže uvedeném rozsahu:

- a) Na vyžádání možnost jednání s obchodním zástupcem v místě sídla Účastníka 3 pracovních dnů od vyzvání
- b) jediné centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky
- c) zadávání požadavků e-mailem, telefonicky nebo přímý přístup k zadávání požadavků na helpdesk operátora prostřednictvím sítě Internet v režimu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- d) zabezpečení telefonické zákaznické podpory v režimu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu,
- e) zabezpečení telefonické zákaznické podpory konkrétním pracovníkem poskytovatele (kontaktní osoba zákaznické podpory) se znalostí prostředí účastníka a to v pracovní dny v době od 8:00 do 15:30 hodin. Mimo tuto dobu jiným pracovníkem zákaznického centra.
- f) poskytovaná úroveň zákaznické podpory bude shodná pro všechny organizace města Plzně

Poskytovatel garantuje Účastníkovi zajištění služby zákaznické podpory v režimu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Od služby zákaznické podpory Účastník požaduje, že bude kontaktním místem pro pověřené zaměstnance Účastníka v záležitostech týkajících se zejména:

- g) požadavků na zřízení, změny nebo rušení všech služeb týkajících se předmětu plnění této smlouvy
- h) hlášení závad a poruch,
- i) podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně vyúčtování,
- j) požadavků na informace a odborných konzultací k poskytovaným službám,
- k) aktivního informování o průběhu řešení závady resp. reklamace a o jejím vyřešení.

číslo smlouvy SITMP:2016/SITMP/0071

číslo smlouvy poskytovatele:

Jednotlivé aktivační smlouvy budou uzavírány s jednotlivými organizacemi města Plzně. Každá jednotlivá organizace města Plzně bude mít pro kontakt se službou zákaznické podpory Poskytovatele určeny pověřené (kontaktní) osoby.

Účastník požaduje, aby pověřené (kontaktní) osoby Správy informačních technologií města Plzně (SITMP) působili jako pověřené (kontaktní) osoby s okruhem pravomocí na všechny oblasti a to pro město Plzeň a veškeré jeho současné i nové organizace a mohly tak tyto organizace zastupovat při komunikaci s kontaktním místem Poskytovatele pro zabezpečení kompletní zákaznické podpory.

Poskytovatel popíše způsob zákaznické podpory při poskytování služeb, který bude reflektovat výše uvedené požadavky Účastníka. Dále Poskytovatel detailně popíše způsob řešení dodávek HW a SIM karet na jednotlivá pracoviště Účastníka, uvede počty a lokality svých zákaznických prodejen a spolupracujících organizací v oblasti zákaznické podpory (dealři, partneři atd.). Účastník požaduje bezplatné doručování objednaného HW a SIM karet do sídla účastníka, stejně jako odvoz a dovoz HW v rámci záručních oprav.

1.11. Úroveň poskytovaných služeb, smluvní pokuty

Účastník požaduje po Poskytovateli splnění a poskytování služeb za níže definovaných podmínek:

- a) garance dostupnosti hlasových a datových mobilních telekomunikačních služeb a služby virtuální privátní sítě (VPN) v úrovni **min. 99,6%** v budově Kopeckého sady 11, Škroupova 5 a nám. Republiky 1
- b) doba opravy **do 4 hodin** od nahlášení závady či poruchy
- c) doba vyřešení požadavků na zřizování, změny nebo rušení všech služeb týkajících se předmětu plnění této smlouvy **do doby max. 24 hodin** od zadání požadavku na pracoviště zákaznické podpory Poskytovatele, u roamingu dle bodu 1.8. do max. 12 hodin od zadání požadavku na pracoviště zákaznické podpory poskytovatele.
- d) dodání **SIM** karet k rukám pověřeného zaměstnance Účastníka **do doby max. 2 pracovní dny** od jejich objednávky na pracoviště zákaznické podpory Poskytovatele do sídla společnosti Účastníka
- e) Blokování odchozího provozu ze ztracených/odcizených SIM karet do doby **max. 60 minut** od zadání požadavku pověřenou osobou Účastníka na pracoviště zákaznické podpory Poskytovatele
- f) Dodání telekomunikačních zařízení a jejich příslušenství k rukám pověřeného zaměstnance Účastníka do doby **max. 2 pracovní dny** od jejich objednávky na pracoviště zákaznické podpory Poskytovatele do sídla společnosti Účastníka
- g) Změna kontaktních (pověřených) osob do doby **max. 24 hodin** od zadání požadavku na pracoviště zákaznické podpory Poskytovatele
- h) Nejpozději do **7 kalendářních dnů** ode dne zdanitelného plnění Poskytovatel zpřístupní elektronické vyúčtování za příslušné zúčtovací období.
- i) Nejpozději do **7 kalendářních dnů** vyřešení reklamace (**HW**, chybné faktury apod.)

Pokud Poskytovatel výše stanovené termíny nedodrží, je Účastník oprávněn požadovat níže uvedené smluvní pokuty za každý započatý den prodlení za každý jednotlivý případ:

- a) Za nedodržení bodů **a,b** je Účastník oprávněn účtovat 5000,- Kč smluvní pokuty za každou 1 hodinu prodlení
- b) Za nedodržení bod e je Účastník oprávněn účtovat 1000,- Kč smluvní pokuty za každou 1 hodinu prodlení
- c) Za nedodržení bodů **c,d,f,g,h,i**, a ostatních požadavků je Účastník oprávněn účtovat 1000,- Kč smluvní pokuty za každý 1 kalendářní den prodlení

1.12. Výpisy, fakturace

Účastník požaduje:

- a) Faktury budou rozesílány jednotlivým organizacím města Plzně dle aktivačních smluv.
- b) Účastník požaduje měsíční fakturaci (od prvního do posledního dne kalendářního měsíce). Splatnost faktur je stanovena na 21 dní ode dne vystavení daňového dokladu. Účastník neposkytuje zálohové platby. Úhradou se rozumí odepsání částky z účtu Účastníka. Faktura bude obsahovat takové položky, aby bylo možné z daňového dokladu vybraného Poskytovatele kdykoliv ověřit jednotkovou cenu u každé fakturované položky, která musí odpovídat cenové nabídce Poskytovatele. Je nepřipustné uvádět ve fakturaci položky (např. celkové slevy), které není možné ověřit a porovnat s cenovou nabídkou Poskytovatele. V případě, že faktura bude obsahovat tyto položky, je Účastník oprávněn takovou fakturu

odmítnout proplatit a vrátit zpět vybranému Poskytovateli. Toto ustanovení bude rovněž i součástí smlouvy.

- c) faktury v tištěné listinné (papírové) formě s tím, že detailní/podrobný výpis uskutečněných odchozích spojení na každou 1 SIM kartu v papírové formě bude dodán pouze na vyžádání. Celková fakturovaná částka bude rozčleněna do jednotlivých faktur, dle požadavku Účastníka.
- d) bezplatně poskytovat podrobný výpis všech odchozích spojení na každou 1 SIM kartu v elektronické formě s tím, že každý výpis za ten který měsíc bude umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru Poskytovatele, ke kterému budou mít Účastník a jím pověřené osoby zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet
- e) bezplatně poskytovat celkový přehled měsíčních nákladů pro všechny SIM karty a služby Účastníka, v elektronické formě s tím, že každý měsíční přehled za ten který měsíc bude umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru vybraného Poskytovatele, ke kterému bude mít Účastník a jím pověřené osoby zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet.
- f) všechny elektronické výpisy budou poskytovány ve formátu HTML, PDF nebo CSV .
- g) Podrobné elektronické účty pro jednotlivé organizace budou zasílány nebo budou přístupny bezpečně prostřednictvím internetu nejpozději 7 dnů ode dne zdanitelného plnění. Budou ve formátu XLS, CSV nebo PDF. Budou obsahovat min. tyto údaje: telefonní číslo, datum, čas, volané číslo, časové rozmezí, provolaný čas v min a sekundách, cenu v Kč.

1.13. Obchodní podmínky

Účastník požaduje:

- a) položkové ceny za hlasové a datové tarify, SMS a minuty vnitrostátního volání jsou neměnné a nebudou zvyšovány se změnou počtu jednotek/SIM karet či objemu poskytovaných služeb
- b) Poskytovatel je povinen zajistit poskytování služeb, které jsou předmětem plnění, nejpozději do 90 dnů od podpisu smlouvy a zavázat se ke smluvní pokutě za porušení této podmínky v jednorázové výši 100.000,- Kč za nedodržení termínu plnění a dále 5.000,- Kč za každý další započatý den prodlení.
- c) Všechny platby budou účtovány na základě daňového dokladu (faktury) vystavené poskytovatelem do 7 dnů od dne zdanitelného plnění. Dnem zdanitelného plnění je poslední kalendářní den příslušného měsíce, za který je vyúčtování vyhotovováno. Účtovací období bude vždy od prvního do posledního dne kalendářního měsíce. Splatnost faktury je stanovena na 21 dní ode dne vystavení daňového dokladu.

1.14. Dodací podmínky

Účastník požaduje:

- a) Poskytovatel zprovozní na své náklady veškeré služby ve lhůtě nejvýše 90 dnů ode dne uzavření smlouvy tak, aby plynule navázaly na stávající služby.
- b) Poskytovatel předloží časový harmonogram technických příprav pro zprovoznění všech služeb. Součástí návrhu musí být podrobný seznam nároků na Účastníka, očekávaný rozsah účasti jednotlivých stran a analýza možných rizik.
- c) Poskytovatel uvede podrobný popis způsobu změny stávajícího mobilního operátora. Zejména v nabídce uvede termíny a způsob aktivace nových SIM karet.
- d) Účastník požaduje garanci zachování současného stavu a úrovně poskytovaných služeb a garanci, že v přechodném období nevznikne omezení, nebo výpadky mobilního spojení.
- e) Účastník má právo na jednostranné odstoupení od smlouvy, pokud Poskytovatel překročí dobu pro odstranění závady o více než 48 hodin nebo pokud Poskytovatel překročí dobu pro zajištění úrovně poskytovaných služeb o více než 14 dní v každém jednotlivém případě.

1.15. Zabezpečení prioritního odbavení spojení v mobilní síti

- a) Účastník vzhledem ke svému charakteru a plnění svých povinností požaduje zabezpečení možnosti prioritního odbavení spojení (volání) v rámci mobilní sítě, přednostní odbavení požadavku na spojení v případě lokálního přetížení sítě v krizových situacích.
- b) Poskytovatel poskytne tuto službu nejpozději do 90 dnů od zahájení plnění předmětu smlouvy. V případě nesplnění termínu spuštění služby bude účastník účtovat za každý započatý den prodlení sankci ve výši 10 000 Kč.
- c) Cena uvedené služby bude plně zahrnuta v nabídkové ceně uvedené poskytovatelem.

číslo smlouvy SITMP:2016/SITMP/0071

číslo smlouvy poskytovatele:

- d) Účastník od poskytovatele požaduje, aby uvedl, že je schopen na platformě své sítě tuto prioritizaci zabezpečit
- e) Požadavek na prioritizaci se týká pouze vybraných cca 50 ks SIM karet účastníka, účastník je oprávněn tento počet v průběhu plnění měnit dle svých komunikačních potřeb.

1.16. Zabezpečení pokrytí GSM signálem

- a) Účastník požaduje nepřetržité pokrytí GSM signálem (platí pro hlasové i datové služby) v lokalitách a prostorech jednotlivých organizací města Plzně uvedených v Seznamu současných organizací v bodě 1.1 této přílohy.
- b) Poskytovatel zajistí pokrytí GSM signálem ke dni zahájení poskytování služeb dle této smlouvy.
- c) Za pokryté se mají lokality a prostory, ve kterých je možné realizovat nepřerušované telefonické hovory bez výpadků a za oboustranné slyšitelnosti a srozumitelnosti odchozích i příchozích hovorů.
- d) Pokud poskytovatel v požadovaných lokalitách a prostorech pokrytí GSM signálem ke dni zahájení poskytování služeb dle této smlouvy nezajistí, je účastník oprávněn účtovat poskytovateli a poskytovatel má povinnost uhradit účastníkovi jednorázovou smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč.
- e) Pokud účastník v průběhu plnění smlouvy zjistí, že některá lokalita či prostor není pokryt GSM signálem, je poskytovatel povinen provést ověření signálu do 3 pracovních dnů od doručení výzvy účastníka.
- f) Ověření pokrytí GSM signálem musí být provedeno poskytovatelem přímo v prostoru určeném účastníkem za účasti účastníka na standardním mobilním zařízení využívaným účastníkem, které je schváleno pro provoz na území ČR. Účastník určí k ověření dostupnosti GSM signálu jen takové prostory, které jsou běžně využívány pro jeho činnosti,
- g) Nedostaví-li se poskytovatel k ověření pokrytí signálem ve stanovené lhůtě, je účastník oprávněn účtovat poskytovateli a poskytovatel má povinnost uhradit účastníkovi jednorázovou smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč.
- h) Za každý i jen započatý den prodlení s poskytnutím pokrytí v každé nepokryté lokalitě a prostorech je účastník oprávněn účtovat poskytovateli a poskytovatel má povinnost uhradit účastníkovi smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč.
- i) Poskytovatel se zavazuje, že pokud v době trvání této smlouvy přibudou účastníkovi další lokality a prostory, u kterých bude třeba zabezpečit pokrytí, učiní poskytovatel maximum pro jejich pokrytí.

1.17. Analýza hovorného

Datový tarif omezený - počet přenesených dat (GB) v období 12/2014 - 11/2015	392
Datový tarif neomezený - počet přenesených dat (GB) v období 12/2014 - 11/2015	7677
Hlasový tarif omezený - počet provolaných minut v období 09/2015 - 11/2015	339938
Hlasový tarif neomezený - počet provolaných minut v období 09/2015 -11/2015	671782
Provoz z mobilních telefonů do jednotlivých směrů celkem v období 09/2015 - 11/2015:	
minuty do 02	302507
minuty na pevná čísla ČR	37644
minuty do 02 VPN	212425
minuty do Vodafone	176575
minuty do T-Mobile	282569
počet národních SMS	253223
minuty roaming příchozí	2564
minuty roaming odchozí	3449
počet roaming SMS	5114

číslo smlouvy SITMP:2016/SITMP/0071

číslo smlouvy poskytovatele:

datový provoz v kb roaming

4559931

Délka odchozích hovorů z JKP a JKPŠ do jednotlivých směrů celkem (počet provolaných minut v období 12/2014 -11/2015):	
do 02	176606
na pevná čísla ČR	232
do 02VPN	76355
do Vodafone	129506
do T-Moblle	214093

Tabulka

Předčísí	Hlasový tarif s neomezeným provozem (tarif 2) - počet provolaných minut na jednotlivá předčísí v období 09/2015 - 03/2016						
	2015/09	2015/10	2015/11	2015/12	2016/01	2016/02	2016/03
81	56,25	79,42	160,58	72	81,98	249,45	148,45
83	0	0	0	0	0	0	0
840	279,05	347,88	397,03	536,92	410,95	460,08	449,47
841	111,98	182,95	246,37	196,58	261,35	213,92	191,35
842	0	32,35	0	0	0	0	31,18
843	0	0	0	0	0	0	0
844	134,83	340,33	314,38	358,13	271,9	180,12	361,48
845	0	0	0	0	0	0	0
846	0	0	0	0	0	0	0
847	0	0	0	0	0	0	0
848	0	0	0	0	0	0	0
849	0	0	0	0	0	0	0
855	0	0	0	0	0	0	0

číslo smlouvy SITMP:2016/SITMP/0071

číslo smlouvy poskytovatele:

Příloha č. 3 - Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací



VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

O2 Czech Republic a.s., IČ 601 93 336, 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

V Praze dne 29.3.2016

Znění účinné od 30.4.2016

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 **O2 jako poskytovatel:** Podle těchto Všeobecných podmínek („VP“) se řídí poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací i souvisejících služeb včetně služeb s přidanou hodnotou („Služby“) pod obchodní značkou O2. VP upravují také provádění platebních transakcí prostřednictvím koncových zařízení podle čl. 15 („Platební transakce“). O2 poskytuje Služby na základě účastnické smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací („Účastnická smlouva“ nebo „Smlouva“).
- 1.2 **Pevné i mobilní sítě:** O2 poskytuje Služby na území České republiky v souladu s mezinárodně uznávanými standardy. Poskytuje je prostřednictvím veřejných mobilních sítí elektronických komunikací O2 („Mobilní sítě“) a prostřednictvím veřejných pevných sítí („Pevné sítě“) smluvního operátora. Souhrnně se označují jako „Sítě“. Služby jsou dostupné všude tam, kde je území pokryto těmito Sítěmi. Kvalitu Služeb ovlivňují jednak technické možnosti Sítí ale i fyzikální zákony a vnější vlivy z okolí. Těmito VP se řídí i roaming v zahraničí v mobilních sítích smluvních operátorů.
- 1.3 **Co VP neupravují:** Tyto VP se nevztahují na předplacené služby v Mobilní síti, na veřejné telefonní automaty ani prodej, nájem a opravy koncových zařízení. Nejsou ani určeny pro jiné poskytovatele služeb v síti O2 (MVNO).
- 1.4 **Účastník:** Účastníkem je ten, kdo uzavře Smlouvu za účelem užívání Služeb O2. Zájemce je ten, kdo zahájí s O2 jednání o uzavření Smlouvy.
- 1.5 **Smluvní podmínky:** Každá část smluvních podmínek O2 upravuje logicky určitou oblast. Tyto VP obsahují práva a povinnosti týkající se všech Služeb. Provozní podmínky obsahují detailní popis každé Služby a speciální pravidla pro danou Službu odlišná od těchto VP. Ceny jsou zveřejněny v cenících. Specifikace služeb slouží ke sjednání konkrétní Služby s Účastníkem. Smluvní podmínky nelze měnit na základě faktických úkonů nebo praxe stran.
- 1.6 **Ceny:** Ceníky O2 obsahují ceny za jednotlivé Služby, ceny týkající se Speciálních nabídek, ceny za nájem koncových zařízení i výši smluvních pokut za porušení povinností podle Smlouvy. Obsahují i podmínky, za nichž se tyto ceny a smluvní pokuty uplatní. V Cenících může být uvedena nabídka servisních a operátorských služeb.

2. Uzavírání Smlouvy

- 2.1 **Návrh na uzavření Smlouvy:** Návrh na uzavření Smlouvy na základní Službu („Návrh“) musí obsahovat náležitosti obsažené ve formuláři „Specifikace služby“ určeném pro zřízení vybrané Služby („Specifikace“). Formuláře jsou dostupné na značkových prodejnách O2, u obchodních zástupců O2 („Kontaktní místa“) a na internetových stránkách O2 www.o2.cz („Internetové stránky“).

Vedle Smlouvy na základní Službu může Účastník využít i řadu volitelných Služeb. Aktuální nabídka volitelných Služeb, jejich ceny a způsoby jejich objednání (uzavření smlouvy na volitelnou Službu) jsou upraveny v Ceníku, v části „Volitelné služby“, která má omezenou dobu platnosti.

- 2.2 **Co je třeba uvést a doložit:** V Návrhu Zájemce uvede následující údaje:
 - 2.2.1 **Právnícká osoba** uvede obchodní firmu nebo název, IČ, DIČ, sídlo, popř. sídlo organizační složky na území ČR, jméno, příjmení, bydliště, druh a číslo identifikačního dokladu osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby.
 - 2.2.2 **Podnikající fyzická osoba** uvede jméno a příjmení, IČ (bylo-li přiděleno), DIČ, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání, druh a číslo identifikačního dokladu.

2.2.3 Nepodnikající fyzická osoba uvede jméno a příjmení, bydliště, datum narození a rodné číslo, bylo-li přiděleno druh a číslo identifikačního dokladu.

Zájemce předkládá dva identifikační doklady. Jedním z dokladů musí být občanský průkaz. Druhým může být jakýkoli jiný doklad vydaný státem a opatřený fotografií nebo rodný list.

Kdokoli jedná za jiného jako zástupce, uvede a doloží i své identifikační údaje. Zastoupení je možné na základě písemné plné moci s úředně ověřeným podpisem. O2 je oprávněna ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat. O2 má právo vyžádat si od Účastníka doložení údajů uvedených v Návrhu.

Smlouva uzavřená rodičem ve prospěch dítěte zavazuje rodiče. Pokud s tím dítě po dosažení zletilosti vysloví souhlas, bude Smlouva zavazovat výhradně tohoto zletilého. Jinak Smlouva pokračuje s rodičem jako Účastníkem.

2.3 **Autorizovaný účastník a identifikační klíč:** Účastník, který doloží při uzavření Smlouvy za své přítomnosti údaje dle odst. 2.2 identifikačními doklady, se stává autorizovaným účastníkem. Autorizovanému účastníkovi může být od O2 pro potřeby identifikace při elektronické či telefonické komunikaci s O2 přidělen identifikační klíč. Tento klíč může mít podobu uznávaných identifikačních prostředků anebo podobu alfanumerického kódu („Identifikační klíč“).

2.4 **Návrh na Kontaktních místech:** Zájemce může uplatnit Návrh písemně na Kontaktních místech. Návrh je možné podepsat i vlastnoručním digitálním podpisem do elektronického souboru digitálním perem za pomoci snímací podložky nebo tabletu.

2.5 **Lze využít i prostředky komunikace na dálku:** Zájemce může uplatnit Návrh i elektronicky nebo telefonicky, pokud to není vyloučeno v Provozních podmínkách k příslušné Službě.

2.6 **Neúplný Návrh:** Pokud Zájemce v Návrhu neuvede některé parametry týkající se požadované Služby, platí, že jejich nastavení je oprávněna provést O2.

2.7 **Ověření dostupnosti:** Před přijetím Návrhu O2 podle Provozních podmínek pro danou Službu ověří možnost zřízení nové Služby. O2 Návrh odmítne, pokud požadovanou Službu nelze zřídit.

2.8 **Prověření v registru SOLUS:** Podáním Návrhu Zájemce bere na vědomí, že O2 může zjišťovat informace o jeho platební morálce a důvěryhodnosti, a to z Registru fyzických osob a Registru podnikajících fyzických osob (IČ sdružení SOLUS, zájmového sdružení právnických osob, IČ 69346925 („SOLUS“)), jehož je O2 členem. To platí i o jiných registrech dlužníků, jichž se O2 stane členem.

2.9 **Kdy Smlouvu neuzavřeme a Službu nezřídíme:** O2 odmítne Návrh, pokud Zájemce:

- a) úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
- b) uvedl neúplné osobní nebo identifikační údaje anebo v rozporu s odst. 2.2 nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů,
- c) neplnil nebo neplní své závazky vůči O2 nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
- d) nesložil u O2 požadované zálohy či jistoty v souladu s aktuálními Ceníky,
- e) vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku, na základě porušení povinnosti ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku,
- f) odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných O2,
- g) odkázal na své obchodní podmínky, které svým obsahem odporují smluvním podmínkám, nebo
- h) smluvní podmínky přijal s výhradou, dodatkem či odchylkou anebo podmínky zrekapituloval jinými slovy.

O2 sdělí Zájemci důvody odmítnutí Návrhu do 20 kalendářních dnů ode dne doručení Návrhu a vrátí mu případně složené jistoty nebo zálohy nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne odmítnutí Návrhu.

2.10 **Přijetí Návrhu:** O2 Návrh akceptuje, pokud Zájemce splní všechny podmínky specifikované dle těchto VP.

2.11 **Doba trvání Smlouvy a akceptace:** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu Specifikace oběma smluvními stranami, nejpozději však dnem doručení informace o akceptaci Návrhu druhé smluvní straně. Podepisuje-li Zájemce Specifikaci již podepsanou ze strany O2, je povinen odeslat jedno podepsané vyhotovení bez zbytečného odkladu zpět O2. Za informaci o akceptaci Návrhu se považuje i zřízení požadované Služby.

2.12 **Právo spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku:** Smlouva může být uzavřena i v jiné než písemné formě. Dnem uzavření Smlouvy je v tomto případě den přijetí Návrhu ze strany O2 nebo den zřízení Služby, podle toho, co nastane dříve. Pokud je Smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, má spotřebitel právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy od O2

obdrží informace o podstatných náležitostech uzavřené Smlouvy. To platí i pro změnu Smlouvy. Odstoupí-li spotřebitel od Smlouvy a O2 již začala poskytovat na výslovnou žádost spotřebitele Služby, je spotřebitel povinen O2 uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. Výslovnou žádostí o poskytnutí Služby je uskutečnění odchozího volání, odeslání SMS/MMS, uskutečnění datového spojení nebo potvrzení v úvodním menu při instalaci Služby. Při odstoupení od změny Smlouvy dojde od data doručení odstoupení k navrácení Smlouvy do stavu před změnou. Písemné odstoupení je nutné odeslat v dané lhůtě na adresu sídla O2. K odstoupení lze využít vzorový formulář.

2.13 Přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele: Zájemce nebo Účastník může požádat o zřízení Služby na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele. Žádost o přenesení čísla je nedílnou součástí Specifikace. Zájemce je povinen ve Specifikaci uvést platný identifikační kód - číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP“), popř. pokud opouštěný poskytovatel ČVOP nevytváří, jiným způsobem prokázat, že k požadovanému datu přenesení čísla dojde k ukončení služby u opouštěného poskytovatele. Služba bude zřízena na přeneseném čísle do 4 pracovních dnů od doručení žádosti O2, ne však dříve než je ukončena smlouva u opouštěného poskytovatele. Služba bude zřízena:

- a) v Mobilní síti na nové SIM kartě, kterou Účastník obdrží od O2, nebo
- b) v Pevné síti na přípojce, která musí být aktivní k požadovanému datu přenesení čísla.

Podobně si lze od jiného poskytovatele k O2 převést i službu internetového připojení v pevné síti, a to bez přenesení telefonního čísla. Podrobnější pravidla pro jednotlivé druhy Služeb mohou být stanovena v Provozních podmínkách.

3. Práva a povinnosti O2

3.1 O2 se zavazuje:

- a) **(kvalita služeb)** poskytovat Službu v takové kvalitě, aby požadavky Účastníka byly řádně a včas uspokojovány v souladu se smluvními podmínkami,
- b) **(údržba Sítí)** udržovat své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby umožňovaly poskytování vysoce kvalitních služeb,
- c) **(odstraňování závad)** odstraňovat závady vzniklé v Sítích či na zařízeních O2 co nejdříve, to znamená nejpozději do pěti kalendářních dnů v případech, kdy to bude technicky možné. Stejně bude O2 postupovat i v případě, kdy je závada způsobena důsledky vyšší moci ve smyslu občanského zákoníku,
- d) **(lhůty pro zřízení Služby)** zřídit Službu ve lhůtě stanovené v Provozních podmínkách, příp. v Ceníku, nebyla-li s Účastníkem dohodnuta jiná lhůta,
- e) **(vyrovnání při předčasném ukončení Smlouvy)** stanovit v Ceníku, pokud s Účastníkem sjedná uzavření Smlouvy nebo zřízení Služby na dobu určitou, přiměřený nárok O2 na vyrovnání v případě předčasného ukončení takové Služby nebo Smlouvy. O výši takového nároku bude O2 Účastníka bezplatně informovat prostřednictvím zákaznické linky.

3.2 O2 je oprávněna:

- a) **(zálohy a jistoty)** požadovat od Účastníka složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiné záruky (např. ručení) na veškeré poskytované či Účastníkem požadované Služby,
- b) **(limity čerpání Služeb)** stanovit pro poskytování Služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.),
- c) **(nutnost identifikace)** požadovat při kontaktu s Účastníkem jeho identifikaci s ohledem na ochranu Účastníka. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude O2 jednat jako s Účastníkem,
- d) **(ověření Účastníka)** ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Zájemce nebo Účastníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Účastník podpisem Návrhu souhlasí,
- e) **(změna čísel a kódů)** změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude O2 Účastníka informovat co nejdříve a bude-li to technicky možné, O2 sdělí Účastníkovi změnu nejpozději do 5 kalendářních dnů před jejím provedením. O2 bude dále informovat volajícího Účastníka prostřednictvím automatických hlásek či jiným způsobem o změnách telefonních čísel v Sítích,
- f) **(ochrana Sítě a Služeb)** zavést dodatečné způsoby ochrany Sítě a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Sítě.

4. Práva a povinnosti Účastníka

4.1 Účastník je oprávněn:

- a) **(užívání Služeb)** řádně užívat Služeb O2, které mu byly zřízeny, nesmí je však přenechávat k přeprodeji,
- b) **(ohlašování poruch)** bezplatně ohlašovat poruchy Služeb písemně nebo telefonicky na pracoviště O2 uvedené v Provozních podmínkách, případně ve Specifikaci. O2 je oprávněna požadovat písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy,
- c) **(užívání Služeb třetí osobou - zákaz „přeprdeje“)** umožnit užití Služeb třetí osobě jako „Uživateli“. Pokud však kdokoli hodlá vyžadovat od jiné osoby za užití Služeb úplatu nebo umožnit užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, nemůže tak učinit bez uzavření smlouvy podle § 79 a násl. Zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („ZoEK“). Vyloučení této podmínky není možné bez souhlasu představenstva O2. Vydávání Služeb O2 za služby jiného subjektu je zakázáno. V případě porušení těchto podmínek přecházejí práva i povinnosti Účastníka na koncového Uživatele Služeb, jakmile s tím O2 vysloví souhlas. Jediným oprávněným poskytovatelem Služeb na telefonních číslech, jejichž prostřednictvím jsou

- Služby poskytovány, zůstává i v takovém případě 02. Tím není dotčeno právo 02 na náhradu škody,
- d) **(právo na informace)** požádat 02 o sdělení informací o Službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka apod. 02 sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené ze strany 02 pro poskytování takových informací,
 - e) **(oddělený roaming)** čerpat roamingové služby v rámci Evropské unie trvale od jiného poskytovatele, který má s 02 uzavřenu příslušnou smlouvu. Tato změna poskytovatele není zpлатněna a dojde k ní do 24 hodin od uplatnění žádosti o převod služby u přejímajícího poskytovatele. V případě mobilního připojení k internetu lze takto čerpat služby i na základě jednorázového požadavku u vybraného poskytovatele. Více informací o odděleném roamingu je k dispozici na Internetových stránkách.

4.2 Účastník se zavazuje:

- a) **(oznamování změn údajů)** po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat 02 změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, Fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. 02 může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,
- b) **(zákaz zásahů do Sítě)** neprovádět změny na zařízení Sítě, včetně koncového bodu Sítě, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat,
- c) **(užívání Služeb pouze povolenými způsoby)** užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu s těmito VP, písemnými návody a pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám. Porušením tohoto závazku může být zejména užití SIM karet 02 v zařízeních, které umožňují propojování hovorů započatých na telefonních číslech účastníků jiného poskytovatele na telefonní čísla Účastníků 02 nebo naopak (např. GSM brány), a dále systematické umožnění komunikace účastníkům jednoho poskytovatele s účastníky jiného poskytovatele za účelem obcházení existujících smluv o propojení,
- d) **(užívání schválených zařízení)** užívat Služeb pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v Sítích v ČR; 02 si vyhrazuje právo určit v Provozních podmínkách, popř. v Ceníku, že k užívání Služeb prostřednictvím určitých komunikačních zařízení je Účastník oprávněn pouze s předchozím písemným souhlasem 02.
- e) **(ochrana Sítí a Služeb)** užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítí a Služeb,
- f) **(placení cen za služby)** řádně a včas platit za poskytnuté Služby a za Platební transakce,
- g) **(solventnost)** poskytnout 02 podklady k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své závazky,
- h) **(ochrana kódů)** chránit před ztrátou, odcizením, vyrazením a zneužitím ztráty přístupové kódy, identifikační klíče, PIN, PUK a všechny další kódy („Kódy“), které mu 02 předala,
- i) **(osobní projednání)** dostavit se na písemnou výzvu 02 ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny 02.
- j) **(zneužití výhod)** nezneužívat výhody poskytované v rámci tarifu nebo marketingové akce; zneužitím se mimo jiné rozumí (a) umělé nebo automatické generování hovorů nebo zpráv (b) užívání výhody primárně za účelem získání jakéhokoliv jiného finančního či jiného prospěchu Účastníka, popř. třetí strany, přesahujícího poskytnutou výhodu, a to na úkor 02 a (c) využívání výhody v rozsahu přesahujícím maximální předpokladatelné chování Účastníka, ledaže Účastník prokáže, že se jednalo o standardní využití Služby, nebo poskytne 02 uspokojivé vysvětlení.

5. Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a sankce

- 5.1 **Ceny jsou upraveny v Cenících:** Ceníky 02 obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby jsou k nahlédnutí na Kontaktních místech a jsou dostupné i na Internetových stránkách. Ceníky upravují zpлатnění Služeb v rámci tarifů. Tarif představuje soubor cen za jednotlivé služby a určuje podmínky, za nichž se tyto ceny, případně i slevy a tzv. volné jednotky, uplatní (víkend, špička). Součástí tarifu mohou být i služby samostatně nezpлатněné („zdarma“) a zpravidla je nutné měsíčně hradit stanovenou částku (tzv. paušál).
- 5.2 **Vyúčtování záloh a jistot:** 02 je po podání Návrhu oprávněna vyúčtovat Účastníkovi v souladu s Ceníkem částku ve výši ceny aktivace a případně zálohy nebo jistoty. Zálohy budou Účastníkovi zúčtovány, resp. jistoty vráceny dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny podmínky pro jejich vrácení. Pokud nejsou podmínky pro vyúčtování záloh či vrácení jistot splněny, je 02 oprávněna zálohy či jistoty použít k úhradě pohledávek za Účastníkem v souladu s odst. 5.13 a současně žádat Účastníka o doplnění záloh či jistot do původní výše, resp. podle okolností o jejich navýšení.
- 5.3 **Povinnost hradit cenu za Služby:** Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu za podmínek a ve výši stanovené v Ceníku platném v době poskytnutí Služby. Rodič, který uzavřel Smlouvu za dítě, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté Služby společně a nerozdílně s dítětem.
- 5.4 **Platební podmínky:**
 - 5.4.1 **Elektronické vyúčtování:** 02 vystavuje vyúčtování ceny za Službu bezpлатně v elektronické formě. Tištěné vyúčtování jako doplněk k elektronickému vyúčtování bude vystaveno na výslovnou žádost Účastníka a za cenu stanovenou v Ceníku. V případě, že je vystavováno elektronické vyúčtování, je toto vyúčtování daňovým dokladem. Vyúčtování se nevystavuje za zúčtovací období, v nichž Účastníkovi nebyla poskytnuta žádná Služba.
 - 5.4.2 **Druhy a rozsah vyúčtování:** 02 vystavuje vyúčtování podle druhu Služby. Účastník si může objednat

vystavení souhrnného vyúčtování jednou položkou nebo položkového vyúčtování ceny obsahujícího rozpis jednotlivých poskytnutých Služeb. Vyúčtování jsou vystavována v rozsahu stanoveném v příslušných právních předpisech a opatřeních obecné povahy vydávaných Českým telekomunikačním úřadem („ČTÚ“, viz www.ctu.cz/).

5.4.3 Zúčtovací období, odesílání vyúčtování a DUZP:

Zúčtovacím obdobím je období stanovené O2, které nemusí být shodné s kalendářním měsícem. Služby jsou poskytovány ve smluveném rozsahu a účtovány po jednotlivých zúčtovacích obdobích. Obvyklá délka zúčtovacího období je 30, resp. 31 kalendářních dnů, a jeho začátek a konec je vyznačen na příslušném vyúčtování. Po skončení zúčtovacího období O2 změní skutečnou spotřebu Služeb podle provozních údajů a na jejich základě vystaví vyúčtování obsahující paušály a další sjednané platby. Pokud některou ze Služeb není možno Účastníkovi vyúčtovat ve vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, bude tato Služba vyúčtována ve vyúčtování za nejbližší možné zúčtovací období. To platí zejména pro vyúčtování Služeb poskytnutých v Sítích smluvních operátorů.

Elektronické vyúčtování ceny za Služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude ze strany O2 odesláno do zabezpečeného internetového úložiště na adrese www.moieo2.cz. Zde jsou vyúčtování archivována po dobu 12 měsíců od vystavení. O2 dále zašle vyúčtování i na e-mailovou adresu sdělenou Účastníkem. U služeb v Mobilních sítích je lhůta odeslání do 11 kalendářních dnů a u služeb v Pevných sítích do 15 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Je-li objednáno tištěné vyúčtování, bude podáno u držitele poštovní licence jako běžná zásilka, a to na adresu pro doručování vyúčtování v ČR („Fakturační adresa“) naposledy oznámenou Účastníkem. V rámci identifikace Fakturační adresy může Účastník označit i třetí osobu, již je pak O2 oprávněna předkládat vyúčtování a sdělovat výši případných pohledávek za Účastníkem. Změna Fakturační adresy znamená změnu Smlouvy podle odst. 9.1 písm. b).

Datem uskutečnění zdanitelného plnění podle zákona o DPFI je den zjištění skutečné spotřeby. 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 uskutečnění dnem vystavení vyúčtování. Poskytnutí Služby je plněním hlavním. Pokud je ke Službě dodáno koncové zařízení, je dodávka koncového zařízení vedlejším plněním k poskytnutí Služby.

5.4.4 **Nedorazí-li vyúčtování včas:** V případě, že Účastníkovi nebude doručeno vyúčtování do 12. kalendářního dne od ukončení zúčtovacího období u Služeb v Mobilních sítích, resp. do 16. kalendářního dne u Služeb v Pevných sítích, je Účastník oprávněn požádat O2 o opis vyúčtování. Nepožádá-li Účastník o opis vyúčtování do 6 kalendářních dnů od uplynutí lhůty pro doručení, má se za to, že vyúčtování bylo doručeno poslední den této lhůty.

5.4.5 **Rozdělení vyúčtování:** V odůvodněných případech, např. dojde-li ke změně cenových nebo daňových právních předpisů, může být vyúčtování rozděleno do více daňových dokladů.

5.4.6 **Splatnost a způsoby platby:** Účastník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté Služby bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování, a to i v případě, že je vyúčtování doručováno jiné osobě. Není-li ve vyúčtování uvedena jiná doba splatnosti, je vyúčtování splatné do 18 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období u Služeb v Mobilních sítích a do 22 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období u Služeb v Pevných sítích. Platbu je možno provést za podmínek stanovených O2 některým ze způsobů:

- a) inkasem z bankovního účtu,
- b) příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu O2,
- c) prostřednictvím SIPO (pouze za Služby v Pevných sítích, kde byl tento způsob sjednán do 31.8.2015),
- d) platbou v hotovosti na poště poštovní poukázkou typu A.

Zrušení nebo změna způsobu platby bude provedena od nejbližšího vyúčtování Služeb, u něhož to s ohledem na termín přijetí žádosti o zrušení nebo změnu způsobu platby bude technicky možné. U Účastníků, kteří mají způsob platby prostřednictvím SIPO, je zúčtovací období upraveno tak, aby trvalo od každého 11. dne kalendářního měsíce do 10. dne měsíce následujícího.

5.4.7 **Platba inkasem:** V případě platby inkasem z účtu Účastník souhlasí s tím, že O2 je oprávněna vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na straně Účastníka či peněžního ústavu, není tím dotčena povinnost Účastníka uhradit vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Pokud inkasní platba z důvodu na straně Účastníka nebo peněžního ústavu neproběhne opakovaně, je O2 oprávněn inkasní způsob úhrady zrušit. Zrušení nebo změnu inkasního způsobu úhrady je Účastník povinen prokazatelně oznámit O2 současně s oznámením náhradního způsobu úhrady.

5.4.8 **Výzva k okamžité úhradě ceny nebo jistoty:** Kdykoli před skončením zúčtovacího období je O2 oprávněna zaslat Účastníkovi na adresu naposledy oznámenou O2 nebo osobně Účastníkovi předat odůvodněnou výzvu k okamžité úhradě ceny za poskytnuté Služby, resp. úhradě stanovené zálohy či jistoty, pokud má O2 důvodné podezření, že Účastník:

- a) zneužívá Služby nebo
- b) nebude řádně hradit částky ve výši ceny poskytovaných Služeb nebo

- c) umožní třetí osobě zneužívání Služeb nebo
- d) spotřeboval Služby v hodnotě vyšší, než je jeho finanční limit.

Záloha bude zúčtována ve vyúčtování za probíhající zúčtovací období. Jistota bude Účastníkovi vrácena dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny podmínky pro její vrácení.

- 5.4.9 **Splnění závazku, variabilní symbol:** Závazek Účastníka zaplatit vyúčtované ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené příslušným variabilním symbolem na stanovený účet 02. Variabilní symbol je vždy uveden na příslušném vyúčtování a může být Účastníkovi na jeho žádost sdělen i jiným způsobem, např. telefonicky. Účastník je povinen zaplatit 02 vyúčtovanou částku včetně DPH. Zajištění DPH ve smyslu § 109a zákona č. 235/2004 Sb. (zákon o DPH) není možné bez předchozí písemné dohody Účastníka a 02, k jejímuž uzavření je za 02 oprávněno pouze představenstvo.
- 5.5 **Započtení Účastníkem:** Pohledávky 02 může Účastník započíst proti svým pohledávkám pouze na základě předchozího písemného souhlasu 02.
- 5.6 **Úhrada při obnovení Služby:** V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka (např. Účastník neuhradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je 02 oprávněna požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu.
- 5.7 **Postup 02 při nehrazení vyúčtování:** Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, 02 jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění či upomínky. Účastník se zavazuje zaplatit cenu každé takové upomínky a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky 02 za Účastníkem. Po marném uplynutí náhradní lhůty může 02 Účastníkovi omezit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy zamezením aktivního přístupu ke každé Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. 02 neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.
- 5.8 **Úrok z prodlení a smluvní pokuta:** 02 je oprávněna účtovat Účastníkovi ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy. Za nedodržení nebo porušení smluvních povinností může být účtována a vymáhána smluvní pokuta dohodnutá ve Smlouvě. Úroky z prodlení a smluvní pokuty se Účastník zavazuje uhradit nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě. Účastník se zaplacením smluvních pokut nezproštuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo 02 domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dotčeno.
- 5.9 **Upomínky:** Nezaplatí-li Účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, může ho 02 na prodlení upozornit i elektronicky, hlasovou či SMS zprávou nebo jiným dohodnutým způsobem.
- 5.10 **Postup při závadě či poruše:** Pokud Službu bylo možno využít jen částečně nebojí nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně 02, sníží 02 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 02 poruchu nebo se 02 dozví o závadě jinak a Účastník poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. v případě závady na přípojném vedení ke koncovému bodu nebo na koncovém bodu).
- 5.11 **Paušální platby:** Nestanoví-li příslušný Ceník jinak, je Účastník povinen hradit sjednanou cenu za Službu v plné výši až do zrušení Služby.
- 5.12 **Inkasní agentury:** 02 je oprávněna zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s 02.
- 5.13 **Použití uhrazených částek:** Finanční plnění ze strany Účastníka může 02 použít zpravidla v tomto pořadí:
- a) na úhradu závazků Účastníka vzniklých z Platebních transakcí nebo
 - b) na úhradu smluvních pokut a pohledávek 02 vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí Služeb, a to i pohledávek nesplatných včetně jejich příslušenství nebo
 - c) k uspokojení pohledávek 02 vzniklých z důvodů souvisejících s poskytováním Služeb včetně jejich příslušenství.
- 5.14 **Neidentifikované platby:** Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu a nebudou považována za řádné a včasné splnění závazku Účastníka. Jakmile 02 takovou neidentifikovanou platbu zjistí, podnikne kroky směřující k jejímu vrácení, nenaloží-li podle okolností s finančním plněním dle odst. 5.13.
- 5.15 **Změna režimu DPH:** Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování DPH na vyúčtování za poskytnuté Služby. 02 žádosti vyhová, pokud Účastník prokáže splnění podmínek stanovených pro daný režim v platném zákoně o DPH.

6. Osobní, provozní a lokalizační údaje a jejich zpracování

- 6.1 **Databáze Účastníků, Provozní a Lokalizační údaje:** 02 vede aktuální databázi svých Účastníků, oprávněných zástupců Účastníků a Uživatelů (dále též „Subjekt údajů“) obsahující osobní a identifikační údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb („Údaje“). Zásady zpracování těchto údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“, který je k dispozici na Internetových

stránkách 02.

6.2 **Zpracování údajů nutné pro poskytování Služeb** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů“.

6.3 **Sdílení údajů s dalšími správci** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

6.4 **Zpracování údajů pro účely marketingu:** Subjekt údajů souhlasí s tím, že 02 je oprávněna:

sama nebo prostřednictvím zpracovatelů uvedených v Zásadách zpracování osobních údajů zpracovávat Údaje a třídit je dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení Služeb a vlastních produktů nebo služeb a produktů jiných subjektů a pro další marketingové a obchodní účely 02 a jiných subjektů, a to v rozsahu, v jakém byly Údaje poskytnuty Subjektem údajů, nebo získány v souvislosti s poskytováním Služeb; pro tyto účely bude 02 zpracovávat Provozní a lokalizační údaje maximálně po dobu tří měsíců ode dne jejich vzniku, ostatní Údaje pak do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, popř. po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy;

třídit Údaje dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení služeb a produktů jiných subjektů společně s osobními údaji, které Subjekt údajů na základě souhlasu poskytl subjektu, pro jehož nabídku produktů a služeb jsou údaje Subjektu údajů zpracovány; a

nadále zpracovávat pro účely uvedené v odst. 6.6 jméno, příjmení, adresu a jiné kontaktní údaje (včetně telefonního čísla a e-mailového spojení) Subjektu údajů i po vypořádání práv a povinností ze Smlouvy.

6.5 **Evidence údajů v registrech dlužníků:** 02 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 Subjektu údajů do registrů, které slouží k vzájemnému informování prodávajících o schopnosti a ochotě spotřebitelů plnit své závazky. K tomuto předání není třeba souhlasu Subjektu údajů a vztahuje se i na vztahy vzniklé v rámci podnikání nebo jiné samostatné výdělečné činnosti Subjektu údajů. 02 se účastní Registru fyzických osob a Registru podnikajících fyzických osob (IČ) sdružení SOLUS („Registry“). Registry obsahují databázi subjektů údajů, které porušily smluvní závazek řádně platit za poskytnutou službu, a 02 je oprávněna do nich za účelem ověření a hodnocení platební morálky Subjektu údajů nahlížet i bez souhlasu Subjektu údajů, 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“). Poučení je k dispozici na Internetových stránkách 02 a na www.solus.cz. 02 může rozšířit svou účast i na další registry dlužníků. V takovém případě 02 uveřejní informaci o účasti v novém registru dlužníků.

Pro případ změny právní úpravy, subjekt údajů souhlasí s tím, že jeho osobní údaje budou v rozsahu, v jakém to připouští ZOSp, ze strany 02 předávány sdružení SOLUS a sdružením SOLUS nadále zpracovávány v Registrech.

Subjekt údajů 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 § 12 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů („ZOOÚ“), 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 **Obchodní sdělení:** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej 02 informovala o svých Službách a produktech, popř. o službách a produktech dalších subjektů, zpravidla s označením jako Obchodní sdělení (případně jen „OS“), a to využitím jeho poštovní adresy, adresy elektronické pošty, telefonního čísla, prostřednictvím automatických volacích zařízení, faxem či jiným obdobným způsobem včetně telemarketingu.

6.7 **Účastnický seznam:** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby 02 zpřístupnila telefonní číslo Subjektu údajů ostatním Účastníkům v rámci Sítí nebo třetím osobám. Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že 02 zveřejní jeho jméno,

příjmení, adresu a telefonní číslo, popř. i obchodní firmu, sídlo či místo podnikání, adresu elektronické pošty, příp. dalších dohodnuté údaje a informaci o tom, zda si Účastník nepřeje být kontaktován za účelem marketingu, v tištěném nebo elektronickém seznamu Účastníků a že tato data budou přístupná i prostřednictvím informační služby O2 na základě dotazů. O2 poskytne výše uvedená data o Účastníkovi osobám oprávněným k vydání účastnického seznamu nebo poskytování informační služby. Subjekt údajů dále souhlasí s uveřejněním údajů pro jiný účel veřejného seznamu, než je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních údajů, např. vyhledávání podle oboru činnosti.

6.8 **Monitorování komunikace s O2** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

6.9 **Odvolání a obnovení souhlasů:** Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním Údajů dle odst. 6.4, 6.5, 6.6 a 6.7, a to výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle (např. formou doporučeného dopisu, telefonátu na zákaznickou linku, případně dalšími způsoby uvedenými na Internetových stránkách) po řádné identifikaci Subjektu údajů. Formu projevu vůle může stanovit O2 a tato forma projevu vůle se může lišit dle typu souhlasu. Zpracování na základě zákona Subjekt údajů nemůže odmítnout. V případě, že Subjekt údajů udělí opětovný souhlas se zpracováním Údajů, platí i pro Údaje získané v době, kdy souhlas nebyl udělen, nestanoví-li zákon jinak.

6.10 **Právo na informace** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

7. Reklama

7.1 **Lhůta pro podání reklamací:** Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu. **Reklamací na vyúčtování** ceny je Účastník oprávněn uplatnit u O2 bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou 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 dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamací nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby. **Reklamací na poskytovanou Službu** je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

7.2 **Vyřízení reklamací:** O2 je povinna vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamací. Vyžaduje-li vyřízení reklamací projednání se zahraničním operátorem, je O2 povinna vyřídit reklamaci nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.

7.3 **Vracení částek a dobropisy:** V případě, že bude reklama shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamací vráceny zaplacené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení Účastníka. Přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany O2 započteny na úhradu pohledávek za Účastníkem. V případě, že je dle platných daňových předpisů O2 povinna vystavit opravný daňový doklad („dobropis“), považuje se za doručení nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany O2.

8. Omezení nebo přerušení poskytování Služeb

8.1 O2 je oprávněna na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:

- (bezpečnost Sítě)** ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
- (krizový stav)** v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,
- (legislativní důvody)** v případě, že O2 k takovému omezení nebo přerušení bude povinna podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR,
- (zneužívání Služeb a Sítí)** je důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužívá nebo zneužívá Služeb nebo Sítí, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítí či jakékoli jejich části, nebo kvalitu Služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služeb a Sítí se považuje i užívání Služeb či Sítí jiným způsobem než uvedeným ve VP, resp. Ceníku. O2 je oprávněna monitorovat provoz Sítí a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití Služeb.
- (překročení limitu)** Účastník překročil finanční limit stanovený podle odst. 3.2 písm. b).

8.2 O2 je oprávněna omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání v případě, že Účastník i přes upozornění:

- (porušování povinností)** porušuje smluvní podmínky včetně povinností stanovených ve Speciální nabídce,
- (neschválené služby)** užívá Sít' a Služby pro jiné účely, než jsou definované v čl. 1,
- (neuhrazení ceny ani po upozornění)** je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty v trvání sedmi dnů po doručení upozornění,
- (neschválené zařízení)** používá zařízení nespĺňující technické požadavky pro provoz v ČR,
- (odmítnutí záruk) odmítl složit zálohu či jistotu, případně poskytnout jinou záruku stanovenou O2,
- (odmítnutí podmínek) odmítl podmínky pro omezení nebo přerušení služeb podle odst. 9.14.2,
- (nemožnost komunikace s Účastníkem)** neprevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zaslané ze strany O2 na poslední známou adresu Účastníka

vedenou v databázi 02 nebo Účastník jejich převzetí odmítl.

- 8.3 **Úmrtí Účastníka:** 02 přeruší poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka na žádost osoby, která doloží úmrtní list.
- 8.4 **Přístroj poškozující Síť:** 02 je na základě souhlasu ČTÚ oprávněna nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození Sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost Sítě. Za mimořádných okolností je 02 po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněna přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu Sítě.
- 8.5 **Obnovení Služeb:** Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který 02 stanoví, 02 obnoví poskytování Služby v původním rozsahu podle odst. 5.6.

9. Zřízení, změna a zrušení Služby

- 9.1 Účastník je po uzavření Smlouvy oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, a to zejména:
- žádost o změnu identifikačních údajů podle odst. 2.2,
 - žádost o zřízení, změnu nastavení včetně změny Fakturační adresy, či zrušení Služby.
- 9.2 **Podání žádosti o změnu Smlouvy:** Žádost o změnu se podává způsobem stanoveným ze strany 02, zpravidla písemně na určeném formuláři 02. Formuláře žádosti o změnu jsou k dispozici na Kontaktních místech a na Internetových stránkách. Žádost o změnu musí vždy obsahovat údaje vyžadované pro danou změnu v příslušném formuláři a musí být dostatečně určitá.
- 9.3 **Užívání Identifikačního klíče Autorizovaným účastníkem:** Za podmínek stanovených v příslušných Provozních podmínkách je Autorizovaný účastník oprávněn žádat o zřízení, změnu nastavení či zrušení vybraných Služeb prostřednictvím Identifikačního klíče. Autorizovaný účastník je povinen chránit Identifikační klíč před ztrátou, odcizením, vyrazením a zneužitím. Při užívání Identifikačního klíče platí, že veškeré operace uskutečněné po řádném zadání Identifikačního klíče kdykoli až do okamžiku, kdy bude 02 případně oznámena ztráta, odcizení, vyrazení nebo zneužití Identifikačního klíče, jsou právními úkony zavazujícími Autorizovaného účastníka.
- 9.4 **Údaje jako při uzavírání Smlouvy:** Ve vztahu k údajům, které Účastník uvede v žádosti o změnu Smlouvy, se uplatní práva a povinnosti 02 a Účastníka podle odst. 2.2.
- 9.5 **Změna identifikačních údajů:** Žádost o změnu podle odst. 9.1 písm. a) je Účastník povinen podat vždy bez zbytečného odkladu poté, kdy dojde ke změně identifikačních údajů, které Účastník sdělil 02 (např. ke změně obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště či místa podnikání, IČ a DIČ Účastníka, změna skutečnosti, zda je plátcem DPF, nebo změny plnění podmínek dle odst. 5.15).
- 9.6 **Rozsah žádosti o změnu:** Pokud Účastník výslovně neuvede, že změna podle odst. 9.1 písm. b) se má týkat konkrétní Služby, platí, že žádá o změnu ve vztahu ke všem Službám, u nichž je to technicky a provozně možné. Je-li v žádosti uvedena konkrétní Služba či více Služeb, má se za to, že Účastník žádá o změnu nastavení či zrušení pouze ve vztahu k těmto Službám. V pochybnostech má 02 právo požadovat upřesnění žádosti Účastníka, zejména tehdy, když není zřejmé, které Služby se žádost týká. Lhůty pro vyřízení žádosti v takovém případě začínají běžet až ode dne doručení upřesnění.
- 9.7 **Zřízení Služby:** Pokud Účastník žádá o zřízení další Služby, uplatní se přiměřeně ustanovení článku 2.
- 9.8 **Změna nastavení Služby** spočívající ve změně Účastníkem zvoleného tarifu nebo cenového plánu je obecně povolena pouze jedenkrát během daného zúčtovacího období; další podmínky mohou vyplývat z Ceníku.
- 9.9 **Výpověď - zrušení Služby ze strany Účastníka:** Účastník může podat výpověď, resp. žádost o zrušení Služby:
- 9.9.1 **(podstatná změna podmínek vedoucí ke zhoršení postavení)** pokud 02 jednostranně provede podstatnou změnu smluvních podmínek vedoucí ke zhoršení postavení Účastníka ve smyslu odst. 17.6, je Účastník oprávněn do okamžiku nabytí účinnosti dané změny žádat o zrušení Služby a Služba bude zrušena dnem doručení žádosti 02, resp. dnem použití ČVOP, přičemž Účastníkovi, který má sjednání Speciální nabídku, nebude účtována sankce za předčasné ukončení Speciální nabídky, nebo
 - 9.9.2 **(opatření k ochraně Sítě)** pokud 02 zavádí ve smyslu odst. 3.2 písm. f) dodatečné opatření k ochraně Sítě. Služba bude zrušena poslední kalendářní den příslušného zúčtovacího období, v němž byla žádost doručena 02, přičemž Účastník je povinen podat tuto žádost nejpozději do 15 kalendářních dnů od zavedení dodatečné ochrany Sítě, nebo
 - 9.9.3 (převod účastnictví) pokud třetí osoba se souhlasem Účastníka podá 02 Návrh, případně žádost o zřízení Služby (Specifikaci) týkající se totožného telefonního čísla. Zrušení nabude účinnosti dnem, kdy bude ve smyslu čl. 2 schválen Návrh, případně žádost o zřízení Služby třetí osoby. V tomto případě musí 02 obdržet žádost třetí osoby o zřízení Služby a žádost Účastníka o zrušení Služby zároveň, nebo
 - 9.9.4 **i bez uvedení důvodu;** v takovém případě bude Služba zrušena po uplynutí **výpovědní doby** v délce šesti týdnů, která počíná běžet od prvního dne následujícího po doručení žádosti o zrušení Služby 02, není-li v Provozních podmínkách stanoveno jinak.

Výpověď primárně telefonicky: Výpověď, resp. žádost o zrušení Služby se podává primárně telefonicky prostřednictvím určené linky 02. Den uskutečnění hovoru, při kterém Účastník jednoznačně projeví svoji vůli ukončit Službu, se považuje za den doručení žádosti 02, který je rozhodný pro běh výpovědní doby. Bezodkladně po doručení výpovědi zašle 02 Účastníkovi na adresu bydliště nebo sídla **jednorázový identifikační kód - ČVOP**, který identifikuje Účastníka ve vztahu k podané výpovědi.

ČVOP může Účastník použít podle svého uvážení ke:

- a) **zrušení Služby i s telefonním číslem** tím, že se nejpozději 3 pracovní dny před posledním dnem výpovědní doby identifikuje sdělením ČVOP na určené lince 02, nebo
- b) **zrušení Služby s přenesením čísla k jinému poskytovateli** tím, že se nejpozději předposlední pracovní den před koncem výpovědní doby identifikuje sdělením ČVOP přejímajícímu poskytovateli (viz odst. 9.15).
- c) **ČVOP může účastník použít též ke zpětvzetí výpovědi** tím, že ČVOP nepoužije ani jedním ze způsobů uvedených výše pod písm. a) nebo b). Pouze **v případě písemné výpovědi** je třeba návrh na zpětvzetí výpovědi doručit 02 rovněž písemně, jinak (nebude-li 02 včas doručen požadavek na přenesení čísla) dojde uplynutím výpovědní doby ke zrušení Služby i s telefonním číslem.
- d) **převedení služby 02 Internetové připojení** k jinému poskytovateli bez přenesení telefonního čísla. (K tomuto účelu může být použit i jiný kód než ČVOP stanovený 02.)

9.10 **Schválení žádosti o změnu:** Není-li v Provozních podmínkách u konkrétní Služby stanoveno jinak, 02 schválí nebo odmítne žádost o změnu do 5 pracovních dnů od jejího doručení 02. Schválením se rozumí provedení požadované změny. Žádost o změnu bude schválena, pokud Účastník splní podmínky, za nichž se změny provádějí. Žádost o zrušení Služby se považuje za schválenou i v případě, že 02 do 20 pracovních dní nedoručila Účastníkovi oznámení o odmítnutí žádosti. Žádost o změnu se okamžikem schválení stává součástí Smlouvy.

9.11 **Omezení změn Smlouvy:** 02 je oprávněna podmínit provedení změny Smlouvy podle odst. 9.1 písm. b) složením či navýšením jistoty či zálohy, úhradou všech pohledávek 02 za Účastníkem, nebo oběma uvedenými požadavky současně. 02 je oprávněna omezit možnost změn Smlouvy, pokud došlo k omezení či přerušování poskytování Služeb dle čl. 8, jakož i v průběhu výpovědní doby Smlouvy.

9.12 **Změny jinak než písemně:** 02 se může, dle vlastního uvážení, vzdát požadavku písemné formy žádosti o změnu Smlouvy podle odst. 9.2. V takovém případě bude změna Smlouvy provedena na základě identifikace Účastníka prostřednictvím Identifikačního klíče, případně jiným způsobem stanoveným 02.

9.13 **Rušení Služeb a trvání Smlouvy:** Zrušením jednotlivé Služby není ukončena Smlouva. Ostatní Služby Účastníka zůstávají nedotčeny. Zrušením všech Služeb je automaticky ukončena i Smlouva, pokud Účastník nemá závazky vyplývající z Rámcové dohody nebo jiných ujednání k odběru určitého objemu služeb po určité době.

9.14 **Výpověď - zrušení Služby ze strany 02:** Ke zrušení Služby ze strany 02 na základě oznámení o zrušení Služby může dojít v následujících případech:

9.14.1 **(porušování povinností Účastníka)** Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Službu uvedenou ve vyúčtování ceny; zrušit Službu je možné pouze po prokazatelném upozornění Účastníka. Soustavným opožděným placením se rozumí placení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny. Uhradí-li Účastník veškeré dlužné částky do termínu uvedeného spolu s výpovědí, pozbývá výpověď 02 platnosti a účinnosti a poskytování Služeb bude automaticky obnoveno.

9.14.2 **(likvidace či insolvence)** Účastník vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, na základě porušení povinnosti ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prohlášeného moratoria, nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku. V těchto případech je 02 současně s odesláním oznámení o zrušení Služby oprávněna omezit, případně též přerušit poskytování Služeb, a to i bez předchozího upozornění.

9.14.3 (zneužívání Služeb) Z důvodů uvedených v odst. 8.1 písm. d) a v odst. 8.2.

9.14.4 (překážky plnění) Další poskytování dané Služby nelze od 02 z technických, provozních nebo ekonomických důvodů spravedlivě požadovat.

Výpovědní doba při rušení Služby ze strany 02: Služba bude zrušena po uplynutí výpovědní doby v délce 1 měsíce, která počíná běžet ode dne odeslání výpovědi Účastníkovi.

9.15 **Přenesení čísla k jinému poskytovateli:** Účastník má právo v průběhu výpovědní doby dle bodů 9.9.1, 9.9.2 a 9.9.4 požádat o přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli. Žádost se podává prostřednictvím přejímajícího poskytovatele služby, kterému se Účastník identifikuje sdělením platného kódu ČVOP nejpozději předposlední pracovní den před koncem výpovědní doby.

Lhůta pro přenesení telefonního čísla činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost Účastníka o přenesení čísla doručena přejímajícímu poskytovateli. Telefonní číslo je

možné přenést ke konci výpovědní doby. Pokud konec výpovědní doby nepřípadně na pracovní den, může Účastník požádat o přenesení čísla již k nejbližšímu předcházejícímu pracovnímu dni; tím souhlasí s odpovídajícím zkrácením výpovědní doby. Přenesením čísla je ukončeno poskytování Služby u 02. Pokud bude žádost o přenesení doručena přejímajícímu poskytovateli později než čtvrtý pracovní den před koncem výpovědní doby, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na daném telefonním čísle. Číslo nelze přenést, pokud před doručením žádostí o přenesení od přejímajícího poskytovatele byla Služba zrušena nebo přerušena ve smyslu čl. 8.

Přenesením čísla dojde:

- a) v Mobilní síti ke zrušení všech Služeb zřízených na přenášeném čísle a
- b) v Pevné síti ke zrušení pouze té Služby, o jejíž zrušení Účastník výslovně požádá v souvislosti s přenesením; ostatní Služby případně zřízené na přenášeném čísle budou zachovány a poskytovány nadále prostřednictvím nového telefonního čísla.

10. Ukončení Smlouvy

- 10.1 Na ukončení celé Smlouvy se přiměřeně uplatní podmínky platné pro zrušení jednotlivé Služby podle odst. 9.9, 9.14 a 9.15. Ukončení Smlouvy nezbavuje Účastníka povinnosti zaplatit 02 ceny za poskytnuté Služby, včetně úroků z prodlení a smluvních pokut, ani odpovědnosti za případné škody.
- 10.2 **Úmrtí spotřebitele:** Úmrtím spotřebitele bude Smlouva ukončena. Úmrtí je třeba věrohodně doložit na Kontaktních místech. Dohodne-li se oprávněný dědic s 02 na užívání Služeb, případně využívá-li aktivně Služby i po smrti, přechází tím na něj účastnický vztah k dané Službě.

11. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 11.1 **Výjimky zodpovědnosti:** 02 není povinna uhrazovat Účastníkovi, popř. Uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:
 - a) omezení, přerušování, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
 - b) překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
 - c) změny Smlouvy jinou než písemnou formou,
 - d) ztráty, odcizení, vyzrazení nebo zneužití Kódů.
- 11.2 **Odpovědnost 02:** V ostatních případech neuvedených v odst. 11.1 za škodu 02 odpovídá do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za Služby v každém jednotlivém případě.
- 11.3 **Odpovědnost Účastníka:** Účastník odpovídá za škodu, která vznikne 02 v důsledku:
 - a) porušení ustanovení smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také Uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li Účastník opak,
 - b) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,
 - c) neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,
 - d) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v ČR nebo které nespĺňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
 - e) poškození Sítě nebo zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám.
- 11.4 **Zneužití Služby a Kódů:** Účastník odpovídá za zneužití Služby, SIM karty, Kódů nebo telekomunikačního koncového zařízení, jakož i za přepsání kódu IMEI koncového zařízení a za škodu tím způsobenou 02. Účastník je povinen v takovém případě zaplatit cenu poskytnutých Služeb až do doby, kdy bude 02 doručeno Účastníkovo písemné oznámení o zneužití nebo odcizení SIM karty, zneužití Kódu nebo zneužití či odcizení koncového nebo jiného zařízení.

12. Právo a soudní příslušnost

- 12.1 Český právní řád: Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VP se řídí právním řádem ČR. Na všechny závazkové vztahy na základě Smlouvy 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 řídí dosavadní právní úpravou.
- 12.2 **Pravomoc ČTÚ, soudů, ČNB a finančního arbitra:** Ve sporech mezi 02 a Účastníkem, popř. Uživatelem, vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě má pravomoc rozhodovat ČTÚ. 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 02. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně. Dozorovým orgánem pro platební služby dle čl. 15 VP a zákona č. 284/2009 Sb. je Česká národní banka, se sídlem Senovážná 3, 115 03 Praha 1 (www.cnb.cz). Ohledně sporů týkajících se platebních služeb lze podat také návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb.

13. Speciální nabídka 02

- 13.1 **Doba trvání Speciální nabídky:** V případě, že Účastník splní stanovené podmínky a požádá o zřízení Služby nebo o změnu nastavení Služby za podmínek speciální nabídky uvedené v Ceníku nebo Provozních podmínkách pro příslušnou Službu („Speciální nabídka“), vztahují se na Účastníka podmínky Speciální nabídky a podmínky uvedené v tomto článku. Speciální nabídka se vždy vztahuje ke konkrétní Službě. Doba trvání Speciální nabídky, po které se tyto podmínky na Účastníka vztahují, začíná plynout ode dne zřízení Služby, resp. od účinnosti příslušné změny nastavení Služby, a končí uplynutím doby stanovené v Ceníku, jiném ceníku 02, Speciální nabídce nebo ve Smlouvě („Doba trvání Speciální nabídky“). Po celou dobu trvání Speciální nabídky je účastník povinen řádně užívat Služeb a dodržovat smluvní podmínky včetně hrazení dohodnutého měsíčního paušálu za Službu, případně též ceny za Služby čerpané nad rámec měsíčního paušálu a částky Platebních transakcí. 02 má právo účtovat nejméně částku měsíčního paušálu za Službu po celou dobu trvání Speciální nabídky. Tím není dotčeno právo na minimální plnění podle odst. 13.4.
- 13.2 **Obecně nelze Speciální nabídky kombinovat:** Využitím Speciální nabídky může Účastník získat zboží nebo Služby za zvýhodněnou cenu, popř. jiné výhody uvedené ve Speciální nabídce. Jednotlivé Speciální nabídky stejného druhu ani různých druhů nelze vzájemně kombinovat, nestanoví-li 02 jinak.
- 13.3 **Lhůta pro aktivaci:** Ke zřízení Služby nebo aktivaci zařízení požadovaných Účastníkem v rámci Speciální nabídky dojde ve lhůtě stanovené v Provozních podmínkách nebo v Ceníku, jinak do 10 dní od podání žádosti.
- 13.4 **Minimální plnění:** V případě, že Účastník využije Speciální nabídku a zároveň se v jejím rámci zaváže k minimálnímu plnění, je povinen po dobu uvedenou ve Speciální nabídce hradit měsíčně za Služby 02 nejméně částku odpovídající výši sjednaného minimálního plnění. Částky vyúčtované za Platební transakce se do minimálního plnění nezapočítávají. Pokud Účastník po dobu uvedenou Speciální nabídce odebere v některém zúčtovacím období Služby 02 v nižší hodnotě než je částka minimálního plnění, je 02 oprávněna vyúčtovat Účastníkovi a Účastník povinen uhradit 02 doplatek ve výši rozdílu mezi částkou vyúčtovanou za skutečně poskytnuté Služby a výši sjednaného minimálního plnění.
- 13.5 **Sankce za předčasné ukončení Speciální nabídky:** Pokud spotřebitel požádá o zrušení Služby ke dni, který předchází poslednímu dni Doby trvání Speciální nabídky, je povinen uhradit paušální odškodnění za neodebrané služby (tj. za předčasné ukončení závazku odebrat služby po sjednanou dobu). Spotřebitel se zavazuje toto paušální odškodnění zaplatit. Výše úhrady této sankce pro spotřebitele činí jednu pětinu součtu měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdíl mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u 02 podle ceníku.
- Účastník, který není spotřebitelem, není po Doby trvání Speciální nabídky oprávněn Službu zrušit, pokud by lhůta pro zrušení Služby končila dnem, který předchází poslednímu dni Doby trvání Speciální nabídky. Žádost o zrušení Služby i výpověď Smlouvy podaná Účastníkem v rozporu s předchozí větou je neplatná. V případě, že se 02 před uplynutím Doby trvání Speciální nabídky dohodne s Účastníkem, který není spotřebitelem, na ukončení Speciální nabídky, je tato dohoda podmíněna uhrazením veškerých splatných vyúčtování ceny za Služby poskytnuté Účastníkovi a zaplacením paušálního odškodnění ve sjednané výši ze strany Účastníka. Výše úhrady této sankce pro Účastníka, který není spotřebitelem, činí součet měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdíl mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u 02 podle ceníku.
- 13.6 **Omezení platná pro přerušení Služeb:** Během Doby trvání Speciální nabídky může požádat o přerušení poskytování Služeb pouze:
- Účastník po dobu záruční opravy mobilního telefonu nebo jiného zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to na dobu od přijetí zařízení do opravy do dne, kdy měla být oprava provedena,
 - Účastník v případě, kdy dojde k odcizení nebo ztrátě SIM karty nebo mobilního telefonu či jiného zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to nejdéle na dobu 14 dnů. Před uplynutím této doby je Účastník povinen požádat o obnovení poskytování Služeb a zaplatit za obnovení poplatků dle Ceníku,

c) osoba podle odst. 8.3 na dobu do ukončení dědického řízení.

- 13.7 **Smluvní pokuta:** Pokud Účastník poruší v Době trvání Speciální nabídky své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a VP, tj. zejména dostane-li se do prodlení s úhradou vyúčtování po dobu delší než 65 dnů, je O2 oprávněna požadovat a Účastník povinen zaplatit O2 smluvní pokutu. Výše této smluvní pokuty pro spotřebitele činí jednu pětinu součtu měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdíl mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u O2 podle ceníku. Výše smluvní pokuty pro Účastníka, který není spotřebitelem, činí součet měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdíl mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u O2 podle ceníku. Povinnost zaplatit smluvní pokutu vzniká porušením povinnosti a Účastník je povinen zaplatit pokutu nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě vystavené O2. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo O2 požadovat náhradu škody vzniklé v souvislosti s porušením povinností ze strany Účastníka.
- 13.8 **Speciální nabídky bez smluvní pokuty:** Pokud není v podmínkách konkrétní Speciální nabídky sjednána smluvní pokuta, O2 má právo vystavovat Účastníkovi vyúčtování v souladu s odst. 13.1 po celou Doby trvání Speciální nabídky. V případě neplacení vyúčtování podle čl. 5 může být po dobu prodlení s placením poskytování Služeb omezeno nebo přerušeno. Služba bude v takovém případě zrušena nejpozději skončením Doby trvání Speciální nabídky. Tím není dotčeno právo Účastníka podle odst. 13.5.

14. Poskytování předplacených služeb v Mobilní síti se řídí samostatnými všeobecnými podmínkami.

15. Platební transakce

15.1 **Účastník je oprávněn zadávat příkazy k Platebním transakcím:** Pokud to umožňují Provozní podmínky konkrétní Služby, je Účastník vedle užívání služeb elektronických komunikací oprávněn zadávat prostřednictvím Sítě a technicky způsobilého koncového zařízení (elektronického komunikačního zařízení) příkazy k provedení převodů peněžních prostředků z účtu O2 na platební účty osob, které uzavřely s O2 smlouvu o vedení takových účtů, („Partneři“) postupem podle odst. 15.2. („Platební transakce“). Pro účely těchto VP se služby Platebních transakcí považují za součást Služeb, ledaže z kontextu použití pojmu Služba vyplývá něco jiného.

15.2 **Způsoby zadání příkazu:** Příkaz k provedení Platební transakce může být zadán následujícími způsoby:

- a) voláním po určitou dobu na telefonní číslo se zvláštním předčíslem (tzv. audiotex),
- b) zasláním SMS či MMS s určeným řetězcem znaků na zvláštní číslo (tzv. Prémium SMS nebo Prémium MMS),
- c) datovým spojením po určitou dobu prostřednictvím vytáčeného připojení v Pevné síti k číslu se zvláštním předčíslem (tzv. Datarif),
- d) potvrzením příkazu na určeném odkazu na webové či wapové stránce určené Partnerem (tyto kroky dále též jen „Zadání příkazu“).

Částka Platební transakce (tj. částka, která má být na základě příkazu k provedení Platební transakce převedena) se vypočítá podle délky volání na audiotexovou linku, délky datového spojení, případně podle počtu zasláných Prémium SMS či Prémium MMS, nebo je určena odkazem na webové či wapové stránce. Další informace a závazné parametry Platebních transakcí jsou uvedeny v Ceníku.

15.3 **Platebními transakcemi lze platit za:** Platebními transakcemi podle odst. 15.2 může Účastník platit za zboží a služby poskytované Partnery nebo s osobami, které poskytují své služby v souladu s podmínkami stanovenými O2 a Partnery (Partneři a tyto osoby dále jako „Obchodníci“), přičemž může jít o zboží nebo služby, které jsou:

- a) poskytnuty či doručeny poštou či kurýrem, převzaty osobně v provozovně, vydány elektronickým zařízením či jinak, případně dodány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení Účastníka, ale užívány jiným způsobem (např. SMS jízdenky, e-vstupenky);
- b) dodány do elektronického komunikačního zařízení a které budou užívány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení.

15.4 **Postup při provádění Platebních transakcí:** Zadáním příkazu souhlasí Účastník s provedením Platební transakce. To platí i tehdy, umožnil-li zadat příkaz k provedení Platební transakce jiné osobě. Příkaz je přijat ze strany O2 k okamžiku ukončení Zadání příkazu, pokud není bez zbytečného prodlení odmítnut. Účastník nemůže již odvolat platební příkaz nebo svůj souhlas s Platební transakcí poté, co byla přijata ze strany O2.

15.5 **Platební transakce u Předplacených Služeb** se řídí samostatnými Všeobecnými podmínkami.

- 15.6 02 zajistí převod prostředků: 02 zajistí, aby peněžní prostředky byly připsány na platební účty příslušného Partnera nejpozději do dvou pracovních dnů od zadání příkazu k provedení Platební transakce; úprava lhůt pro provádění platebních transakcí v zákoně o platebním styku se nepoužije. 02 odpovídá za nesprávně provedenou transakci příslušnému Partnerovi.
- 15.7 02 **může stanovit limity**: 02 je oprávněna stanovit podmínky, za kterých Účastníkovi umožní provádění Platebních transakcí (zejm. řádné plnění závazků vůči 02) a dále finanční limity pro den a pro zúčtovací období. Pokud Účastník dosáhne finančního limitu stanoveného pro daný druh Platební transakce dle odst. 15.3, je 02 oprávněna požadovat před provedením dalších transakcí složení jistoty (příp. zálohy) na úhradu závazků Účastníka vzniklých v souvislosti s Platebními transakcemi. V případě překročení finančního limitu nebo nesložení jistoty Účastníkem je 02 oprávněna odmítnout provedení transakce. Finanční limity a jistoty jsou upraveny v Ceníku. 02 je dále oprávněna stanovit limity na jednu Platební transakci nebo výdajový limit.
- 15.8 **Platební transakce ve vyúčtování**: O provedených Platebních transakcích bude 02 Účastníka informovat v samostatné části vyúčtování dle čl. 5 za nejbližší možné následující zúčtovací období po uskutečnění Platební transakce.
- 15.9 **Ochrana Účastníka proti zneužití a povinnost hlásit ztrátu zařízení**: Účastník je povinen přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu elektronického komunikačního zařízení. V případě odcizení či ztráty elektronického komunikačního zařízení má Účastník povinnost tuto skutečnost bezodkladně nahlásit 02. Oznámení lze učinit kdykoli bezplatně, a to ohlášením na telefonní linku či písemným oznámením, přičemž na jeho základě bude zablokováno uskutečňování Platebních transakcí i poskytování Služeb. Porušení této povinnosti Účastníkem je považováno za hrubé porušení Smlouvy ze strany Účastníka.
- 15.10 **Reklamacie ve vztahu k Platebním transakcím**: Účastník je povinen podat případnou reklamaci proti provedení Platební transakce (tj. že ve smyslu odst. 15.2 hovor nebyl uskutečněn, SMS nebyla odeslána, vyúčtovaná délka či počet hovorů/jednotek neodpovídá provozním údajům ústředny, příkaz byl zadán ze ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, Účastník nedal souhlas s Platební transakcí apod.) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování (odst. 5.4.4) písemně na adresu sídla 02. Ustanovení odst. 17.7 se na Platební transakce uplatní obdobně. Po uplynutí lhůty se má za to, že Platební transakce byla uskutečněna s parametry uvedenými ve vyúčtování. 02 nenese důkazní břemeno týkající se podmínek Platební transakce ve smyslu § 120 odst. 1 zákona o platebním styku.
- 15.11 **Odpovědnost Účastníka za úhradu Platebních transakcí**: Účastník nese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení v rámci Předplacených služeb až do částky odpovídající 1500 eurům, v ostatních případech podle zákona. Pokud však Účastník tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností, nese takovou ztrátu v plném rozsahu. Účastník nenese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, pokud ztráta vznikla poté, co Účastník oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití elektronického komunikačního zařízení podle odst. 15.9.
- 15.12 **Úhrada částek za Platební transakce**: Účastník je povinen částku zaplacenou 02 z finančních prostředků 02 na základě Účastníkovy příkazu k provedení Platební transakce uhradit 02 společně s cenou za Služby v době splatnosti vyúčtování. Účastník je dále povinen zaplatit 02 poplatky za provedení Platebních transakcí ve výši dle Ceníku. Účastník, který dal příkaz k provedení Platební transakce, souhlasí zejména s užitím odst. 5.4, 5.5 a 5.13 těchto VP. Účastníci využívající Předplacených Služeb souhlasí se snížením Kreditu o částku Platební transakce. Podání reklamacie dle odst. 15.8 nemá odkladný účinek.
- 15.13 **Odpovědnost za objednané zboží či služby**: 02 nenese odpovědnost za vady zboží či služeb zaplacených Platební transakcí. Účastník je oprávněn nároky z takových vad, z neposkytnutí služeb řádně a včas či z nedodání zboží uplatňovat pouze přímo u dotčeného Obchodníka.

16. Doručování zpráv

- 16.1 **Způsoby komunikace a písemné úkony**: 02 je oprávněna zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti („zprávy“) na adresu Účastníka, Fakturační adresu anebo na telefonní číslo.
- 16.2 **Doručení zprávy**: Pro účely těchto VP se za doručenou považuje zpráva:
- dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za doručenou 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 02 jako nedoručitelná. Zprávy od 02 jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásilky, korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zasílána doporučeně.
 - doručená elektronicky zejména formou e-mailu, SMS, MMS nebo faxové zprávy nebo vložená do informačního systému 02 (Elektronický účet) za účelem přístupu Účastníkům. Za doručení zprávy se v případě zaslání zprávy SMS nebo MMS považuje potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na telefonní číslo.
 - v případě hlasového volání se za doručení zprávy považuje dovolání se, uložení zprávy do hlasové schránky Účastníka provozované 02 nebo tří marné pokusy o dovolání se, když mezi jednotlivými pokusy uběhlo

alespoň šest hodin; opakované pokusy není nutné činit v případě volání na číslo, na kterém právě dochází ke zneužívání služeb, které znemožňuje dovolání.

- 16.3 Pokud dochází k zaslání zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost Účastníka, který tímto dává souhlas k zaslání e-mailu bez zabezpečení.
- 16.4 Při uzavření nebo změně Smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku O2 předá v souladu s § 63 odst. 9 ZoEK spotřebiteli informace o podstatných náležitostech Smlouvy způsobem, jaký si spotřebitel zvolil pro zaslání nebo archivaci vyúčtování (odst. 5.4.3).

17. Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

- 17.1 **Starší smluvní vztahy zůstávají v platnosti:** Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování Služeb vzniklé mezi O2 a Účastníkem před nabytím účinnosti těchto VP zůstávají i nadále v platnosti.
- 17.2 **Platnost dřívějších formulářů:** Po přechodnou dobu mohou být z provozních a technických důvodů na straně O2 uzavírány smluvní vztahy i na základě tiskopisů používaných do účinnosti těchto VP.
- 17.3 **Jedna Účastnická smlouva:** Všechny Služby Účastníka jsou součástí jedné Smlouvy a každá další se považuje za změnu Smlouvy již uzavřené ve smyslu čl. 9.
- 17.4 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.
- 17.5 **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 poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. O2 je povinna uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na Internetových stránkách. Zároveň je O2 povinna informovat Účastníka o uveřejnění informací o změnách Smlouvy. O2 je oprávněna měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání:
- | | |
|--|--|
| a) ceny Služeb; | h) odpovědnost za škodu; |
| b) způsob a podmínky vyúčtování; | i) doba trvání Smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení Smlouvy; |
| c) způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování Služeb; | j) způsob doručování Účastníkovi; |
| d) způsob a podmínky plateb za Služby; | k) výhrady ve vztahu k právním předpisům; |
| e) rozsah práv a povinností O2 a Účastníka; | l) platební transakce; |
| o způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality Služeb; | m) ujednání upravená právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu; |
| g) změny Služby; | n) zpracování Údajů. |
- 17.6 Pokud se jedná o podstatnou změnu smlouvy, která vede ke zhoršení postavení Účastníka, je O2 povinna informovat Účastníka, jehož Smlouva obsahuje ustanovení o úhradě v případě ukončení smlouvy před uplynutím Doby trvání Speciální nabídky, o jeho právu zrušit dotčenou Službu ke dni nabytí účinnosti změny bez sankce v případě, že nové podmínky nebude akceptovat. Tato informace bude Účastníkovi poskytnuta způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování.
- 17.7 **Při pochybnostech rozhodují záznamy O2:** Při pochybnostech o tom, zda byla služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické, faxové zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému O2, zpráva, výzva, upomínka, apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému O2 nebo příslušného roamingového operátora.
- 17.8 Tyto VP vydala O2 v souladu s § 63 ZoEK, §1751 občanského zákoníku a se zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku. Český text dokumentů tvořících smluvní podmínky je závazný. Případné překlady do jiných jazyků mají pouze informativní povahu.
- 17.9 Tyto VP nabývají účinnosti dne 30.4.2016 a nahrazují VP účinné do tohoto data. Na účastníky, kteří nejsou spotřebiteli a využili do 3.12.2014 Speciální nabídku, se na předčasné ukončení Speciální nabídky před uplynutím Doby trvání Speciální nabídky uplatní čl. 13 VP platných k 3.12.2014. ■
číslo smlouvy
SITMP:2016/SITMP/.... číslo
smlouvy poskytovatele:

Příloha č. 4 - Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací



SMLUVNÍ PODMÍNKY

Provozní podmínky pro poskytování služby 02 Mobilní hlasové služby



Účinnost od 1. 7. 2014

Obsah:

Článek 1	Úvodní ustanovení	2
Článek 2	Výklad použitých pojmů	2
Článek 3	Charakteristika Služby a podmínky pro její poskytování	3
Článek 4	Zřízení Služby	5
Článek 5	Práva a povinnosti 02	6
Článek 6	Práva a povinnosti Účastníka	7
Článek 7	Změna a zrušení Služby	7
Článek 8	Nároky Účastníků plynoucích „Univerzální služby“	8
Článek 9	Účastnické seznamy	9
Článek 10	Závěrečná ustanovení	10



Článek 1 Úvodní ustanovení

- 1) Provozní podmínky pro poskytování O2 Mobilní hlasové služby (dále jen „Provozní podmínky“) jsou součástí smluvních podmínek upravujících poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s.
- 2) Provozní podmínky stanovují podrobné podmínky pro poskytování souboru veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících Doplnkových služeb zahrnutých do O2 Mobilní hlasové služby (dále jen „Služba“). Provozní podmínky jsou závazné pro společnost O2 Czech Republic a.s., jako poskytovatele služeb pod značkou O2 (dále jen „O2“), a všechny Účastníky využívající O2 Mobilní hlasovou službu.
- 3) Práva a povinnosti O2 a Účastníků společně pro všechny služby elektronických komunikací jsou pak upraveny ve Všeobecných podmínkách pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s. („dále jen Všeobecné podmínky“), které jsou rovněž nedílnou součástí smluvních podmínek.
- 4) Ustanovení těchto Provozních podmínek se přiměřeně použijí i na Předplacené služby.
- 5) Ceny za Službu a pravidla Fair User Policy (dále jen „FUP“) jsou uvedeny v Ceníku O2 Mobilní hlasové služby (dále jen „Ceník Služby“), který je dostupný na Internetových stránkách O2 <http://www.o2.cz> (dále jen „Internetové stránky“) a k nahlédnutí na Kontaktních místech.
- 6) Ceny za Předplacenou službu jsou uvedeny v Ceníku předplacených služeb O2, který je dostupný na Internetových stránkách a k nahlédnutí na Kontaktních místech.
- 7) Služba se poskytuje v rámci tarifů uvedených v Ceníku Služby.

Článek 2 Výklad použitých pojmů

Pro účely těchto Provozních podmínek se rozumí:

- 1) **Doplnkové služby** - aplikace a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkové ke Službě podle podmínek aktuálně zveřejněných na Internetových stránkách. Využití Doplnkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového telekomunikačního zařízení.
- 2) **Fair User Policy** (dále jen "FUP") - opatření k ochraně Mobilní sítě, jehož cílem je udržet stejnou kvalitu Služby pro všechny její Účastníky. Principem FUP je stanovení maximálního objemu přenesených dat pro tarif Služby za určité období.
- 3) **Koncové telekomunikační zařízení** - přiřazený prostředek připojený k **Mobilní síti, který umožňuje nebo podporuje poskytování Služby.**
- 4) **Mobilní síť** - veřejná mobilní síť elektronických komunikací O2.
- 5) **O2 eSHOP** - samoobslužný portál O2 dostupný na internetových stránkách O2 <http://www.o2shop.cz>.
- 6) **PIN** - čtyřmístný kód chránící SIM kartu před zneužitím. Je-li zadán 3x za sebou špatně, je SIM karta zablokována, odblokovat ji lze tzv. PUK kódem.
- 7) **PUK** - osmimístný kód umožňující odblokovat zablokovanou SIM kartu. Též lze pomocí něho měnit PIN kód. Je-li PUK zadán 10x chybně, dojde k trvalému zablokování SIM karty.
- 8) **Předplacená služba** - služba poskytovaná jen do vyčerpání hodnoty (kreditu) předplacené Účastníkem.
- 9) **SIM karta** - karta s čipem obsahující identifikační Informace - síť operátora, telefonní číslo, aktivované služby, účtování, kredit atd. Mobilní telekomunikační zařízení vyžadují pro přihlášení do sítě vložení SIM karty, která je chráněna proti zneužití bezpečnostním kódem PIN. SIM karty disponují vlastní pamětí. SIM karta, prostřednictvím které je Služba poskytována, je ve vlastnictví O2.




- 10) **Účastník** - každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s O2 smlouvu o poskytování Služby; pojem zahrnuje i Navrhovatele (žadatel o poskytnutí Služby) a Uživatele, nevyplývá-li z konkrétního případu

potřeba bližší specifikace jednotlivé kategorie.

Článek 3 Charakteristika Služby a podmínky pro její poskytování

- 1) Služba umožňuje prostřednictvím SIM karty vysílat telefonické hovory vzniklé v Mobilní síti nebo všiti zahraničních operátorů (roamingové telefonické hovory) a přijímat telefonické hovory. Pro účely využívání Služby 02 přidělí Účastníkovi telefonní číslo z číselného rozsahu uvedeného v povolení k využívání čísel vydaného ČTÚ, případně Účastník využívá Službu prostřednictvím čísla přeneseného od jiného poskytovatele.
- 2) Služba umožňuje zadávání příkazů k platebním transakcím voláním na audiotextové linky, zasláním Prémium SMS nebo MMS nebo potvrzením příkazu na určeném odkazu internetové stránky.
- 3) Služba umožňuje faksimilní komunikaci,
- 4) Služba umožňuje datové přenosy.
- 5) Služba umožňuje bezplatné volání na čísla tísňového volání, včetně lokalizace volajícího.
- 6) 02 zveřejňuje v souladu s opatřením obecné povahy vydaným ČTÚ parametry kvality poskytovaných Služeb na Internetových stránkách v sekci „Dokumenty ke stažení“ část „Ostatní dokumenty“.
- 7) Dostupnost Služby je technicky podmíněna výskytem radiového signálu. V místech, kde není radiový signál, Služba není dostupná. Oblasti s pravděpodobným výskytem příslušného radiového signálu, kde je technicky možné Službu poskytovat, jsou vyznačeny na mapě pokrytí příslušným radiovým signálem (dále jen „Mapa“). Mapa je k nahlédnutí na Kontaktních místech a na Internetových stránkách. 02 nezaručuje, že v oblastech na Mapě vyznačených jako pokryté příslušným radiovým signálem, Účastník vždy dosáhne připojení k Mobilní síti. 02 neodpovídá za zhoršení kvality Služby fyzikálními vlivy anebo charakterem použitých technologií.
- 8) Maximální délka hovoru započatého v Mobilní síti je 70 minut. Po uplynutí této doby je 02 oprávněna hovor přerušit.

Charakteristika doplňkových služeb

- 9) **Odchozí video volání (Outgoing Video Calling)** - vysílání obrazu a zvuku volanému v reálném čase,
 - 10) **Příchozí video volání (Incoming Video Calling)** - přijímání obrazu a zvuku od volajícího v reálném čase,
 - 11) **Předání čísla volajícího (Calling Line Identification Presentation)** - volanému účastníkovi je předáno číslo volajícího,
 - 12) **Zamezení předání čísla volajícího (Calling Line Identification Restriction)** - volanému není předáno číslo volajícího,
 - 13) **Přesměrování nepodmíněně (Call Forward Unconditional)** - všechny příchozí hovory jsou přesměrovány na zvolené číslo,
 - 14) **Přesměrování v případě, že je obsazeno (Call Forward on Busy)** - příchozí hovor je přesměrován na zvolené číslo, pokud je telefon obsazený,
 - 15) **Přesměrování v případě neakceptování příchozího hovoru (Call Forward on No Reply)** - příchozí hovory budou přesměrovány na zvolené číslo, pokud volaný nepřijme příchozí hovor,
 - 16) **Přesměrování v případě, že telefon je nedosažitelný (Call Forward on mobile subscriber not reachable)** - přesměrování na zvolené číslo, pokud je telefon mimo oblast pokrytí a nebo když je vypnutý,
 - 17) **Signalizace příchozího hovoru (Call Waiting)** - během hovoru je signalizován další hovor a volaný si může zvolit, zda odpoví, odmítne či bude hovor ignorovat,
- 
- 18) **Přidržení hovoru (Call Hold)** - účastník může přidržet účastníka hovoru a následně zavolat na jiné číslo či akceptovat příchozí hovor,
 - 19) **Konferenční hovor (Multi Party Service)** - současné spojení až šesti účastníků hovoru stranou volající,
 - 20) **Blokování všech odchozích hovorů (Barring of All Outgoing Calls),**
 - 21) **Blokování odchozích mezinárodních hovorů (Barring of All Outgoing International Calls),**
 - 22) **Blokování mezinárodních odchozích hovorů mimo hovory do vlastního státu (Barring of All Outgoing International Calls Except to Home Country)** - zablokování všech mezinárodních hovorů vyjma případů, kdy

je při roamingu voláno do ČR,

- 23) **Blokování všech příchozích hovorů (Barring of Incoming Calls)** - zablokování možnosti obdržet příchozí hovor,
- 24) **Blokování příchozích hovorů v zahraničí (Barring of Incoming Calls when Roaming)** - zablokování možnosti obdržet příchozí hovory v zahraničí,
- 25) **Hlasová schránka (Voice Mail)** - ukládání a vybírání zpráv ze záznamníku,
- 26) **Zmeškané hovory** - SMS notifikace o zmeškaném hovoru v době nedostupnosti,
- 27) **02 Na příjmu** - SMS notifikace o dostupnosti volaného Účastníka sítě 02,
- 28) **02 Spojovatelka** - možnost automatického spojení po dovolání se na obsazeného Účastníka sítě 02.
- 29) **Obdržení textové zprávy (Short Message Service Mobile Terminated)** - umožnění přenosu krátkých zpráv na mobilní telefon,
- 30) **Odeslání textové zprávy (Short Message Service Mobile Originated)** - umožnění přenosu krátkých zpráv z mobilního telefonu,
- 31) **Obdržení multimediální zprávy (Multimedia Message Service Mobile Terminated)** - umožnění přenosu multimediálních zpráv na mobilní telefon,
- 32) **Odeslání multimediální zprávy (Multimedia Message Service Mobile Originated)** - umožnění přenosu multimediálních zpráv z mobilního telefonu,
- 33) **Pravidelný podrobný účet (Detail Bili)** - vystavení podrobného účtu po každém zúčtovacím období,
- 34) **Jednorázový podrobný účet** - jednorázové vystavení podrobného účtu na žádost účastníka (dle podmínek stanovených v Ceníku služby),
- 35) **Neuvedení v telefonním seznamu (Directory Listing)** - neuvedení v telefonním seznamu na žádost účastníka,
- 36) **Jazyk účtu (Language of Bili)** - možnost zvolit si jazyk, ve kterém bude účet vyhotoven,
- 37) **Roaming** - umožňuje využít služby v oblasti pokryté sítí zahraničních provozovatelů sítí GSM/UMTS,
- 38) **Dočasné odpojení SIM karty** - možnost dočasného odpojení SIM karty na žádost Účastníka z důvodu ztráty SIM karty, krádeže SIM karty, opravy mobilního telefonu nebo nevyužití maximálně na dobu 12 měsíců. Účastník je povinen o znovuzapojení SIM karty požádat.
- 39) **Znovuzapojení SIM karty po dočasném odpojení,**
- 40) **Jednorázová změna účastnického čísla,**
- 41) **Změna tarifu Služby,**
- 42) **Bezplatné volání na Oddělení péče o zákazníky *11,**



- 43) **02 Záloha** - možnost zálohy adresáře a dalších dat z mobilního telefonu Účastníka na účtu Účastníka vytvořeném na úložišti 02 prostřednictvím synchronizace mezi mobilním telefonem Účastníka a úložištěm provedené Účastníkem. 02 neodpovídá za obsah dat uložených Účastníkem na účtu na úložišti. Doplnková služba 02 Záloha je dostupná na Internetových stránkách 02 <https://www.o2zaloha.cz>.
- 44) **Přístup k Internetu na mobilním telefonu** - služba spočívá v umožnění přístupu k Internetu výhradně prostřednictvím mobilního telefonu. Není-li v Ceníku Služby uvedeno jinak, je Služba poskytována pouze při uplatnění FUP. Podmínky uplatnění FUP jsou uvedeny v Ceníku Služby a na Internetových stránkách. V případech neupravených těmito Provozními podmínkami se na Doplnkovou službu Přístupu k Internetu na mobilním telefonu přiměřeně použijí Provozní podmínky pro poskytování služby 02 Mobilní Internetové připojení.
- 45) **02 Prioritní volání**
 - a) Doplnková služba 02 Prioritní volání zajišťuje účastníkům za krizového stavu prioritu v Mobilní síti pro příchozí hovory z mobilních a pevných sítí, odchozí hovory do mobilních a pevných sítí a odchozí hovory na tísňové linky. Doplnková služba 02 Prioritní volání je poskytována výhradně účastníkům 02 Mobilní hlasové služby v postavení subjektu krizové komunikace dle § 18 odst. 1 zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. Účastníci krizové komunikace jsou rozděleni do tří úrovní priority - VIP, Velký starosta a Malý starosta. Poskytovaná priorita se nepředává do jiných sítí.

- b) O vyhlášení krizového stavu, jeho územním rozsahu a o jeho ukončení je 02 informována ze strany Generálního ředitelství hasičského a záchranného sboru („GŘHZS“).
 - c) Pokud je SIM karta v režimu dočasného odpojení, 02 ji v případě vyhlášení krizového stavu aktivuje do 1 hodiny od okamžiku, kdy od účastníka obdrží žádost o její znovuzapojení.
 - d) 02 nezaručuje uskutečnění požadovaného hovoru již při prvním pokusu, účastníci s prioritou se mohou vzájemně blokovat.
 - e) Cena za doplňkovou službu 02 Prioritní volání je součástí paušálu za 02 Mobilní hlasovou službu.
 - f) Detailní informace o doplňkové službě 02 Prioritní volání jsou k dispozici na Internetových stránkách <http://www.02.cz/izs/cz/site/services/data-services-services.html>.
- 46) další Doplňkové služby dle nabídky 02 uvedené v Ceníku Služby, Ceníku předplacených služeb 02 nebo na Internetových stránkách. Rozsah Doplňkových služeb u Služby a Předplacených služeb se může lišit.

Článek 4 Zřízení Služby

- 1) Účastník, který má zájem o zřízení Služby, vyplní a podepíše na Kontaktním místě formulář Specifikace služby (dále jen „Specifikace“). Účastník může požádat o doručení formuláře Specifikace i telefonicky prostřednictvím zákaznické linky nebo prostřednictvím eSHOPu a podepsaný jej doručí 02 společně s kopií svých identifikačních dokladů 02. I v případě telefonické objednávky nebo objednávky prostřednictvím eSHOPu je 02 oprávněna ověřit identitu Účastníka a správnost jeho osobních a identifikačních údajů, například doručením doporučené zásilky do vlastních rukou Účastníka. Pro vyloučení záměny osob a ověření existence konkrétní osoby může být součástí doručovací adresy i rodné číslo Účastníka, které uvedl v telefonické objednávce.
- 2) 02 zaručuje zřízení Služby do 5 pracovních dnů od podání podepsané Specifikace, resp. jejího doručení 02, pokud Účastník zaplatí 02 eventuálně požadované jistoty ve smyslu Ceníku Služby a splní i ostatní podmínky, za nichž je Služba poskytována. Při využití Speciální nabídky 02 zaručuje zřízení Služby 10 pracovních dní.
- 3) Zřízením Služby se rozumí okamžik, od kterého je umožněno užívání Služby. Užívání Služby je umožněno aktivací SIM karty v síti 02.



- 4) Na zřízení Služby se přiměřeně použijí ustanovení čl. 2 Všeobecných podmínek o uzavírání Účastnické smlouvy. Na zřízení Doplňkové služby se přiměřeně použijí ustanovení Provozních podmínek o zřízení Služby a ustanovení čl. 9 Všeobecných podmínek o Změnách Účastnické smlouvy.
- 5) Nebyla-li Služba zřízena dle Provozních podmínek, platí, že Účastník nesplnil podmínky, za nichž je Služba poskytována. Jistoty složené Účastníkem za účelem zřízení Služby budou vráceny v souladu s čl. 2 Všeobecných podmínek.
- 6) Požádá-li Účastník ve Specifikaci zároveň o přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele, bude mu Služba zřízena ke dni přenesení čísla, ledaže Účastník nesplní některou z podmínek poskytování Služeb dle Všeobecných či Provozních podmínek nebo 02 Specifikaci neschválí.
- 7) Pokud k přenesení tohoto telefonního čísla nedojde z důvodů na straně Účastníka, má se za to, že Účastník na zřízení Služby netrvá.
- 8) V případech stanovených 02 lze Službu zřídit i jinak než na základě písemné Specifikace. 02 v takovém případě zaručuje zřízení Služby do 5 pracovních dnů po doručení informace, že Účastník převzal zásilku obsahující SIM kartu nebo vyplněnou Specifikaci odeslanou 02 na základě Účastníkovy žádosti učiněné telefonicky prostřednictvím zákaznické linky nebo prostřednictvím 02 eSHOPu, případně učinil jiný úkon (např. zadání kódu, aktivní využití Služby). U Služeb zřízených dle tohoto článku nemusí být Účastník oprávněn ke stejným výhodám jako u Služeb zřízených na základě písemné Specifikace. 02 zpravidla Účastníkovi stanoví limit podle čl. 3.2 písm. c) Všeobecných podmínek.
- 9) Účastník, který má zájem o zřízení doplňkové služby 02 Prioritní volání, vyplní a podepíše formulář Specifikace doplňkové služby 02 Prioritní volání a doručí jej 02 prostřednictvím Kontaktní osoby 02. 02 poté ověří u GŘHZS, zda má účastník na poskytování doplňkové služby nárok. 02 je oprávněna žádosti účastníka o zřízení služby 02 Prioritní volání nevyhovět z technických důvodů anebo v důsledku negativního vyjádření GŘHZS. 02 je oprávněna s ohledem k vyjádření GŘHZS účastníkovi službu 02 Prioritní volání aktivovat s jinou než účastníkem požadovanou úrovní priority.

Článek 5 Práva a povinnosti O2

- 1) O2 je povinna poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek uvedených ve Všeobecných podmínkách a v těchto Provozních podmínkách.
- 2) O2 je oprávněna jednostranně obměnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Oznámení o změně Služby nebo ukončení Služby musí být učiněno v souladu se Všeobecnými podmínkami.
- 3) O2 je oprávněna omezit rozsah Doplnkových služeb. Omezení rozsahu Doplnkových služeb nelze považovat za podstatnou změnu smluvních podmínek.
- 4) O2 je oprávněna přerušit poskytování Služby, je-li to nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována. Doba provedení údržby bude Účastníkovi oznámena pokud možno vhodnou formou předem.
- 5) O2 neodpovídá za nefungování, výpadky nebo omezení fungování sítě Internet a za vliv takového nefungování sítě Internet na Službu.
- 6) O2 je oprávněna zamezit šíření dat, které Účastník šíří v rozporu se Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy. O2 je oprávněna zamezit Účastníkovi přístup k internetovým stránkám na určitých serverech sítě Internet s nelegálním obsahem nebo obsahem odporujícím dobrým mravům.
- 7) O2 neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci Koncového telekomunikačního zařízení v majetku Účastníka, které Účastník využívá ke Službě.
- 8) O2 je oprávněna zavést dodatečné způsoby ochrany Mobilní sítě a Služby, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníků nebo sítě. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě,



bezpečnosti Služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti je O2 oprávněna omezit nebo přerušit poskytování Služby.

- 9) O2 je oprávněna provést kdykoliv změnu softwaru SIM karty.

Článek 6 Práva a povinnosti Účastníka

- 1) Účastník je povinen při využívání Služby dodržovat tyto Provozní podmínky, Všeobecné podmínky, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Účastník nesmí porušovat zákonem chráněná práva O2 a třetích osob, zejména jakkoliv poškodit, znehodnotit, přetížit nebo zhoršit poskytovanou Službu ke škodě ostatních účastníků
- 2) Účastník nesmí využívat Službu k obtěžování třetích osob.
- 3) Účastník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná proti zneužití Služeb. Účastník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde. Zneužitím se mimo jiné rozumí (a) umělé nebo automatické generování hovorů nebo zpráv (b) užívání výhody poskytované v rámci tarifu nebo marketingové akce primárně za účelem získání jakéhokoliv jiného finančního či jiného prospěchu účastníka, popř. třetí strany, přesahujícího poskytnutou výhodu, a to na úkor O2 (c) využívání výhody poskytované v rámci tarifu nebo marketingové akce v rozsahu přesahujícím maximální předpokládatelné chování účastníka, za které se považuje objem 10 000 minut volání nebo 10 000 SMS/MMS za zúčtovací období.
- 4) Účastník se zavazuje chránit SIM kartu trvalým zapojením ochrany PIN kódem.
- 5) Účastník je povinen zabezpečit PIN a PUK před zneužitím třetí osobou. Při podezření, že se s PIN kódem seznámila neoprávněná osoba, je Účastník povinen PIN kód neprodleně změnit.
- 6) Účastník je povinen učinit odpovídající opatření k řádnému zabezpečení a ochraně PIN kódu a PUK kódu před zneužitím. Účastník je povinen uchovávat PIN a PUK pod svou výhradní osobní kontrolou.
- 7) V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití SIM karty je Účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně O2, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti O2.
- 8) Při podezření, že se s PUK kódem seznámila neoprávněná osoba, je Účastník povinen požádat O2 o výměnu SIM karty.
- 9) V případě, že Účastník zjistí neoprávněnou manipulaci se SIM kartou (např. SIM karta odmítá správný PIN kód), je povinen požádat O2 o výměnu SIM karty.

- 10) V případě poškození SIM karty má Účastník po zaplacení ceny za výměnu SIM karty nárok na její výměnu.
- 11) Účastník se zavazuje seznámit třetí osobu, které umožní užívání Služby, s Provozními podmínkami, Všeobecnými podmínkami a jinými důležitými informacemi vydanými 02 týkajícími se Služby. Účastník odpovídá za úkony této osoby, jako by jednal sám.
- 12) Účastník je povinen nejpozději do 10 pracovních dní od zrušení Služby SIM kartu 02 vrátit.
- 13) V Mobilní síti není možné užívat Koncová telekomunikační zařízení s nestandardním IMEI, které odporuje technickým a právním normám, zejména standardům GSM Asociace.

Článek 7 Změna a zrušení Služby

- 1) Žádost o změnu či zrušení Služby se podává způsobem stanoveným 02, zpravidla na formuláři určeném 02. Formuláře žádostí jsou k dispozici na Kontaktních místech a na Internetových stránkách. Žádost o změnu či zrušení Služby musí vždy obsahovat údaje vyžadované pro danou změnu v příslušném formuláři a musí být dostatečně určitá.



- 2) Pokud byla Účastníkovi odpojena SIM karta a Účastník nesplnil do 12 měsíců podmínky pro její znovuzapojení, je 02 oprávněna Službu bez oznámení zrušit.
- 3) Pokud se Účastník užívající Doplnkovou službu 02 Záloha nepřihlásí na účet na úložišti 02 po dobu delší než 6 měsíců, je 02 oprávněna uložená data smazat a Doplnkovou službu 02 Záloha Účastníkovi bez oznámení zrušit.
- 4) Pokud Účastník užívající Doplnkovou službu Hlasová schránka tuto službu nevyužije po dobu delší než 6 měsíců, je 02 oprávněna Doplnkovou službu Hlasová schránka Účastníkovi bez oznámení zrušit.
- 5) Postup při podání žádosti o změnu poskytované úrovně priority doplňkové služby 02 Prioritní volání je analogický jako při jejím zřízení. 02 změní požadovanou úroveň priority rovněž na základě pokynu GRHZS.
- 6) 02 zruší doplňkovou službu 02 Prioritní volání na základě písemné žádosti účastníka podané u 02 prostřednictvím Kontaktní osoby nebo v případě, že účastník pozbude postavení subjektu krizové komunikace. O ztrátě statusu subjektu krizové komunikace je účastník povinen 02 informovat.

Článek 8 Nároky Účastníků plynoucí z „Univerzální služby“

- 1) 02 v rámci Univerzální služby umožňuje zdravotně postiženým osobám výběr cen nebo cenových plánů, které se liší od cenových plánů poskytovaných za normálních obchodních podmínek (zvláštní ceny).
- 2) Zdravotně postiženým osobám (dále i „oprávněná osoba“) umožňuje 02 přístup k dílčím službám a k veřejně dostupné telefonní službě za zvýhodněných cenových podmínek.
- 3) Struktura a výše zvláštních cen je uvedena v Ceníku Služby.
- 4) Zdravotně postiženou osobou pro účely tohoto článku jsou:
 - a) držitel průkazu ZTP/P,
 - b) držitel průkazu ZTP z důvodu úplné nebo praktické hluchoty,
 - c) osoba, které je poskytován příspěvek na péči, tj. osoba závislá na pomoci jiné fyzické osoby se stupněm závislosti II., III., IV. za účelem zajištění potřebné pomoci podle zákona č. 108/2006 Sb.,
 - d) Účastník, který vychovává nebo který osobně pečuje o nezletilou osobu, která mu byla svěřena do péče nahrazující péči rodičů na základě rozhodnutí příslušného orgánu (dále jen zákonný zástupce) a která je držitelem průkazu podle písmene a) nebo b) nebo osobou podle písmene c). Nárok se přiznává jednomu z rodičů na základě jejich dohody.
- 5) Zvláštní ceny (dále i „slevy“) jsou poskytovány na základě žádosti Účastníka, resp. zákonného zástupce pouze u jedné SIM karty. Zvláštní ceny lze jednomu Účastníkovi poskytnout za podmínky, že Účastník nečerpá slevu u jiného poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby. Pokud Účastník prokazuje více důvodů, má nárok pouze na jednu slevu. Nároky se uplatňují na tiskopisu vydaném 02, který tvoří přílohu Specifikace, u které jsou nároky poskytnuty.

Prokazování nároku na zvláštní ceny pro zdravotně postižené osoby a přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě

- 6) Účastníci uplatňující nárok na zvláštní ceny pro zdravotně postižené osoby jsou povinni prokázat, že splňují podmínky rozhodné pro jeho přiznání.
- 7) Splnění podmínek se prokazuje:
 - a) v případě držitele průkazu ZTP/P tímto průkazem a rozhodnutím příslušného orgánu státní správy o přiznání mimořádných výhod III. stupně, v písemném styku kopií průkazu a úředně ověřenou kopií tohoto rozhodnutí;



- b) v případě držitele průkazu ZTP z důvodu úplné nebo praktické hluchoty rozhodnutím příslušného orgánu státní správy o přiznání mimořádných výhod II. stupně; v případě, že rozhodnutí nespécifikuje druh postižení, připojí se potvrzení lékaře o oboustranné praktické nebo oboustranné úplné hluchotě oprávněné osoby; v písemném styku kopií průkazu a úředně ověřenou kopií tohoto rozhodnutí;
 - c) v případě osoby, které je poskytován příspěvek na péči rozhodnutím nebo oznámením obecního úřadu obce s rozšířenou působností o přiznání příspěvku na péči, v písemném styku úředně ověřenou kopií;
- 8) Zákonný zástupce dále předkládá:
 - a) doklad prokazující, že je rodičem zdravotně postižené osoby, např. rodný list dítěte, pas nebo občanský průkaz, ve kterém je dítě zapsáno, v písemném styku úředně ověřenou kopií, pokud ji nelze pořídit, pak kopii, nebo
 - b) rozhodnutí soudu, na jehož základě nezletilou osobu vychovává nebo o ní osobně pečuje, v písemném styku úředně ověřenou kopií.
- 9) O2 je oprávněna v souvislosti s uplatněným požadavkem na přiznání výše definovaných nároků a pro účely kontroly pořídit fotokopie dokladů předkládaných dle předchozích odstavců.
- 10) Pokud Účastník - zdravotně postižená osoba, případně její zákonný zástupce - odmítne pořízení nebo zaslání fotokopie podle předchozích odstavců, předloží O2 Prohlášení, které obsahuje údaje o dokladech prokazujících nárok a další náležitosti. V takovém případě si je vědom všech právních následků nepravdivosti takového Prohlášení. Prohlášení se předkládá na tiskopisu vydaném O2.
- 11) V případech, kdy nároky definované včl. 8 náleží osobě zbavené způsobilosti k právním úkonům nebo s omezenou způsobilostí k právním úkonům, jedná jejím jménem zákonný zástupce v souladu s obecnými právními předpisy.
- 12) Účastníci Služby, u kterých jsou poskytovány zvláštní ceny, jsou povinni oznamovat O2 veškeré skutečnosti, které mají vliv na nárok na poskytování uvedených výhod, a to bezprostředně po jejich vzniku, nejpozději však do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy k takové skutečnosti došlo, případně na vyzvání O2 prokázat, že i nadále trvají podmínky pro jejich poskytování. V případě neoznámení takovýchto změn bude O2 požadováno (případně i vymáháno) navrácení bezdůvodného obohacení v rozsahu poskytnutého zvýhodnění, a to od prvního dne měsíce následujícího po dni, kdy došlo k zániku podmínek pro poskytování uvedených výhod.
- 13) Pominou-li důvody pro poskytování zvýhodněných cenových podmínek, přemění O2 k datu, kdy se takovouto skutečnost dozví, Službu se zvýhodněnými cenovými podmínkami na Službu plně placenou. Tím není dotčeno právo O2 požadovat (případně vymáhat) navrácení bezdůvodného obohacení dle čl. 8 odst. 12.

Článek 9 Účastnické seznamy

- 1) O2 zabezpečuje spolu se Službou uveřejnění osobních, resp. identifikačních údajů (dále jen „Záznam“) Účastníka v rámci informační služby O2 o telefonních číslech účastníků telefonní služby. Účastník může vyjádřit s takovým uveřejněním nesouhlas dle čl. 6.7 Všeobecných podmínek. O2 zabezpečí bezplatně na základě požadavku Účastníka, aby jeho Záznamy nebyly uveřejněny v rámci informační služby O2.
- 2) Osobními údaji Účastníka - fyzické osoby jsou: jméno, příjmení, případně pseudonym, titul, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo a adresa elektronické pošty. Osobními údaji Účastníka - podnikající fyzické osoby jsou: jméno, příjmení, případně pseudonym, titul, adresa trvalého pobytu, místo podnikání, telefonní číslo a adresa elektronické pošty. Identifikačními údaji Účastníka - právnické osoby jsou: obchodní firma nebo název nepodnikající právnické osoby, adresa sídla, případně adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty.



- 3) Zařazení do informační databáze v rozsahu osobních, resp. identifikačních údajů je považováno za základní (standardní) uveřejnění, které není zpoplatňováno.
- 4) O2 je povinna na žádost osoby, která poskytuje veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech nebo poskytuje účastnické seznamy, předat tyto Záznamy Účastníků v rozsahu standardního uveřejnění s výjimkou údajů těch Účastníků, kteří uveřejnění odmítli.
- 5) O2 bezplatně zabezpečí na základě požadavku Účastníka, že jeho osobní údaje budou zveřejněny v rámci informační služby O2 s označením, že nesmí být používány pro účely marketingu. Údaj o požadavku Účastníka předá O2 rovněž subjektu dle odst. 4 v rámci předávání záznamů.
- 6) O2 zabezpečí uveřejnění pseudonymu pouze za předpokladu, že pseudonym nebude:
 - a) svým významem v rozporu s právním řádem České republiky (za takový se považuje zejména pseudonym, který svým obsahem podporuje nebo propaguje hnutí, které prokazatelně směřuje k potlačení práv a svobod člověka nebo hlásá národnostní, rasovou, náboženskou či třídní zášť nebo zášť vůči jiné skupině osob nebo který svým obsahem hanobí některý národ, jeho jazyk, některou etnickou skupinu nebo rasu, nebo skupinu obyvatelů pro jejich politické přesvědčení nebo který svým obsahem porušuje cizí práva nebo ohrožuje výchovu mládeže) anebo
 - b) svým významem v rozporu s dobrými mravy (za takový se považuje zejména pseudonym, který je v rozporu s obecně uznávanými etickými pravidly společnosti a jako takový je považován za neslušný, urážlivý, hanlivý apod.).
- 7) O2 bezplatně zabezpečí na základě požadavku Účastníka změnu údajů předaných dle odst. 4) tohoto článku oprávněným subjektům pro účely uveřejnění v telefonním seznamu nebo pro účely poskytování veřejně dostupných informačních služeb o telefonních číslech, a to v nejbližším termínu předání Záznamu oprávněnému subjektu.

Článek 10 Závěrečná ustanovení

- 1) Tyto Provozní podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 7. 2014 a nahrazují Provozní podmínky pro poskytování O2 Mobilní hlasové služby platné od 1. 9. 2013.
- 2) Provozní podmínky jsou k nahlédnutí na Kontaktních místech a jsou zveřejněny na Internetových stránkách,
- 3) O2 si vyhrazuje právo na změnu těchto Provozních podmínek, o změně bude předem informovat v souladu se Všeobecnými podmínkami.

V Praze dne 30. 6. 2014

Za O2 Czech Republic a.s.

Ing. Jindřich Fremuth Ředitel
pro rezidentní zákazníky



SMLUVNÍ PODMÍNKY

Provozní podmínky pro poskytování služby 02 Mobilní internetové připojení



Účinnost od 1. 7. 2014

Obsah:

1.	Úvodní ustanovení	str. 2
2.	Výklad použitých pojmů	str. 2
3.	Charakteristika Služby a podmínky pro její poskytování	str. 3
4.	Zřízení Služby	str. 4
5.	Práva a povinnosti 02	str. 5
6.	Práva a povinnosti Účastníka	str. 6
7.	Změna a zrušení Služby	str. 7
8.	Závěrečná ustanovení	str. 7



Článek 1 Úvodní ustanovení

- 1) Provozní podmínky pro poskytování služby O2 Mobilní internetové připojení (dále jen „Provozní podmínky“) jsou součástí smluvních podmínek upravujících poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s.
- 2) Provozní podmínky stanovují podrobné podmínky pro poskytování souboru veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících Doplnkových služeb zahrnutých do služby O2 Mobilní internetové připojení (dále jen „Služba“). Provozní podmínky jsou závazné pro společnost O2 Czech Republic a.s., jako poskytovatele služeb pod značkou O2 (dále jen „O2“) a všechny Účastníky využívající službu O2 Mobilní internetové připojení.
- 3) Práva a povinnosti O2 a Účastníků společně pro všechny služby elektronických komunikací jsou pak upraveny ve Všeobecných podmínkách pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s.. (dále jen „Všeobecné podmínky“), které jsou rovněž nedílnou součástí smluvních podmínek.
- 4) Ustanovení těchto Provozních podmínek se přiměřeně použijí i na službu O2 Předplacený mobilní internet.
- 5) Ceny za Službu, její parametry a pravidla Fair User Policy (dále jen „FUP“) jsou uvedeny v Ceníku služby O2 Mobilní internetové připojení (dále jen „Ceník Služby“), který je dostupný na internetových stránkách O2 <http://www.o2.cz> (dále jen „Internetové stránky“) a k nahlédnutí na Kontaktních místech.
- 6) Ceny za službu O2 Předplacený mobilní internet jsou uvedeny v Ceníku předplacených služeb O2, který je dostupný na Internetových stránkách a k nahlédnutí na Kontaktních místech.
- 7) Služba se poskytuje v rámci tarifů uvedených v Ceníku Služby.

Článek 2 Výklad použitých pojmů

Pro účely těchto Provozních podmínek se rozumí:

- 1) **Data** - jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódů, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2) **Doplnkové služby** - aplikace a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkové k základní Službě podle podmínek aktuálně zveřejněných na Internetových stránkách. Využití doplňkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového telekomunikačního zařízení.
- 3) **FUP** - opatření k ochraně veřejné mobilní sítě elektronických komunikací O2 (dále jen „Mobilní síť“), jehož cílem je udržet stejnou kvalitu a dostupnost Služby pro všechny její Účastníky. Principem FUP je stanovení maximálního objemu přenesených dat pro tarif Služby za určité období.
- 4) **Koncové telekomunikační zařízení** - přiřazený prostředek připojený k Mobilní síti, který umožňuje nebo podporuje poskytování Služby. Detailní technická specifikace a seznam doporučených Koncových telekomunikačních zařízení schválených O2 pro Službu je uveden na Internetových stránkách.
- 5) **NAT** - překlad neveřejných IP adres na jedinečnou společnou veřejnou IP adresu.
- 6) **O2 eShop** - samoobslužný portál O2 dostupný na internetových stránkách O2 <http://www.o2shop.cz>.
- 7) **PIN** - čtyřmístný kód chrání SIM kartu nebo Koncové telekomunikační zařízení před zneužitím.
- 8) **Přístupové kódy** - kódy obsahující kombinaci čísel nebo písmen nebo obojího sloužící pro umožnění užívání Služby; za Přístupový kód se považuje login, password, PIN, PUK, aktivační klíč atd.
- 9) **PUK** - osmimístný kód umožňující odblokovat zablokovanou SIM kartu. Též lze pomocí něho měnit PIN kód. Je-li PUK zadán 10x chybně, dojde k trvalému zablokování SIM karty.



- 10) **Předplacená služba** - služba poskytovaná jen do vyčerpání hodnoty (kreditu) předplacené Účastníkem.
- 11) **SIM karta** - karta s čipem obsahující Identifikační informace - síť operátora, telefonní číslo, aktivované služby, účtování, kredit atd. Koncová telekomunikační zařízení vyžadují pro přihlášení do sítě vložení SIM karty, která je chráněna proti zneužití bezpečnostním kódem PIN. SIM karty disponují vlastní pamětí. SIM karta, prostřednictvím které je Služba poskytována, je ve vlastnictví O2.
- 12) **Účastník** - každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s O2 smlouvu o poskytování Služby; pojem zahrnuje i Navrhovatele (žadatel o poskytnutí Služby) a Uživatele, nevyplyvá-li z konkrétního případu bližší specifikace jednotlivé kategorie.
- 13) www.o2pripojse.cz - internetové stránky, na kterých je možné objednat Službu, sledovat stav objednávky a stav čerpání FUP. Objednat službu prostřednictvím těchto stránek mohou pouze fyzické osoby registrované dle RČ a firemní zákazníci, kteří nemají s O2 uzavřenu rámcovou dohodu o poskytování zvyhodněných obchodních podmínek při odběru služeb.

Článek 3 Charakteristika Služby a podmínky pro její poskytování

- 1) Služba spočívá ve zprostředkování přístupu Účastníka k širokopásmovým službám sítě Internet při využití Mobilní sítě GSM, UMTS nebo CDMA. Pro účely využívání Služby O2 přidělí Účastníkovi telefonní číslo z číselného rozsahu uvedeného v povolení k využívání čísel vydaného ČTÚ. Služba neumožňuje bezplatné volání na čísla tísňového volání.
- 2) Rychlost Služby uvedená v Ceníku Služby pro jednotlivé technologie je rychlostí maximálně dosažitelnou. Maximální rychlostí Služby se rozumí v obou směrech potenciální maximální přenosová rychlost dosažitelná příslušnou technologií za optimálních podmínek. Účastník bere na vědomí, že se vždy vyskytují omezující technické faktory (vytížení sítě, lokalita, atmosférické vlivy, typ Koncového telekomunikačního zařízení atd.), které způsobují rozdíl mezi touto maximální rychlostí jednotlivých technologií a aktuální efektivní rychlostí dosaženou Účastníkem.
- 3) Dostupnost Služby je technicky podmíněna výskytem radiového signálu. V místech, kde není radiový signál, Služba není dostupná.
- 4) Oblasti s pravděpodobným výskytem příslušného radiového signálu, kde je technicky možné Službu poskytovat, jsou vyznačeny na mapě pokrytí příslušným radiovým signálem (dále jen „Mapa“). Mapa je k nahlédnutí na Kontaktních místech a na Internetových stránkách. O2 nezaručuje, že v oblastech na Mapě vyznačených jako pokryté příslušným radiovým signálem, Účastník vždy dosáhne připojení k Mobilní síti. O2 neodpovídá za zhoršení kvality Služby způsobené omezujícími technickými faktory.
- 5) V případě úspěšného připojení k Mobilní síti O2 zaručuje minimální rychlost Služby 16 kbit/s.
- 6) O2 zveřejňuje v souladu s opatřením obecné povahy vydaným ČTÚ parametry kvality poskytovaných Služeb na Internetových stránkách v sekci „Dokumenty ke stažení“ část „Ostatní dokumenty“.
- 7) Koncové telekomunikační zařízení je připojeno Mobilní síti prostřednictvím NAT.
- 8) Doplnkové služby neuvedené v těchto Provozních podmínkách jsou uvedeny v Ceníku Služby, Ceníku předplacených služeb nebo na Internetových stránkách.
- 9) Pokud Účastník prostřednictvím SIM karty, na které má zřízenou Službu a nemá na ní současně zřízenou O2 Mobilní hlasovou službu, využije O2 Mobilní hlasovou službu, případně Doplnkovou službu k O2 Mobilní hlasové službě (SMS, MMS, apod.), je povinen uhradit O2 cenu za poskytnutou O2 Mobilní hlasovou službu a tato spojení budou Účastníkovi vyúčtována dle tarifu O2 Neon S.
- 10) Pokud Účastník prostřednictvím SIM karty určené k využití služby O2 Předplacený mobilní Internet využije O2 Předplacenou hlasovou službu a nesjedná si tarif O2 Předplacené hlasové služby, uskutečněná spojení mu budou účtována dle tarifu O2 NA! HLAS.



Charakteristika Doplnkové služby F-Secure Profi Antivirus

- 11) Součástí Služby zřízené do 17. 6. 2012 je Doplnková služba F-Secure Proti Antivirus.
- 12) Doplnkovou službou F-Secure Proti Antivirus se rozumí poskytnutí aplikace určené k softwarové ochraně počítače před nebezpečnými a/nebo nežádoucími kódy včetně automatické on-line aktualizace databází definic těchto kódů.
- 13) F-Secure Profi Antivirus je Doplnkovou službou, při které jsou Účastníkovi k dispozici následující nástroje ochrany PC: antivir, firewall.
- 14) Licenčními podmínkami společnosti F-Secure Corporation pro poskytování služby F-Secure Profi Antivirus se rozumí dokument uveřejněný na internetových stránkách 02 www.o2.cz/fsecure a dále zobrazený v rámci instalace aplikace.
- 15) Výrobce aplikace pro poskytování Doplnkové služby F-Secure Profi Antivirus je společnost F-Secure Corporation, PL 24, Tammasaarekatu 7, 00181 Helsinky, Finsko.
- 16) Doplnková služba F-Secure Profi Antivirus poskytuje ochranu před viry výslovně uvedenými na internetových stránkách <http://www.f-secure.com/v-descs/> (seznam je veden v anglickém jazyce).
- 17) 02 odpovídá za napadení viry nebo proniknutí třetí osoby do PC Účastníka jen v takovém případě, že jej 02 zavíjí přinejmenším hrubou nedbalostí, v jejímž důsledku Doplnková služba F-Secure Profi Antivirus neposkytuje ochranu dle čl. 3.16, anebo ochranu, kterou v danou dobu poskytují na trhu běžně dostupné služby obdobného charakteru, poskytované v obdobných cenových relacích a obdobnému okruhu zákazníků.
- 18) Účastník je povinen při užívání Doplnkové služby F-Secure Profi Antivirus dodržovat instrukce a pokyny uvedené v manuálu aplikace. Pro plnou funkčnost Doplnkové služby F-Secure Profi Antivirus je nutné, aby před instalací a při jejím užívání nebyl na počítači Účastníka instalován jiný antivirový program nebo firewall.
- 19) Účastník je povinen učinit veškerá preventivní opatření, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby minimalizoval nebezpečí škody způsobené viry nebo proniknutím třetí osoby do PC Účastníka. Zejména je povinen pravidelně zálohovat veškerá data, jejichž poškození nebo ztráta by mu mohla přivodit újmu. 02 neodpovídá za újmu způsobenou poškozením nebo ztrátou dat, pokud škodě mohlo být zabráněno preventivními opatřeními Účastníka.
- 20) Účastník bere na vědomí specifický charakter Doplnkové služby F-Secure Profi Antivirus, zejména skutečnost, že ani při dodržení maximální odborné péče nelze garantovat dostatečně rychlou reakci na nově vytvořené kódy a na veškeré možné způsoby proniknutí do PC Účastníka.

Článek 4 Zřízení Služby

- 1) Navrhovatel, který má zájem o zřízení Služby, vyplní a podepíše na Kontaktním místě formulář Specifikace služby (dále jen „Specifikace“). Účastník může požádat o doručení formuláře Specifikace i telefonicky prostřednictvím zákaznické linky nebo prostřednictvím 02 eShopu a podepsaný jej doručí 02 společně s kopií svých identifikačních dokladů 02. I v případě telefonické objednávky nebo objednávky prostřednictvím 02 eShopu je 02 oprávněna ověřit identitu Účastníka a správnost jeho osobních a identifikačních údajů, například doručením doporučené zásilky do vlastních rukou Účastníka. Pro vyloučení záměny osob a ověření existence konkrétní osoby může být součástí doručovací adresy i rodné číslo Účastníka, které uvedl v telefonické objednávce.
- 2) V případě, že Účastník žádá telefonicky prostřednictvím zákaznické linky o zřízení Služby na mobilním telefonním čísle, na kterém již využívá 02 Mobilní hlasovou službu, a současně nevyužije Speciální nabídku, považuje se za doručení Specifikace objednávka učiněná telefonicky prostřednictvím zákaznické linky nebo prostřednictvím internetových stránek www.o2pripojse.cz.
- 3) 02 zaručuje zřízení Služby do 5 pracovních dnů od podání podepsané Specifikace, resp. jejího doručení 02, pokud Účastník zaplatí 02 eventuálně požadované jistoty ve smyslu Ceníku Služby a splní i ostatní podmínky, za nichž je Služba poskytována. Při využití Speciální nabídky 02 zaručuje zřízení Služby do 10 pracovních dnů.
- 4) Na zřízení Služby se přiměřeně použijí ustanovení čl. 2 Všeobecných podmínek o uzavírání Účastnické smlouvy. Na zřízení Doplnkové služby se přiměřeně použijí ustanovení Provozních podmínek o zřízení Služby a ustanovení čl. 9 Všeobecných podmínek o Změnách Účastnické smlouvy.
- 5) Nebyla-li Služba zřízena dle Provozních podmínek, platí, že Účastník nesplnil podmínky, za nichž je Služba



poskytována. Jistoty složené Účastníkem za účelem zřízení Služby budou vráceny v souladu sčl. 2 Všeobecných podmínek.

- 6) V případech stanovených O2 lze Službu zřídit i jinak, než na základě podepsané Specifikace. O2 v takovém případě zaručuje zřízení Služby do 5 pracovních dní po doručení informace, že Účastník převzal zásilku obsahující SIM kartu nebo vyplněnou Specifikaci odeslanou O2 na základě Účastníkovy žádosti učiněné telefonicky prostřednictvím zákaznické linky nebo prostřednictvím O2 eShopu, případně učinil jiný úkon (např. zadání kódu, aktivní využití Služby). U Služeb zřízených dle tohoto článku nemusí být Účastník oprávněn ke stejným výhodám jako u Služeb zřízených na základě podepsané Specifikace. O2 zpravidla Účastníkovi stanoví limit podle čl. 3.2 písm. c) Všeobecných podmínek.

Článek 5 Práva a povinnosti O2

- 1) O2 je povinna poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek uvedených ve Všeobecných podmínkách a v těchto Provozních podmínkách.
- 2) O2 je oprávněna jednostranně obměnit funkce Služby nebo poskytování Služby úplně ukončit. Oznámení o změně Služby nebo ukončení Služby musí být učiněno v souladu se Všeobecnými podmínkami.
- 3) O2 je oprávněna jednostranně omezit rozsah Doplnkových služeb. Omezení rozsahu Doplnkových služeb nelze považovat za podstatnou změnu smluvních podmínek.
- 4) O2 je oprávněna přerušit poskytování Služby, je-li to nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována. Doba provedení údržby a dalších výpadků bude Účastníkovi oznámena pokud možno vhodnou formou předem.
- 5) Není-li v Ceníku Služby uvedeno jinak, je Služba poskytována pouze při uplatnění FUP. Podmínky uplatnění FUP jsou uvedeny v Ceníku služby a na Internetových stránkách.
- 8) O2 má právo kontroly Koncového telekomunikačního zařízení Účastníka.
- 9) O2 je oprávněna zamezit šíření dat, které Účastník šíří v rozporu se Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy. O2 je oprávněna zamezit Účastníkovi přístup k internetovým stránkám na určitých serverech sítě Internet s nelegálním obsahem nebo obsahem odporujícím dobrým mravům.
- 6) V závislosti na technických parametrech Služby je O2 oprávněna od Účastníka požadovat zvolení uživatelského jména (username) a hesla (password), případně dalších volitelných údajů pro používání Služby.
- 7) O2 je oprávněna na základě jednostranného rozhodnutí kdykoliv změnit, pozastavit nebo zrušit Přístupové kódy s cílem sjednotit Přístupové kódy, kterými Účastník disponuje v rámci různých služeb poskytovaných O2 nebo z bezpečnostních důvodů. O provedení těchto opatření bude Účastník vhodným způsobem informován v přiměřené lhůtě předem.
- 8) O2 zajistí zachování důvěrného charakteru Přístupových kódů svých Účastníků na straně O2.
- 9) O2 je oprávněna zavést dodatečné způsoby ochrany Mobilní sítě a Služby, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníků nebo Mobilní sítě. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě,



bezpečností Služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti je O2 oprávněna omezit nebo přerušit poskytování Služby.

- 10) O2 neodpovídá za nefungování, výpadky nebo omezení fungování sítě Internet a za vliv takového nefungování sítě Internet na Službu.
- 11) O2 neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci Koncového telekomunikačního zařízení v majetku Účastníka, které Účastník využívá ke Službě.
- 12) O2 je povinna umožnit Účastníkovi stažení (tzv. „download“) aplikace F-Secure Profi Antivirus do 3 dnů od uplatnění požadavku na její zřízení, přičemž tato aplikace bude umožňovat Účastníkovi instalaci na jeho PC.
- 13) O2 je oprávněna provést kdykoliv změnu softwaru SIM karty.

Článek 6 Práva a povinnosti Účastníka

- 1) Účastník je povinen při využívání Služby dodržovat tyto Provozní podmínky, Všeobecné podmínky, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Účastník nesmí porušovat zákonem chráněná práva O2 a třetích osob,

zejména jakkoliv poškodit, znehodnotit, přetížít nebo zhoršit poskytovanou Službu ke škodě ostatních účastníků.

- 2) Účastník nesmí využívat Službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat.
- 3) Účastník smí při užívání Služby používat pouze zařízení, která nenarušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.
- 4) V případě, že Účastník využívá Službu kombinující více technologií, je oprávněn užívat v rámci Služby v jednom okamžiku pouze jeden typ technologie, není-li dohodnuto jinak. V případě porušení této povinnosti je O2 oprávněna po předchozím upozornění omezit nebo přerušit poskytování Služeb.
- 5) Účastník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná proti zneužití Služeb. Účastník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde.
- 6) Účastník může měnit Přístupové kódy za podmínek stanovených O2 a zveřejněných na Kontaktních místech a na Internetových stránkách.
- 7) Účastník je povinen učinit odpovídající opatření k řádnému zabezpečení a ochraně Přístupových kódů před zneužitím. Účastník je povinen uchovávat Přístupové kódy pod svou výhradní osobní kontrolou.
- 8) V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití Přístupového kódu, SIM karty nebo Koncového telekomunikačního zařízení je Účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně O2, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti O2.
- 9) Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících technické možnosti O2, je záležitostí Účastníka učinit na své straně příslušná opatření k zajištění ochrany (např. objednat instalaci šifrovacích/dešifrovacích zařízení ke svým Koncovým telekomunikačním zařízením).
- 10) Účastník se zavazuje chránit SIM kartu, případně Koncové telekomunikační zařízení trvalým zapojením ochrany PIN kódem.
- 11) Při podezření, že se s PIN kódem seznámila neoprávněná osoba, je Účastník povinen PIN kód neprodleně změnit.
- 12) Při podezření, že se s PUK kódem seznámila neoprávněná osoba, je Účastník povinen požádat O2 o výměnu SIM karty.
- 13) V případě, že Účastník zjistí neoprávněnou manipulaci se SIM kartou (např. SIM karta odmítá správný PIN kód), je povinen požádat O2 o výměnu SIM karty.



- 14) V případě poškození SIM karty má Účastník po zaplacení ceny za výměnu SIM karty nárok na její výměnu.
- 15) Účastník se zavazuje seznámit třetí osobu, které umožní užívání Služby, s Provozními podmínkami, Všeobecnými podmínkami a jinými důležitými informacemi vydanými O2 týkajícími se Služby. Účastník odpovídá za úkony této osoby, jako by jednal sám.
- 16) Účastník je povinen nejpozději do 10 pracovních dní od zrušení Služby SIM kartu O2 vrátit.
- 17) V Mobilní síti není možné užívat Koncová telekomunikační zařízení s nestandardním IMEI, které odporuje technickým a právním normám, zejména standardům GSM Asociace.

Článek 7 Změna a zrušení Služby

- 1) Žádost o změnu či zrušení Služby se podává způsobem stanoveným O2, zpravidla na formuláři určeném O2. Formuláře žádostí jsou k dispozici na Kontaktních místech a na Internetových stránkách. Žádost o změnu či zrušení Služby musí vždy obsahovat údaje vyžadované pro danou změnu v příslušném formuláři a musí být dostatečně určitá.
- 2) Pokud byla Účastníkovi odpojena Služba a Účastník nesplnil do 12 měsíců podmínky pro její znovuzapojení, je O2 oprávněna Službu bez oznámení zrušit.
- 3) Po zrušení Doplnkové služby F-Secure Profi Antivirus je Účastník povinen odstranit aplikaci F-Secure Profi Antivirus ze svého počítače.

Článek 8 Závěrečná ustanovení

- 1) Tyto Provozní podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 7. 2014 a nahrazují Provozní podmínky pro poskytování služby O2 Mobilní internetové připojení platné od 30. 6. 2012.
- 2) Provozní podmínky jsou k nahlédnutí na Kontaktních místech a jsou zveřejněny na Internetových stránkách.
- 3) O2 si vyhrazuje právo na změnu těchto Provozních podmínek, o změně bude předem informovat v souladu se Všeobecnými podmínkami.

V Praze dne 30. 6. 2014

Za O2 Czech Republic a.s.

Ing. Jindřich Fremuth

Ředitel divize rezidentních zákazníků

číslo smlouvy SITMP:2016/SITMP/....
číslo smlouvy poskytovatele:

Příloha č. 5 - Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

Reklamační řád společnosti 02 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 02 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 "02"), 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 02 a nabízená ze strany 02;
- 1.2 Zboží** - zahrnuje zařízení a jakékoli další výrobky nabízené zákazníkům ze strany 02;
- 1.3 Reklamace** - uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti 02 za vady zařízení nebo zboží;
- 1.4 Kupující** - každá fyzická nebo právnická osoba, která si od 02 zakoupila zařízení nebo jiné zboží.

Článek II.

Rozsah odpovědnosti 02

Ve vztahu ke zboží zakoupenému u 02 odpovídá 02 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 02 vyznačí v informačním dokumentu o rozsahu zákonné odpovědnosti za vady nebo na prodejním dokladu.

0₂

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**

opavit, 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 02 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 02 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 02, tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a čas zakoupení zboží. K tomuto účelu je nevhodnějším 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

02 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 02 Czech Republic, a.s., vydaný dne 15. 6. 2009 pod čj. 169995/2009-SPDU-PD.

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

6.3 Aktuální znění Reklamačního řádu je k nahlédnutí ve všech 02 Prodejních a na internetových stránkách 02.

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

Luis Malvido, v.r.
generální ředitel
02 Czech
Republic a.s.

Příloha č. 6: Pověření

Evidenční číslo: PR/3130/2015

číslo smlouvy

SITM P:2015/MVNO

číslo smlouvy poskytovatele:

Společnost 02 Czech Republic

a.s. se sídlem Praha 4, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 140 22, IČ 60193336, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, tímto pověřuje

svého zaměstnance pana

Marcela Kurfursta

k tomu aby:

za společnost 02 Czech Republic a.s. jednal ve věci účasti na veřejných zakázkách a v zadávacích řízeních, a to až do částky 20.000.000 Kč (slovy: dvacet milionů korun českých) bez DPH ročně, nebo za celé plnění.

Pan Marcel Kurfurst je oprávněn samostatně činit veškeré právní úkony vůči zadavateli, včetně podpisu dokumentů, nabídek, předběžných nabídek pro dynamický nákupní systém, smluv, dodatků smluv se zadavatelem, jakož i veškeré další právní úkony vůči zadavateli a vůči správním orgánům. Je taktéž zmocněn k podání předběžné nabídky prostřednictvím elektronického nástroje.

Pro vyloučení pochybností se stanoví, že

- a) toto zmocnění nezahrnuje oprávnění udělit zákazníkovi povolení k „přeprdejí“ služeb společnosti 02 Czech Republic a.s. (např. působit jako MVNO);
- b) toto zmocnění k uzavírání účastnických smluv za společnost 02 Czech Republic a.s. nezahrnuje oprávnění k povolení užívání sítí, kabelovodů a dalších síťových zařízení společnosti 02 Czech Republic a.s. ostatním poskytovatelům a operátorům;
- c) toto zmocnění nezahrnuje oprávnění k uzavírání nákupních smluv;
- d) zaměstnanec pověřený podáváním nabídek je oprávněn podepsat doklady v souladu s § 51 odst. 4 zákona o veřejných zakázkách, a to včetně smlouvy o smlouvě budoucí, na jejímž základě se subdodavatel zavazuje na výzvu 02 jakožto oprávněné strany uzavřít smlouvu k realizaci veřejné zakázky; uzavírání jiných subdodavatelských smluv ani smluv o smlouvě budoucí však není součástí tohoto pověření;
- e) zaměstnanec pověřený podáváním nabídek je oprávněn podepsat i smlouvu o sdružení nebo spolupráci pro účely podání společné nabídky podle zákona o veřejných zakázkách.

V Praze dne 9.12.2015

02 Czech Republic a.s.

Představenstvo

02 Czech Republic a.s. Za Brumlovkou 266/2 I4Q22 Praha 4 - Michle Czech Republic í 800 020202 vmw.o2.cz

v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze .Wdt! 3 v-jžt* 2322 IČ IO 153330 DIČ CZ60193336

! /

0

Ing. Tomáš Kouřil
místopředseda představenstva

Mgr. Jiří Hrabovský
člen představenstva

s vyslavením souhlasí: Vít Šubert, divize Firemních zákazníků