



Naše č. j.: UT-31558/2020

Naše sp. zn.: UT-31558/2020/01

Smlouvy různé / V / 5

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Česká republika – Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra
organizační složka státu,
se sídlem Lhotecká 7, 143 01 Praha 12,
pošt. schránka P. O. BOX 110, 143 00 Praha 4,
IČ: 604 98 021
bankovní spojení ČNB, a.s., Praha 1, č. ú. : 52626881/0710,
ID: 7ruiypv,
zastoupená ředitelem Mgr. et Mgr. Pavlem Bacíkem
(dále jen „*objednatel*“)

a

O2 Czech Republic a.s.

společnost zapsaná v OR vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322,
IČ: 60193336, DIČ: CZ60193336,
se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 - Michle
bankovní spoj. Komerční banka, a.s., č.ú. 27-4908440207/0100,
ID DS: d79ch2h
zastoupená Bc. Petr Vančo, MBA, Key Account Manager,
na základě pověření ze dne 8. 1. 2020
(dále jen „*poskytovatel*“)

Na základě výsledku veřejné zakázky s názvem „Zajištění telefonních komunikačních služeb pro klienty SUZ MV“ vedené pod sp. zn. UT- 08860/2020 systémové číslo NEN: N006/20/V00015571 uzavírají výše uvedené smluvní strany tuto:

smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací

Článek I.

Předmět smlouvy a účel smlouvy

1. Poskytovatel je povinen v rozsahu a za podmínek sjednaných v této smlouvě poskytovat objednateli na vlastní odpovědnost toto plnění:
 - a. instalace a přenechání k užívání 30 ks telefonních přístrojů splňujících parametry v této smlouvě ujednané,
 - b. v této smlouvě specifikované služby elektronických komunikací – pevné telekomunikační služby pro klienty objednatele,
 - c. poskytnutí zařízení a software umožňující správu hovorů včetně poskytnutí licence, tj. oprávnění k užití tohoto software,



- d. podpora a zajištění požadované dostupnosti telekomunikačních služeb a funkčnosti telefonních přístrojů.
2. Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně poskytnuté plnění cenu sjednanou v článku VII. této smlouvy.
3. Bližší specifikace předmětu smlouvy:
 - a. poskytovatel bude objednateli poskytovat pevné telekomunikační služby, jimiž se rozumí pevné hlasové služby vč. volání do zahraničí do veřejné telefonní sítě na pevná i mobilní telefonní čísla (dále jen „telekomunikační služby“);
 - b. poskytovatel instaluje, zprovozní a bude provozovat telefonní přístroje dle specifikace uvedené v článku II. této smlouvy a spolu s nimi zařízení a software, pomocí něhož bude možné provádět správu telefonních přístrojů a hovorů v rozsahu specifikovaném v článku II. této smlouvy;
 - c. součástí závazku poskytovatele dle této smlouvy je garance dostupnosti telekomunikačních služeb a zabezpečení servisu a podpory telekomunikačních služeb a telefonních přístrojů za podmínek sjednaných v této smlouvě.
4. Součástí plnění poskytovatele jsou i dodávky a služby, které ačkoli nejsou výslovně uvedeny v této smlouvě, poskytovateli s ohledem na jeho odbornost je nebo by mělo být známo, že jejich provedení nebo dodání je pro splnění účelu této smlouvy nezbytné.
5. Účelem této smlouvy je zajištění telekomunikačních služeb pro klienty objednatele – cizince zajištěné v objednatelém provozovaných zařízeních pro zajištění cizinců a cizince umístěné v Příjímácím středisku Praha - Ruzyně.
6. Poskytovatel je povinen poskytovat plnění v souladu s požadavky sjednanými v této smlouvě a uvedenými v obchodních podmínkách poskytovatele, které jsou jako příloha č. 1 součástí této smlouvy. V případě rozporu mezi smlouvou a obchodními podmínkami poskytovatele má přednost ustanovení smlouvy.
7. Obchodní podmínky poskytovatele mohou být jednostranně měněny nebo doplňovány poskytovatelem výlučně z důvodu změny právních předpisů, závazného rozhodnutí soudu nebo příslušného orgánu veřejné moci. Se změnou obchodních podmínek je poskytovatel povinen seznámit objednatele. Změna obchodních podmínek zavazuje objednatele nejdříve ode dne, kdy s ní vyslovil souhlas. Objednatel není oprávněn tento souhlas bezdůvodně odepřít.

Článek II.

Specifikace telefonních přístrojů a software

1. Poskytovatel se zavazuje v místech plnění instalovat, zprovoznit a přenechat objednateli k dočasnému užívání celkem 30 ks telefonních přístrojů splňujících technické požadavky na výrobky stanovené právními předpisy a dále tyto parametry:
 - a. nástěnné provedení telefonního přístroje s číselnou klávesnicí,
 - b. provedení anti-vandal s kovovým tělem a zesíleným sluchátkovým drátem o délce min. 1 m,
 - c. krytí min. IP 65, odolnost proti nárazu, prachu a stříkající vodě,
 - d. certifikace CE pro provoz v ČR a EU,
 - e. s konektivitou do veřejné telekomunikační sítě tak, aby bylo možné telefonovat ze všech přístrojů souběžně,
 - f. každý telefonní přístroj bude mít vlastní telefonní číslo.
2. Poskytovatel telefonní přístroje instaluje na místě určeném objednatelém.
3. Počet telefonních přístrojů v každém místě plnění je specifikován v příloze č. 3 této smlouvy. Jejich umístění bude určeno pokynem objednatele před zahájením instalace.
5. V případě, že poskytovatel nevyužije stávající infrastrukturu (kabeláž), která je ve vlastnictví objednatele, zavazuje se vybudovat infrastrukturu a instalovat zařízení potřebné k řádnému provozu telefonních přístrojů a k poskytování telekomunikačních služeb.



6. Poskytovatel je povinen dodat objednateli telefonní přístroje společně se zařízením a software, pomocí něhož bude možné spravovat a omezovat provoz telefonních přístrojů tak, aby konkrétním uživatelům (klientům objednatele) objednatel mohl umožňovat provoz na základě jím přiděleného kódu. Software musí rovněž umožňovat stanovení výše kreditu (částky, kterou je uživatel oprávněn provolat) objednatel pro jednotlivé uživatele a dále musí umožnit objednateli:
 - a. zobrazit informace o odchozích a příchozích hovorech na jednotlivých přístrojích,
 - b. zablokování provozu telefonního přístroje,
 - c. nastavení kódu pro aktivaci telefonního přístroje,
 - d. přidělení kreditu ke kódu uživatele,
 - e. ověření stavu kreditu u příslušného kódu,
 - f. administrovat uživatele systému a nastavovat práva k jednotlivým funkcím.
7. Po dobu plnění této smlouvy je poskytovatel povinen zajistit provoz, údržbu a servis telefonních přístrojů a jejich případnou výměnu tak, aby bylo zajištěno řádné plnění této smlouvy.
8. Poskytovatel poskytuje objednateli nevýhradní oprávnění k užití software na území České republiky, a to k užití všemi způsoby odpovídajícím účelu této smlouvy, a to po dobu trvání této smlouvy. Licence je poskytována bezúplatně.

Článek III.

Specifikace telekomunikačních služeb

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit objednateli telekomunikační služby umožňující národní i mezinárodní volání do pevných i mobilních sítí i jiných poskytovatelů, volání na čísla tísňového volání, volání na negeografická telefonní čísla (např. Zelené linky, Modré linky).
2. Jako doplňkové služby poskytovatel zajistí dostupnost služby identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání a službu blokace uživatele.
3. Telekomunikační služby budou poskytovány nepřetržitě v režimu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v kalendářním roce. Postup v případě výskytu poruchy či výpadku strany sjednávají v článku VI. této smlouvy.
4. Poskytovatel bude telekomunikační služby poskytovat v kvalitě a rozsahu dle této smlouvy, zákona o elektronických komunikacích a závazných rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

Článek IV.

Doba a místa plnění

1. Poskytovatel se zavazuje instalovat a uvést do provozu všechny telefonní přístroje a zahájit poskytování telekomunikačních služeb ve všech místech plnění uvedených v odstavci 3 tohoto článku smlouvy nejpozději do 40 dnů ode dne nabytí účinnosti této smlouvy jejím zveřejněním v registru smluv.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli plnění dle této smlouvy po dobu tří let ode dne, kdy poskytovatel instaluje a zprovozní všechny telefonní přístroje a zahájí poskytování telekomunikačních služeb.
3. Místa plnění smlouvy jsou zařízení provozovaná objednatel, a to:
 - a. Zařízení pro zajištění cizinců Balková, Balková 1, 331 65 Tis U Blatna,
 - b. Zařízení pro zajištění cizinců Bělá – Jezová, Jezová 1501, 294 21 Bělá pod Bezdězem,
 - c. Zařízení pro zajištění cizinců Vyšní Lhoty, Vyšní Lhoty 234, 739 51 Dobrá,
 - d. Příjímací středisko Ruzyně, Aviatická 1017/2, 160 08 Praha 6.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že telefonní přístroje budou umístěny v mírném režimu zajištění v zařízeních, v nichž je realizováno správné zajištění cizinců, a s tím související pravidla a omezení pro vstup a pobyt osob. Poskytovatel se zavazuje řídit se pokyny, které



jsou obsahem přílohy č. 4 této smlouvy a v případě místa plnění uvedeného pod písmenem d. v prostorách mezinárodního letiště dodržovat pokyny a omezení stanovená personálem letiště a objednatele.

Článek V. Povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel je povinen:

- a. postupovat při plnění této smlouvy řádně a s odbornou péčí v souladu s touto smlouvou, ustanoveními zákona o elektronických komunikacích a v souladu s jinými obecně závaznými právními předpisy a pokyny objednatele;
- b. v případě, že poskytovatel zjistí nebo při vynaložení odborné péče zjistit mohl, že informace nebo pokyny objednatele jsou chybné nebo nevhodné, upozornit objednatele na tuto skutečnost bez zbytečného odkladu;
- c. respektovat provozní a bezpečnostní podmínky v místech plnění a dodržovat interní předpisy objednatele v průběhu provádění instalace telefonních přístrojů nebo servisního zásahu;
- d. mít ke dni podpisu této smlouvy uzavřenu a udržovat po dobu účinnosti této smlouvy platnou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti poskytovatele za škody způsobené v souvislosti s jeho podnikatelskou činností, a to na pojistnou částku nejméně ve výši 5.000.000 Kč; objednatel je oprávněn před podpisem smlouvy i kdykoli v době jejího trvání požadovat od poskytovatele doložení trvání pojištění odpovědnosti.

2. Objednatel je povinen:

- a. poskytovat poskytovateli nezbytnou součinnost při plnění této smlouvy;
- b. v případě, že poskytovatel pro plnění této smlouvy použije technologii pevného připojení telefonních přístrojů přes telefonní linku, umožnit poskytovateli bezplatné využití stávající kabeláže;
- c. umožnit poskytovateli přístup do prostor jednotlivých zařízení (míst plnění) v průběhu provádění instalace telefonních přístrojů a provádění servisních zásahů za předpokladu, že poskytovatel a jím pověřené osoby vstupující do míst plnění respektují interní předpisy a pokyny objednatele;
- d. seznámit poskytovatele s interními předpisy upravujícími podmínky vstupu a pobytu v zařízení;
- e. poskytnout poskytovateli informace a dokumenty nezbytné pro plnění této smlouvy.

Článek VI.

Dostupnost, funkčnost a poskytování podpory

1. Funkčnost telefonních přístrojů včetně zařízení a software pro správu hovorů a dostupnost telekomunikačních služeb je poskytovatel povinen zajistit v nepřetržitém provozu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v kalendářním roce.
2. V případě poruchy telefonního přístroje, výpadku telekomunikačních služeb, zhoršení jejich kvality oproti kvalitě obvyklé pro telekomunikační služby (např. stabilita spojení, hlasitost, čistota zvuku apod.) nebo nefunkčnosti zařízení či administračního software ohlásí objednatel tento incident poskytovateli neprodleně na e-mailovou adresu poskytovatele uvedenou v příloze č. 2 této smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje reagovat na nahlášení incidentu nejpozději do 2 hodin od jeho odeslání objednatelem, a to potvrzením o přijetí oznámení objednatele.
4. Objednatel a poskytovatel se pro účel kategorizace závažnosti incidentu dohodli na definici pojmu minimální požadované dostupnosti. **Minimální požadovaná dostupnost** je stav, kdy v každém zařízení je plně funkční počet telefonních přístrojů specifikovaný v příloze č. 3, přičemž z nich je možné uskutečňovat volání bez omezení či poklesu kvality služby



spočívající např. ve zhoršení stability spojení, čistoty zvuku či snížení hlasitosti apod. Objednatel a poskytovatel dále definují **celkový výpadek**, kterým se rozumí úplná nedostupnost telekomunikačních služeb v jednotlivém zařízení či porucha všech telefonních přístrojů v jednotlivém zařízení.

5. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu telefonního přístroje nebo obnovit telekomunikační služby nejpozději do 24 hodin od nahlášení poruchy či výpadku, není – li v důsledku poruchy či výpadku nebo několika po sobě následujících poruch či výpadků zajištěna minimální požadovaná dostupnost.
6. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu telefonního přístroje nebo obnovit telekomunikační služby nejpozději do 48 hodin od nahlášení poruchy či výpadku v případě, že i přes tuto poruchu nebo výpadek je minimální požadovaná dostupnost zajištěna.
7. Doba, po kterou není zajištěna minimální požadovaná dostupnost, nesmí v kalendářním roce překročit 120 hodin, z čehož doba trvání celkového výpadku nesmí v kalendářním roce překročit 48 hodin.
8. Poruchu software je poskytovatel povinen odstranit nejpozději do 48 hodin od nahlášení poruchy objednatelům.
9. Objednatel je povinen poskytnout dodavateli řádnou součinnost nezbytnou pro poskytování podpory.
10. Kontaktní osoby pro komunikaci ve věcech oznamování poruch a výpadků a řešení technických věcí jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.

Článek VII.

Ujednání o ceně a platební podmínky

1. Cena za poskytování pevných telekomunikačních služeb (hovorné) se sjednává ve výši odstupňované dle jednotlivých zón dle ceníku poskytovatele, který je přílohou č. 5 této smlouvy. Maximální přípustná cena služeb (hovorného) je v souladu s nabídkou poskytovatele:

| Volání v rámci EU | Volání mimo EU |
|-------------------------|--------------------------|
| 2,39 Kč/1 min (bez DPH) | 20,57 Kč/1 min (bez DPH) |
| 2,89 Kč/1 min (vč. DPH) | 24,89 Kč/1 min (vč. DPH) |

2. Hovory budou účtovány jednotnou sazbou, tj. poskytovatel nebude rozlišovat provoz „ve špičce“ a „mimo špičku“. Uvedené částky jsou jednotné pro volání do pevných i mobilních sítí.
3. Cenu za přenechání jednoho telefonního přístroje do užívání objednateli za jeden měsíc sjednávají smluvní strany v částce 2.309,- Kč bez DPH, tj. 2.793,89 Kč včetně DPH. Cena za přenechání 30 ks telefonních přístrojů do užívání objednateli tedy za jeden měsíc činí 69.270,- Kč bez DPH, tj. 83.816,70 Kč včetně DPH.
4. V případě změny zákonné sazby DPH bude k ceně připočteno DPH ve výši dle právních předpisů účinných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
5. Poskytovateli nebudou placeny zálohy. Poskytovatel není oprávněn účtovat žádné další poplatky kromě cen ujednaných v této smlouvě.
6. Cenu za přenechání telefonních přístrojů do užívání objednateli je poskytovatel oprávněn fakturovat jednou měsíčně fakturou doručenou objednateli vždy nejpozději do 10. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za nějž je faktura vystavena.
7. Cena za poskytnuté telekomunikační služby bude poskytovatelem fakturována za skutečně provolané minuty. Poskytovatel bude hovorné účtovat po jedné provolané vteřině



(vteřinová tarifkace). Fakturu za telekomunikační služby poskytovatel doručí objednateli nejpozději do 10. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byly telekomunikační služby poskytnuty.

8. Přílohou faktury za poskytnuté telekomunikační služby musí být vyúčtování, jehož obsahem bude minimálně počet provolaných minut v jednotlivých cenových skupinách sjednaných v odstavci 1 tohoto článku.
9. Každá faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle platných předpisů včetně zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Splatnost faktury bude činit 21 dní ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli na fakturační adresu, e-mail či do datové schránky uvedené v záhlaví této smlouvy.
10. Objednatel je oprávněn vrátit dodavateli ve lhůtě splatnosti fakturu, která nebude obsahovat některou z náležitostí dle odst. 8. nebo 9. nebo v níž bude některá z těchto náležitostí uvedena nesprávně. Do doby doručení opravené faktury není objednatel v prodlení. Po doručení opravené faktury objednateli počíná běžet nová lhůta její splatnosti.

Článek VIII.

Smluvní pokuta, úroky z prodlení

1. Poruší-li poskytovatel svoji povinnost podle článku IV. odst. I. této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000, - za každý den trvání prodlení.
2. V případě, že poskytovatel poruší svoji povinnost reagovat na oznámení incidentu ve lhůtě podle článku VI. odst. 3 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý případ prodlení.
3. V případě, že poskytovatel poruší svoji povinnost odstranit poruchu nebo obnovit telekomunikační služby ve lhůtě podle článku VI. odst. 5 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000, - Kč za každý započatý den trvání prodlení.
4. V případě, že poskytovatel poruší svoji povinnost odstranit poruchu nebo obnovit telekomunikační služby ve lhůtě podle článku VI. odst. 6 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 2.500,- Kč za každý započatý den trvání prodlení.
5. V případě, že doba, po kterou není zajištěna minimální požadovaná dostupnost, přesáhne v kalendářním roce dobu 120 hodin sjednanou v článku VI. odst. 7 této smlouvy, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou hodinu přesahující sjednanou dobu.
6. V případě, že doba, po kterou trvá celkový výpadek, přesáhne v kalendářním roce dobu 48 hodin sjednanou v článku VI. odst. 7 této smlouvy, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000, - Kč za každou hodinu přesahující sjednanou dobu.
7. V případě, že dodavatel poruší svoji povinnost poskytnout objednateli licenci podle článku II. odst. 8, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000, - Kč.
8. V případě, že poskytovatel poruší povinnost sjednanou v článku X. odst. 1. a 2. (mlčenlivost a důvěrné informace), zavazuje se zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000, - Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti.
9. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody.
10. Povinnosti k zaplacení smluvní pokuty se poskytovatel zproští, prokáže – li, že splnění povinnosti nebylo objektivně možné z důvodu zásahu vyšší moci, tedy nepředvídatelné, neodvratitelné a nepřekonatelné překážky (např. přírodní katastrofa, válka apod.).
11. V případě prodlení objednatele se zaplacením splatné faktury řádně doručené objednateli vzniká poskytovateli právo požadovat úrok z prodlení v zákonné výši.
12. Smluvní pokuta a úroky z prodlení jsou splatné do 10 kalendářních dnů ode dne jejich písemného uplatnění.



Článek IX.

Odstoupení od smlouvy, výpověď smlouvy


1. Prodlení poskytovatele se splněním povinnosti podle článku IV. odst. I. této smlouvy po dobu delší než 14 kalendářních dnů je podstatným porušením smlouvy a zakládá právo objednatele od této smlouvy odstoupit.
2. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že doba, po kterou nebude zajištěna minimální dostupnost, přesáhne v kalendářním roce dobu sjednanou v článku VI. odst. 7 o více než 20 hodin a v případě, že doba trvání celkového výpadku přesáhne v kalendářním roce dobu sjednanou v článku VI. odst. 7 o více než 10 hodin.
3. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že objednatel poruší povinnost mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací podle článku X. této smlouvy nebo opakovaně hrubě poruší některou z povinností podle čl. V. odst. 1. této smlouvy.
4. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že objednatel bude s úhradou oprávněně vystavené a objednateli řádně doručené faktury v prodlení po dobu delší než 60 kalendářních dnů. Poskytovatel je dále oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že objednatel opakovaně hrubě porušuje jiné své povinnosti v této smlouvě sjednané a nezajistí nápravu, přestože byl poskytovatelem na toto porušování písemně upozorněn.
5. Odstoupení od této smlouvy se děje písemným projevem vůle odstupující strany formou doporučeného dopisu nebo datovou zprávou do datové schránky a nabývá účinnosti dnem doručení druhé smluvní straně. V případě, že doporučený dopis o odstoupení nebude adresátem převzat, má se za to, že doporučený dopis o odstoupení byl doručen pátým dnem od uložení tohoto dopisu u poskytovatele poštovních služeb.
6. Odstoupením od smlouvy není dotčen nárok na zaplacení smluvní pokuty nebo náhradu škody.
7. Po uplynutí nejméně 15 měsíců ode dne, kdy poskytovatel zahájí poskytování služeb dle této smlouvy, je objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu písemnou výpovědí zaslou poskytovateli. Smlouva skončí uplynutím 3měsíční výpovědní doby, jejíž běh počíná prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena poskytovateli.

Článek X.

Povinnost mlčenlivosti a ochrana osobních údajů

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat ve vztahu k třetím osobám mlčenlivost o informacích, které při plnění této smlouvy získá od objednatele. S veškerými informacemi, materiály a údaji poskytnutými objednatelům za účelem plnění této smlouvy je poskytovatel povinen nakládat jako s důvěrnými, použít objednatelům předané informace a materiály výhradně za účelem splnění závazků vyplývajících mu z této smlouvy a nezpřístupnit je žádné třetí osobě s výjimkou případu, kdy:
 - a. důvěrné informace mají být zpřístupněny na základě zákona,
 - b. se takové informace stanou veřejně známými či dostupnými jiným způsobem,
 - c. ke zpřístupnění konkrétní informace dá objednatel písemný souhlas v listinné podobě.
2. Poskytovatel se zavazuje přijmout účinná opatření k zamezení úniku informací třetím osobám prostřednictvím zajištění závazku mlčenlivosti svých zaměstnanců či jiných spolupracujících osob.
3. V případě, že při plnění předmětu této smlouvy přijde poskytovatel do styku s osobními údaji objednatele, zavazuje se k jejich ochraně v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „nařízení“) a souvisejícími vnitrostátními předpisy.



4. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel jakožto správce nakládá v souvislosti s uzavíráním smlouvy či plněním vyplývajícím z této smlouvy s jeho osobními údaji podle nařízení a vnitrostátních předpisů. Zejména se jedná o identifikační a adresní údaje. Objednatel zpracovává osobní údaje dodavatele bez potřeby souhlasu na základě nezbytnosti pro plnění smlouvy. Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou dostupné na internetových stránkách www.suz.cz, případně je možno o ně zažádat elektronicky na adrese  či písemně na adrese uvedené v záhlaví smlouvy.
5. Povinnost dle odst. 1 a 2 tohoto článku platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy.

Článek XI.

Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu tří let ode dne, kdy poskytovatel instaluje a zprovozní všechny telefonní přístroje a zahájí poskytování telekomunikačních služeb.
2. Tato smlouva je uzavřena v jednom vyhotovení v elektronické podobě.
3. Ve vztazích touto smlouvou založených, avšak výslovně neupravených, se smluvní strany řídí občanským zákoníkem.
4. Doručovacími adresami pro poštovní zásilky se rozumí adresy uvedené v záhlaví této smlouvy. V případě změny adresy je smluvní strana, u které ke změně adresy došlo, povinná tuto změnu písemně sdělit druhé straně doporučeným dopisem nebo datovou zprávou zaslanou do datové schránky.
5. V případě nesplnění této povinnosti se doručovací adresou rozumí poslední uvedená adresa a na této adrese platí, že dopis se považuje za doručený uplynutím pátého dne ode dne jeho uložení u poskytovatele poštovních služeb.
6. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že rozumí jejímu obsahu a že tento obsah odpovídá jejich pravé a svobodné vůli prosté omylu, což níže stvrzují vlastnoručními podpisy svých zástupců.
7. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“).
8. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním smlouvy v registru smluv, dle zákona o registru smluv. Zveřejnění provede objednatel.
9. Stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatným nebo neúčinným, platnost či účinnost ostatních ustanovení smlouvy tím zůstává nedotčena.
10. Jakékoliv změny této smlouvy mohou být provedeny pouze v písemné formě číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.

Příloha č. 1 Obchodní podmínky

Příloha č. 2 Kontaktní osoby

Příloha č. 3 Počet telefonních přístrojů a minimální požadovaná dostupnost

Příloha č. 4 Poučení

Příloha č. 5 Ceník

V Praze dne/...../2020

V dne/...../2020

.....
Mgr. et Mgr. Pavel Bacík
ředitel SUZ MV

(objednatel)

Mgr. et Mgr. Pav
2020.12.14 09:06:51

Signer:
CN=Mgr. et Mgr. Pavel Bac
C=
O=Spr va uprechlick ch za z



**Bc. Petr
Vančo, MBA**

Digitally signed by Bc. Petr Vančo, MBA
DN: c=CZ, o=SÚZ, ou=NTKZ-00193306, ou=03, Czech
Republic a.s., ou=01579, cn=Bc. Petr Vančo, MBA,
sn=Vančo, givenName=Petr, serialNumber=P733350
Date: 2020.12.14 08:35:52 +0100

.....
Bc. Petr Vančo, MBA
na základě pověření
(poskytovatel)

Příloha č.1 Obchodní podmínky

Poskytovatel na následujících listech předkládá Přílohu č. 1 – Obchodní podmínky. Tato se skládá ze dvou částí:

- Příloha č. 1a -Všeobecné podmínky poskytování služeb
- Příloha č. 1b - Doplnující obchodní podmínky





Smluvní podmínky

Všeobecné podmínky poskytování služeb

Účinné od 1. 4. 2020

| | |
|--|----|
| <u>Služby elektronických komunikací</u> | 2 |
| <u>Další služby podle těchto VP</u> | 3 |
| <u>Jak se uzavírá smlouva</u> | 3 |
| <u>Povinnosti při užívání služeb</u> | 5 |
| <u>Placení vyúčtování</u> | 6 |
| <u>Postup při neplacení</u> | 7 |
| <u>Zpracování osobních údajů</u> | 8 |
| <u>Poruchy a reklamace</u> | 8 |
| <u>Omezení nebo přerušení poskytování služeb</u> | 9 |
| <u>Změny</u> | 9 |
| <u>Ukončení ze strany účastníka</u> | 10 |
| <u>Ukončení ze strany O2</u> | 11 |
| <u>Odpovědnost za škodu a náhrada škody</u> | 12 |
| <u>Platby přes O2</u> | 12 |
| <u>Závěrečná ustanovení</u> | 15 |

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

O2 Czech Republic a.s.,



sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle,
příslušným Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322

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

1. Služby elektronických komunikací

1.1. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací s O2

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

1.2. Co se rozumí základní službou a jejím zřízením

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

1.3. Služby v pevném místě

Službu lze čerpat pouze na konkrétní adrese. K poskytování služby je nutné mít zřízený funkční pevný technologický koncový bod („zásuvku“) a volnou kapacitu pevné sítě. Po uzavření smlouvy zajistíme podrobné technické šetření. Uzavřením smlouvy potvrzujete, že jste oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor či nemovitosti, kde má být služba zřízena. Službu zřídíme do 20 pracovních dní od uzavření smluvního vztahu na poskytování této služby. O2 má právo podle svých technických možností zajistit službu i prostřednictvím mobilní sítě; podrobnosti stanoví ceník. Pokud koncový bod není, nebo síť neumožňuje kvalitní poskytnutí služby, má O2 právo vypovědět poskytování služby. O2 na žádost zprostředkuje dotaz na možnost vybudovat vedení na vaše náklady.

1.4. Služby mobilní

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

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

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

1.5. Smluvní dokumentace

Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací tvoří tyto dokumenty: smluvní formulář, tyto VP a v rozsahu sjednaných služeb i ceník (vše dohromady tvoří „smluvní podmínky“). Každá část smluvních podmínek upravuje určitou oblast. Smluvní formulář zachycuje nastavení vaší konkrétní služby. VP obsahují práva a povinnosti týkající se všech služeb. Ceník obsahuje popis vlastností každé služby a případně zvláštní pravidla pro danou službu odlišná od těchto VP. V ceníku najdete ceny za jednotlivé služby a podmínky, za nichž se tyto ceny uplatní. V případě rozporů se přednostně uplatní ujednání ve smluvním formuláři, poté v ceníku a nakonec ve VP. Smluvní podmínky nelze měnit na základě faktických úkonů nebo praxe stran. VP a ceník jsou veřejné a najdete je na internetových stránkách a v O2 prodejnách; jejich prostřednictvím O2 plní informační povinnosti stanovené zákonem (např. předšmluvní informace).

1.6. Moje O2

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



2. Další služby podle těchto VP

2.1. Kdy se tyto VP rovněž použijí

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

2.2. Volitelné služby

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

2.3. Zadávání příkazů k platbám přes O2

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

2.4. Další služby

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

2.5. Co tyto VP neupravují

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

3. Jak se uzavírá smlouva

3.1. Osobně / telefonicky / přes e-shop

Smlouvu můžete uzavřít či změnit osobně za přítomnosti obou stran, telefonicky nebo přes e-shop. Zřízení další služby nebo změna stávající představují změnu smlouvy.

3.2. Identifikační údaje

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

3.3. Pravdivé, správné a aktuální údaje

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

3.4. Prověření důvěryhodnosti

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

3.5. V O2 prodejně nebo u obchodního zástupce

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



3.6. Zvláštní postup pro fyzické osoby mimo prodejnu

Od smlouvy uzavřené s fyzickou osobou mimo prodejnu (na ulici, u spotřebitele doma) má účastník právo odstoupit do 14 dní od okamžiku, kdy jsou mu doručeny informace vyžadované zákonem, včetně poučení o odstoupení a vzorového formuláře na odstoupení. Doručujeme je do Moje O2 nebo jiným způsobem pro zaslání vyúčtování.

Odstoupit lze i od změny smlouvy. Služby lze čerpat, jakmile je to technicky možné, a účastník se zavazuje uhradit poměrnou část ceny za možnost služby čerpat, i pokud se následně rozhodne odstoupit

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

Zde je podpis nahrazen jinými prostředky. O2 si vyhrazuje právo archivovat telefonickou nahrávku i všechny logy z Moje O2 nebo e-shopu. O2 může v takovém případě nechat doručit smluvní formulář na adresu účastníka do vlastních rukou prostřednictvím držitele poštovní licence. Ten při dodržení pravidel poštovního tajemství ověří totožnost podle rodného čísla na doručence, které O2 uvede na základě předchozí komunikace. O2 může též ověřit totožnost prostřednictvím kurýra, který má právo pořídit pro O2 kopie dokladů. I zde má účastník - fyzická osoba právo odstoupit stejně jako v čl. 3.6 výše.

3.8. Kdy O2 smlouvu neuzavře

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

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

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

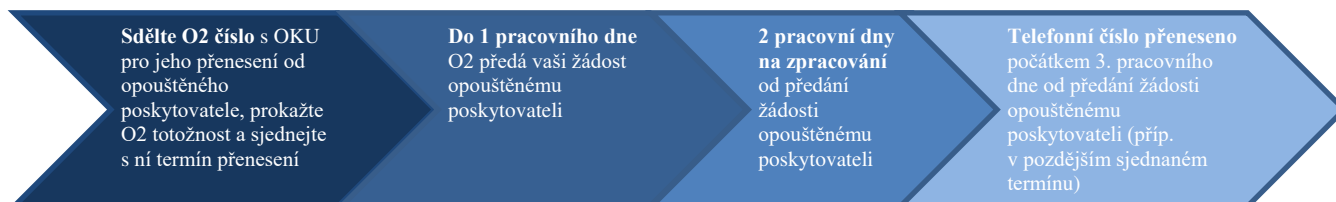
Stejně O2 postupuje i při změně smlouvy.

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

3.9. Přenesení telefonního čísla k O2

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

- Od 1. 4. 2020 stačí, když nám sdělíte přenášené telefonní číslo i ověřovací kód účastníka („OKU“) pro jeho přenesení, který máte k dispozici od opouštěného poskytovatele, a sjednáte s námi termín přenesení. Můžeme přitom požadovat ověření Vaší totožnosti obdobně dle odst. 3.2 a 3.3. Do následujícího pracovního dne předáme vaši žádost opouštěnému poskytovateli. K přenesení dojde počátkem 3. pracovního dne po předání žádosti nebo pozdější pracovní den dle termínu přenesení, který jste s námi sjednali, a to za podmínky, že u vás existuje technologický bod pro poskytování služby (tj. je zřízena přípojka O2 či jste převzali a aktivovali SIM kartu).

Jak přenést telefonní číslo k O2?

- Místo toho můžete nadále použít Číslo Výpovědi Opouštěného Poskytovatele („ČVOP“). Tento postup doporučujeme zejm. při přenášení velkého počtu čísel. V tom případě podejte výpověď smlouvy o službě opouštěnému poskytovateli z důvodu přenesení telefonního čísla. Při uzavírání smlouvy s O2 (či později v termínu dohodnutém s O2) pak uveďte platné ČVOP. Pokud opouštěný poskytovatel ČVOP nevytváří, je třeba jiným způsobem doložit, že máte právo nakládat s číslem u opouštěného poskytovatele a kdy nejdříve může k přenesení čísla dojít. Objednávku na přenesení



poskytovateli do následujícího pracovního dne poté, co s námi uzavřete smlouvu a sdělíte je počátkem 3. pracovního dne po předání objednávky nebo pozdější pracovní den, který

Pokud nám sdělíte OKU nebo ČVOP později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na přenášeném čísle. Nejpozději nám OKU nebo ČVOP sdělte předposlední pracovní den před skončením smlouvy s opouštěným poskytovatelem, jinak nelze garantovat přenesení čísla.

Službu zřídíme:

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

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

Číslo nelze k O2 přenést, pokud:

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

3.10. Veřejný registr smluv:

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

4. Povinnosti při užívání služeb

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

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

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

4.2. Ochrana kódů a zařízení

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

4.3. Kompatibilní zařízení

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



4.4. Opatření pro správné fungování sítí a služeb

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

1. stanovit pro poskytování služeb finanční nebo objemové limity, zpravidla na určitou dobu (např. den, zúčtovací období apod.); při překročení limitu je O2 oprávněna přerušit poskytování služeb,
 2. změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy z naléhavých technických nebo provozních důvodů, a to na základě oznámení i bez vašeho souhlasu. Při přečíslování O2 prostřednictvím automatických hlásek či jiným způsobem bezplatně informuje volající o změnách účastnických čísel u O2,
 3. zavést dodatečné způsoby ochrany sítí a služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch účastníků, služeb nebo sítí; O2 je oprávněna monitorovat provoz sítí a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití služeb,
 4. uplatnit transparentní, nediskriminační a přiměřená opatření pro řízení provozu v síti; pro zachování integrity a bezpečnosti sítí, ochranu před přetížením či zmírnění jeho dopadů je O2 oprávněna v nutném rozsahu i dočasně omezit provoz v síti tak, aby umožnila optimální využití služby všemi účastníky.
- 4.5. V případě porušení čl. 4.1.2 přecházejí práva i povinnosti účastníka na koncového uživatele služeb, pokud s tím O2 vysloví souhlas. Jediným oprávněným poskytovatelem služeb na telefonních číslech, jejichž prostřednictvím jsou služby poskytovány, zůstává i v takovém případě O2. Tím není dotčeno právo O2 na náhradu škody. Vyloučení této podmínky není možné bez písemného souhlasu představenstva O2.
- 4.6. Výjimky ze základních povinností podle čl. 4.1 lze sjednat jen písemně za odpovídající protiplnění.

5. Placení vyúčtování

5.1. Pravidelné vyúčtování

O2 vám ceny za všechny služby, které jste si sjednal, vyúčtuje na pravidelném měsíčním vyúčtování, a to podle dostupných provozních údajů. Konkrétní základní službu, včetně služeb souvisejících si můžete nechat vyčlenit na samostatné vyúčtování a zvolit si i jinou adresu pro doručování. Základní délka zúčtovacího období činí 1 měsíc; začátek a konec se ale nemusí krýt s kalendářním měsícem. O2 vám zúčtovací období přiřadí. Na vyúčtování je přitom vždy vidět, za jaké období je vystaveno. Výjimečně může být zúčtovací období z provozních důvodů kratší či delší.

Pokud nelze služby zahrnout do vyúčtování za období, kdy byly poskytnuty, najdete je ve vyúčtování následujícím. To se může stát zejména u služeb poskytnutých v sítích jiných smluvních operátorů.

5.2. Elektronická forma

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

5.3. Doručování

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

5.4. Když nemůžete vyúčtování najít

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

5.5. Co vyúčtování obsahuje

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

5.6. Vyúčtování a daně

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

5.7. Splatnost

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



5.8. Způsob úhrady

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

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

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

5.9. Platba inkasem z účtu

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

5.10. Použití zaplacených prostředků

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

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

5.11. Neidentifikované platby

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

6. Postup při neplacení**6.1. Upomínka a poplatek za ni**

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

6.2. Omezení služeb

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

6.3. Přerušování služeb

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

6.4. Výzva k okamžité úhradě ceny nebo jistoty

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

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

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



6.5. Evidence údajů v registrech dlužníků (SOLUS)

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

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

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

6.6. Úrok z prodlení a smluvní pokuta

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

6.7. Inkasní agentury

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

7. Zpracování osobních údajů

7.1. Zásady zpracování osobních údajů

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

7.2. Telefonní seznam

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

8. Poruchy a reklamace

8.1. Závady a poruchy

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

8.2. 2 měsíce na podání reklamace

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



8.3. 1 měsíc na vyřízení reklamace

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

8.4. 1 měsíc na vrácení částek a dobropisy

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

9. Omezení nebo přerušení poskytování služeb**9.1. Důvody vyšší moci**

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

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

9.2. Nemožnost komunikace s účastníkem

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

9.3. Úmrtí účastníka

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

9.4. Přístroj poškozující síť

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

9.5. Ostatní důvody

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

9.6. Obnovení služeb

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

10. Změny**10.1. Co lze měnit**

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

10.2. Nejasné požadavky

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

10.3. Změny tarifu

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



10.4. Schválení žádosti o změnu

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

10.5. Omezení změn smlouvy

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

10.6. Změny jinak než písemně

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

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

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

11.2. Když čerpáte výhody ze smlouvy se závazkem

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

11.3. Telefonicky

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

11.4. ČVOP při rušení

Pokud je výpověď možná, O2 vám zašle obratem (elektronickou zprávou nebo listinnou zásilkou) jednorázový identifikační kód – Číslo Výpovědi Opouštěného Poskytovatele. Zkráceně se nazývá ČVOP. ČVOP slouží k přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli a rovněž k autorizaci požadavku na zrušení služby zadaného na dálku (kontrola, že jej činí oprávněná osoba).

11.5. Jak ČVOP použijete

Jako účastník můžete ČVOP použít podle svého uvážení ke:

1. zrušení služby bez přenesení telefonního čísla - nejpozději 3 pracovní dny před posledním dnem výpovědní doby prosím sdělte ČVOP na určené lince O2.
2. zrušení služby s přenesením čísla k jinému poskytovateli - ČVOP sdělte přijímajícímu poskytovateli podle čl. 11.10.

11.6. Pokud ČVOP nepoužijete

Platí, že požadavek na zrušení služby zadaný na dálku nebyl autorizován a byl vzat zpět.

11.7. Písemná výpověď

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

11.8. Výpověď bez uvedení důvodu

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



11.9. Změna základních podmínek

Tento výpovědní důvod je upraven přímo zákonem 127/2005 Sb. Týká se služeb elektronických komunikací a říká: „Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je podnikatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r), je podnikatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je podnikatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odstavce 5.“

11.10. Přenesení čísla k jinému poskytovateli

- Od 1. 4. 2020 můžete požádat jiného, přejímajícího poskytovatele, aby přijal vaši žádost o přenesení čísla a vyřídil ji u O2 jako opuštěného poskytovatele služby. K tomuto účelu předějte takovému poskytovateli ověřovací kód účastníka („OKU“) pro přenesení telefonního čísla, který najdete ve své smlouvě s O2 uzavřené k přenášenému číslu, sjednejte s přejímajícím poskytovatelem termín přenesení a na jeho žádost prokažte svoji totožnost. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co obdržíme vaši žádost prostřednictvím přejímajícího poskytovatele, nebo pozdější pracovní den, který nám v žádosti oznámil, a to pokud je v žádosti obsažen platný OKU.
- Anebo stále můžete podat výpověď vůči O2 z důvodu přenesení telefonního čísla. Tento postup doporučujeme zejména při přenášení velkého počtu čísel. V tom případě sdělte přejímajícímu poskytovateli platný ČVOP od O2. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co obdržíme od přejímajícího poskytovatele objednávku na přenesení vašeho čísla, nebo pozdější pracovní den, který nám s objednávkou oznámil, a to pokud je v objednávce na přenesení obsažen platný ČVOP.

11.11. Lhůta pro přenesení čísla od O2

K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co obdržíme vaši žádost s platným OKU prostřednictvím přejímajícího poskytovatele nebo jeho objednávku na přenesení s platným ČVOP, ledaže nám přejímající poskytovatel současně oznámí pozdější pracovní den, kdy má k přenesení dojít. Pokud přejímajícího poskytovatele požádáte (sdělíte mu OKU nebo ČVOP) později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na daném telefonním čísle. Nejzazší lhůta pro sdělení OKU nebo ČVOP přejímajícímu poskytovateli je pak předposlední pracovní den před koncem smlouvy s O2. Doba přerušení poskytování služeb i důvody nepřenesení čísla od O2 platí obdobně jako při přenesení čísla k O2 (čl. 3.9).

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

11.12. Převod účastnictví

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

11.13. Úmrtí spotřebitele

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

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

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

12.2. Nemožnost poskytování

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

12.3. Při neplacení

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



12.4. Uhradíte-li, smlouva pokračuje

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

12.5. Výpovědní doba

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

12.6. Dlouhodobé odpojení na žádost účastníka

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

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

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

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

13.2. Odpovědnost O2

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

13.3. Odpovědnost účastníka

Účastník odpovídá za škodu, která vznikne O2 v důsledku:

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

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

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

14.2. Za co lze platit

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

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

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



14.3. Způsoby zadání příkazu

Příkaz k provedení Platby přes O2 můžete zadat následujícími způsoby:

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

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

14.4. Zadáním schvalujete provedení transakce

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

14.5. Částka platební transakce

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

14.6. O2 zajistí převod částky platební transakce

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

14.7. O2 může stanovit limity

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

14.8. Platební transakce ve vyúčtování od O2

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



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

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

14.10. Reklamacce platebních transakcí

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

14.11. Odpovědnost za neschválené transakce

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



14.12. Další informace

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

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

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

15. Závěrečná ustanovení

- 15.1. Způsoby komunikace a písemné úkony: O2 zaslá zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti („zprávy“) primárně na e-mailovou adresu účastníka a do portálu Moje O2. Je oprávněna využít i poštovní adresu a telefonický kontakt včetně SMS zpráv. Za doručenu se považuje taková zpráva odesláním mailu nebo SMS nebo vyvěšením v portálu Moje O2. U poštovní přepravy pak 3. dnem předání k poštovní přepravě držiteli poštovní licence nebo kurýrovi. Za doručenu je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena O2 jako nedoručitelná. Zprávy od O2 předávané k poštovní přepravě jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásilky; korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zaslána doporučeně. Smlouvy a jejich změny jsou uzavírány v českém jazyce a v něm též probíhá komunikace.

15.2. Při pochybnostech rozhodují záznamy O2

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

15.3. Smluvní podmínky a jejich změny

O2 je oprávněna měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně O2 nebo na trhu, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. O2 je povinna uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na www.o2.cz. Zároveň je O2 povinna informovat účastníka o uveřejnění informací o změnách smlouvy. O2 je oprávněna měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí:

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

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



15.4. Rozhodování sporů a dozorové orgány

Ve sporech mezi O2 a účastníkem vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě, které se týkají služeb elektronických komunikací, má pravomoc rozhodovat mimosoudně spory ČTÚ (www.ctu.cz). Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla O2. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně. Dohled v oblasti poskytování platebních služeb vykonává Česká národní banka (Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03, www.cnb.cz), již lze v této oblasti podávat stížnosti a podněty. Spory týkající se platebních služeb lze též řešit mimosoudně na základě návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb. (www.finarbitr.cz). Rada pro rozhlasové a televizní vysílání je dozorovým orgánem u televizního vysílání a audiovizuálního obsahu (www.rrtv.cz).

15.5. Smlouva a závazkové vztahy vzniklé na základě smlouvy a VP se řídí právním řádem ČR. Na všechny závazkové vztahy podle těchto VP se bez ohledu na datum jejich vzniku uplatní příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pohledávky a dluhy vzniklé před jeho účinností se ale řídí dosavadní právní úpravou. Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování služeb vzniklé mezi O2 a účastníkem před nabytím účinnosti těchto VP zůstávají i nadále v platnosti. Ustanovení VP, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení smlouvy, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků ze smlouvy plynoucích.

15.6. Tyto VP nabývají účinnosti dne 1. 4. 2020 a řídí se podle nich smluvní vztahy vzniklé nebo změněné ode dne jejich účinnosti. Dále se tyto VP použijí na smluvní vztahy vzniklé přede dnem jejich účinnosti v případech, kdy O2 oznámí tuto změnu obchodních podmínek a zveřejnění VP účastníkovi, a to předem v souladu se zákonem způsobem pro zaslání vyúčtování.



O₂

O2 Czech Republic a.s.

IČ 60193336, DIČ CZ60193336


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

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném

Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322



Příloha č.1b ke Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací - DOPLŇUJÍCÍ OBCHODNÍ PODMÍNKY

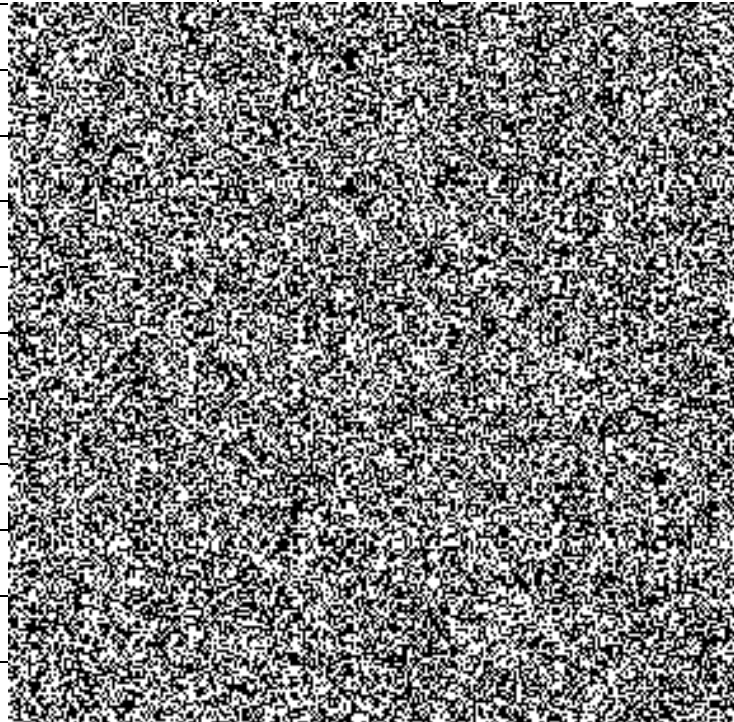
- 1) Poskytovatel je povinen v rámci realizace před předáním do „ostrého“ provozu proškolení kontaktní osoby Objednatele oprávněné jednat ve věcech technických (viz seznam kontaktních osob v Příloze č. 2). V rámci předávacího řízení bude v předávacím protokolu o provedeném proškolení obsluhy systému a telefonních přístrojů sepsán záznam, který bude podepsán každou proškolenou osobou Objednatele.
- 2) Objednatel je povinen řádně chránit pronajatý hardware (dle místa plnění uvedeného ve Smlouvě - článek IV. odst. 3) před poškozením. Hardware, resp. telefonní přístroje (dále také jen „zařízení“) smí Objednatel a jeho klienti využívat pouze k účelu tomu určenému, tj. k telefonování. Objednatel není oprávněn zařízení demontovat nebo přemísťovat. Objednatel je povinen případné uživatele nebo své klienty za tímto účelem řádně proškolení.
- 3) Dojde-li k závadě na vnitřním rozvodném vedení (kabeláž Objednatele v rámci areálu), které je v majetku Objednatele a souvisí s předmětem plnění Poskytovatele, je Objednatel povinen bezodkladně tuto záležitost oznámit Poskytovateli včetně informace, jakým způsobem a kdy dojde opravě/nápravě. Stejně tak, dojde-li k poškození nosnosti příčky nebo zdi, na které je telefonní přístroj připevněn nebo i k poškození samotného telefonního přístroje například z důvodu neodborného zacházení, opravy či záměrného nebo úmyslného poškození. Poskytovatel je v takovém případě povinen na vyžádání Objednatele zdarma zajistit odpojení telefonního přístroje nebo telekomunikační vedení na úrovni Účastnického rozvaděče (ÚR na hraně areálu Objednatele), kde je rozhraní telefonní přípojky mezi kabelovým rozvodem Objednatele a kabelovým rozvodem Poskytovatele, tak aby nedošlo k dalšímu poškození. Poskytovatel je dále povinen, jakmile Objednatel provede a dokončí opravu příčky, zdi nebo svého vedení, na vyžádání Objednatele provést zdarma znovuzapojení telefonního přístroje. Veškeré ostatní náklady související s opravou/nápravou či odstraněním škody způsobené z výše uvedeného důvodu jsou na odpovědnosti Objednatele. Ten je v takovém případě povinen uhradit veškeré odpovídající náklady.
Výše uvedené vady (respektive vady uvedené v tomto odstavci a vady způsobené přepětím v kabelové síti Objednatele (rozvodné vedení v areálu objednatele) nejsou předmětem garantovaných SLA a Poskytovatel za ně nenesе žádnou odpovědnost.
Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli řádnou součinnost a podporu při provádění opravy. Povinností Poskytovatele odstranit závadu se myslí oprava pouze dodaných a realizovaných komponent plnění zakázky, tedy především O2 Cloud, veřejných telekomunikačních služeb, telefonních přístrojů, aplikačního software a call serveru. Netýká se prvků nebo konektivity, které nebyly součástí dodávky Poskytovatele (např. výše uvedená kabeláž Objednatele).
- 4) Poskytovatel bude několikrát ročně provádět bezpečnostní testy a průběžně bude řešení optimalizovat. Poskytovatel je v takovém případě oprávněn systém nebo jeho části odpojit na dobu nezbytně nutnou, maximálně však na 1hod. O případném odpojení systému nebo jeho částí je Poskytovatel povinen informovat Objednatele nejméně 3 pracovní dny předem. Takovýto plánovaný výpadek není započítán do plnění SLA.
- 5) Hlášení závad provádí Objednatel prostřednictvím svých kontaktních osob (viz příloha č. 2 smlouvy) na e-mail adresu: sd_ict@o2.cz . Zároveň je možné kontaktovat ServiceDesk Objednatele i telefonicky na . Je vždy musí být závada hlášena na výše uvedenou e-mail adresu.
Hlášení musí obsahovat tyto náležitosti:
 - přesnou adresu místa, kde se řešení nachází
 - jméno a příjmení oprávněné osoby a kontaktní spojení na ni
 - co nejpřesnější popis vady předmětu díla
 - v případě nutnosti přístupu do areálu Objednatele informaci, kdy je možný vstup a jaká bude kontaktní osoba v místě pro případ součinnostiNásledně obdrží Objednatel od Poskytovatele potvrzení o evidování hlášené závady a Poskytovatel zahájí její odstraňování. Po odstranění závady bude Objednatel Poskytovatelem o tomto informován a v případě odsouhlasení funkčního stavu bude událost uzavřena.
- 6) V případě, že Poskytovatel zajišťuje celé řešení prostřednictvím více telekomunikačních služeb, je oprávněn fakturovat jednotlivé telekomunikační služby samostatnou fakturou, při zachování podmínek celkové měsíční ceny dle článku 7 této smlouvy.



Příloha č. 2 ke Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací

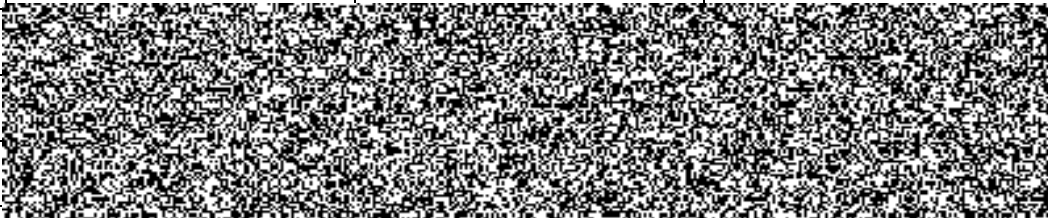
Za objednatele

Kontaktní osoby oprávněné jednat ve věcech technických ve smyslu článku VI. odst. 10 smlouvy


| Jméno a příjmení | Místo plnění | Pevná linka | Mobilní telefon | E-mail |
|-----------------------------|-----------------|---|-----------------|--------|
| Ing. Petr Košťál | všechna místa |  | | |
| Ing. Jiří Jirásek | všechna místa | | | |
| Mgr. Pavel Veselík | všechna místa | | | |
| Mgr. Tomáš Kurečka | všechna místa | | | |
| Jiří Finta | ZZC Balková | | | |
| Bc. Jiří Baše | ZZC Balková | | | |
| Ing. Miroslava Báčorová | ZZB Bělá | | | |
| Petr Slavík | ZZC Bělá | | | |
| Mgr. Ing. Gabriela Milotová | ZZC Vyšší Lhoty | | | |
| Lubomír Janáč | ZZC Vyšší Lhoty | | | |
| Ing. Radka Vychodilová | PřS Ruzyně | | | |

Za poskytovatele

Kontaktní osoby oprávněné jednat ve věcech technických ve smyslu článku VI. odst. 10 smlouvy

| Jméno a příjmení | Pevná linka | Mobilní telefon | E-mail |
|------------------|--|-----------------|--------|
| O2 service desk |  | | |
| Hynek Vála | | | |
| Petra Kopecká | | | |
| | | | |
| | | | |

Kontaktní údaje poskytovatele pro přijetí oznámení o poruchách a výpadcích

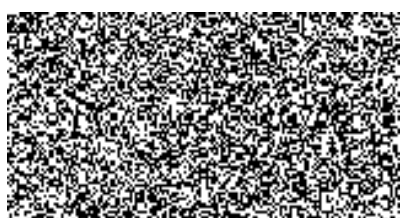
| Jméno a příjmení | Pevná linka | Mobilní telefon | E-mail |
|------------------|--|-----------------|--------|
| O2 service desk |  | | |
| | | | |
| | | | |



Příloha č. 3 ke Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací

Počet telefonních přístrojů v místech plnění a stanovení minimální požadované dostupnosti

| Název zařízení (místo plnění) | Počet instalovaných telefonních přístrojů | Počet plně funkčních telefonních přístrojů - minimální dostupnost dle článku VI. odst. 4 smlouvy |
|--|--|---|
| Zařízení pro zajištění cizinců Balková | 7 | 3 |
| Zařízení pro zajištění cizinců Bělá – Jezová | 13 | 6 |
| Zařízení pro zajištění cizinců Vyšní Lhoty | 9 | 4 |
| Přijímací středisko Ruzyně | 1 | 1 |





PODMÍNKY PROVÁDĚNÍ ČINNOSTÍ EXTERNÍCH OSOB V OBJEKTECH SPRÁVY UPRCHLICKÝCH ZAŘÍZENÍ MINISTERSTVA VNITRA Z HLEDISKA BEZPEČNOSTI A OCHRANY ZDRAVÍ PŘI PRÁCI, POŽÁRNÍ OCHRANY A OCHRANY ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto podmínky platí pro výkon veškerých smluvených činností externích osob v objektech Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra (dále jen „SUZ MV“) a jsou přílohou smlouvy na základě které externí osoba provádí činnosti či poskytuje služby SUZ MV.
2. Externí osoby jsou povinny si počínat tak, aby neohrožovaly zdraví a život zaměstnanců, klientů a dalších osob v objektech SUZ MV nebo životní prostředí provozováním nebezpečných činností.
3. Externí osoby jsou povinny si počínat tak, aby nedocházelo k pracovním úrazům a byly dodržovány zásady BOZP, PO, ochrany ŽP a další níže uvedené zásady práce v objektech SUZ MV.
4. Odpovědní zaměstnanci SUZ MV jsou oprávněni kontrolovat, zda externí osoby plní povinnosti uložené v oblasti BOZP, PO a ochrany ŽP nebo těmito podmínkami a tyto osoby jsou povinny takovou kontrolu strpět.

II. Povinnosti externích osob při vstupu a výkonu činnosti v zařízení SUZ MV

1. Do areálů Zařízení pro zajištění cizinců (dále jen „ZZC“) a jeho vnitřních prostor mohou externí osoby vstupovat pouze se souhlasem odpovědného zaměstnance ZZC pověřeného dohledem nad prováděnými pracemi a po splnění všech bezpečnostních opatření stanovených systémem bezpečnostní ochrany ZZC (např. fyzické prověření osob a zavazadla přinášeného do areálu ZZC).
2. Odpovědný zaměstnanec ZZC seznámí externí osoby s místem výkonu práce. Do jiných prostor areálu jim není přístup povolen. V případě potřeby bude externím osobám zajištěn doprovod osoby s ověřenou znalostí areálu ZZC. Externím osobám bude sděleno, kde se nachází sociální zařízení, které mohou v případě potřeby po dobu pobytu v areálu používat. Na základě požadavku externí osoby s ohledem na limitované možnosti ZZC mohou být poskytnuty i vhodné prostory pro uložení pracovních pomůcek, nářadí a materiálu.
3. Do prostor ZZC je zakázáno:
 - a. vstupovat pod vlivem alkoholu nebo návykových látek,
 - b. vnášet, přechovávat a požívat alkoholické nápoje a jiné omamné a psychotropní látky,
 - c. vnášet předměty, které by svým množstvím nebo povahou mohly ohrozit život nebo zdraví zaměstnanců a klientů nebo třetích osob.





4. V prostorách ZZC se zakazuje:
- kouřit mimo vyhrazené prostory,
 - manipulovat s otevřeným ohněm (s výjimkou stanovenou v III. bod 4),
 - zneužívat zajištěné osoby k různým úsluhám, zneužívat jejich práci pro osobní prospěch, přijímat od nich jakékoliv předměty apod., zprostředkovávat jim jakékoliv vzkazy a spojení s osobami nebo institucemi (doručování dopisů, zpráv, peněz, léků apod.),
 - pořizovat jakékoli obrazové záznamy či fotografie a nahrávat zvukové záznamy,
 - šířit tiskoviny, které by svým nevhodným obsahem mohly vést k podpoře nesnášenlivosti, rasismu a xenofobii,
 - navazovat s klienty kontakty nebo vztahy přesahující rámec účelu jejich práce,
 - jakkoli zasahovat či manipulovat s technickými prostředky bezpečnostní ochrany areálu umístěnými v prostoru mírného režimu zajištění (dále jen „MRZ“) (např. čidla perimetru, kamerový systém apod.),
 - vnášet do prostor MRZ jakékoliv jídlo a tekutiny včetně nápojů pro osobní potřebu,
 - vnášet do prostor MRZ mobilní telefony, tablety nebo jiná zařízení, která jsou schopna zaznamenávat a uchovávat zvuk nebo obraz, a nebo je možno jejich prostřednictvím telefonovat.

III. Povinnosti externích osob v oblasti BOZP, PO a ochrany ŽP

- Externí osoby jsou povinny si počínat v souladu s obecnými zásadami BOZP, PO, ochrany ŽP a interními předpisy SUZ MV, které tyto zásady konkretizují a jsou povinny přijmout opatření k prevenci rizik ve vztahu k vlastním zaměstnancům a dalším osobám.
- Externí osoby odpovídají za odbornou a zdravotní způsobilost svých zaměstnanců včetně svých subdodavatelů.
- Externí osoby jsou zejména povinny:
 - dbát zvýšené pozornosti při vstupu do ubytovacích prostor klientů a při kontaktu s klienty,
 - zachovávat pravidla slušného chování vůči ostatním osobám v prostoru MRZ a nezavdávat příčiny ke vzniku konfliktních a problémových situací,
 - dbát pokynů příslušného odpovědného zaměstnance ZZC a jím stanovených bezpečnostních opatření a poskytovat mu potřebnou součinnost,
 - upozornit odpovědného zaměstnance ZZC na všechny okolnosti, které by mohly vést k ohrožení provozu nebo bezpečného stavu technických zařízení,
 - okamžitě oznámit odpovědnému zaměstnanci ZZC existenci nebezpečí, které by mohlo ohrozit životy či zdraví osob nebo způsobit provozní nehodu nebo poruchu technických zařízení,
 - zajistit, aby stroje, zařízení a nářadí používané externí osobou nebyla používána v rozporu s bezpečnostními předpisy,
 - v případě mimořádné události (havarijní stav, evakuace apod.) uposlechnout příkazu odpovědného zaměstnance ZZC,





- h. zajistit, aby jejich zaměstnanci používali ochranné pracovní prostředky a ochranné zařízení strojů snižující nebezpečí vzniku úrazu,
 - i. počínat si tak, aby svým jednáním nezavdaly příčinu ke vzniku požáru, výbuchu, ohrožení života nebo škody na majetku,
 - j. oznámit každý pracovní úraz bezodkladně odpovědnému zaměstnanci ZZC nebo pracovníkům stále služby ZZC, kteří zajistí podle potřeby poskytnutí první pomoci a přivolání RZS,
 - k. před zahájením vlastní práce předat kontaktní osobě, pokud to charakter práce vyžaduje, písemnou informaci o rizicích, které prováděné činnosti představují a jaká opatření k ochraně budou provedena či je bude nutné provést společně,
 - l. v případě zákazu vstupu nepovolených osob na místo výkonu prací jsou zaměstnanci zhotovitele povinni toto místo označit vhodným bezpečnostním značením,
 - m. nosit štítek s označením „NÁVŠTĚVA“ vždy na viditelném místě vrchní části oděvu odlišené reflexní vestou a jsou dále při vstupu nebo výstupu z MRZ povinni označit přiděleným čipem příchod i odchod pomocí čtečky systému elektronické kontroly vstupu umístěné na hranici MRZ a při pobytu v části MRZ se pohybovat vždy pouze za dozoru bezpečnostních pracovníků,
 - n. zachovávat ve vztahu k třetím osobám mlčenlivost o informacích a skutečnostech, které při své činnosti v ZZC získají.
4. Za provádění údržbových prací vyžadujících použití otevřeného ohně (např. svařování apod.) nesou externí osoby plnou odpovědnost v souladu s platnou legislativou. Provádění prací dle tohoto bodu rovněž podléhá předchozímu schválení vedoucím odborů ZZC.
 5. Externí osoby jsou povinny dodržovat veškerá ustanovení obecně závazných předpisů v oblasti ochrany ŽP, zejména zákona č. 185/2001 Sb., o odpadech. Případné sankce uložené orgány státní správy spojené s porušením platné legislativy ze strany externí osoby, ponese externí osoba.


IV. Ostatní ujednání

1. Externí osoby berou na vědomí, že prostory ZZC jsou monitorovány kamerovým systémem s pořizováním záznamu, se kterým je nakládáno v souladu s ustanoveními nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen „nařízení“).
2. SUZ MV si vyhrazuje právo odepřít vstup nebo vykázat z areálu ZZC externí osobu, která nebude respektovat ustanovení tohoto dokumentu či se závažným způsobem proviní proti jejich ustanovením.





S výše uvedeným poučením jsem byl seznámen a zavazuji se k plnění pokynů, které SUZ MV pro externí osoby stanovuje.

Beru na vědomí, že SUZ MV jakožto správce nakládá s osobními údaji externích osob podle nařízení a vnitrostátních předpisů. Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou dostupné na internetových stránkách www.suz.cz, případně je možno o ně zažádat elektronicky na adres  či písemně na adrese P.O. BOX 110, 143 00 Praha 4.

Rovněž se zavazuji provést poučení veškerých mých zaměstnanců či subdodavatelů, kteří budou vstupovat do MRZ ZZC v souladu s tímto dokumentem a toto poučení doložit vyplněným „Protokolem o poučení zaměstnanců či subdodavatelů externích osob vstupujících do MRZ ZZC SUZ MV“, který je součástí těchto podmínek.

Poznámka:

Tyto podmínky nevylučují použití dalších bezpečnostních opatření, které vyplývají z pracovních rizik externích osob a dodržování zásad bezpečnosti práce ve smyslu obecně závazných předpisů.

Za externí osobu:

O2 Czech Republic a.s.

Jméno a příjmení

Podpis





**Protokol o poučení zaměstnanců a subdodavatelů externích osob
vstupujících do MRZ ZZC SUZ MV**

| | | |
|------------------------|-------------------------------|---------------|
| Externí osoba: | O2 Czech Republic a.s. | |
| Odpovědná osoba | Jméno | Podpis |
| | | |

| Zaměstnanci a subdodavatelé externí osoby vstupující do MRZ ZZC | | |
|--|-------------------|---------------|
| Jméno a příjmení | Poučen dne | Podpis |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



Volání z pevné

Ceník volitelných služeb pro firemní zákazníky

O₂

Volání z pevné

V této sekci naleznete přehled aktuální nabídky volitelných služeb k Volání z pevné, ceny a podmínky, za nichž se uplatní. Pokud není výslovně uvedeno jinak, platí pro volitelné služby shodné popisy a parametry kvality jako pro základní službu Volání z pevné.



Hovorné v rámci EU

Zahrnuje hovorné v rámci ČR a EU (zóna 1 až zóna 3)

Uvedené ceny jsou bez DPH; Uvedené ceny jsou v Kč za 1 minutu. Účtuje se každá započatá sekunda.

Volání na Modré linky (čísla začínající 81x,83x,843-6,855)

| | Cena za min |
|-----------------------|--------------------|
| Volání na Modré linky | 0,98 Kč |

Volání na Bílé linky (čísla začínající 840 - 2, 847 - 9)

| | Cena za min |
|----------------------|--------------------|
| Volání na Bílé linky | 1,32 Kč |



Mezinárodní volání - EU

Služba umožňuje volání z pevné sítě O2 na zahraniční čísla - tedy čísla s jinou mezinárodní předvolbou než +420.

| Zóna | Země | Cena za min |
|--------|--|-------------|
| Zóna 1 | +421 Slovensko | 2,39 Kč |
| Zóna 2 | +43 Rakousko, +48 Polsko, +49 Německo | 2,39 Kč |
| Zóna 3 | +30 Řecko, +31 Nizozemsko, +32 Belgie, +33 Francie, +34 Španělsko, +351 Portugalsko /Azory a Madeira/, +352 Lucembursko, +353 Irsko, +354 Island, +356 Malta, +357 Kypr, +358 Finsko, +359 Bulharsko, +36 Maďarsko, +370 Litva, +371 Lotyšsko, +372 Estonsko, , +378 San Marino, +379 Vatikán, +385 Chorvatsko, +386 Slovinsko, +39 Itálie a Vatikán, +40 Rumunsko, +423 Lichtenštejnsko, +44 Velká Británie a Severní Irsko, +45 Dánsko, +46 Švédsko, +47 Norsko, +350 Gibraltar, +35129 Azory a Madeira, +590 Guadeloupe, +594 Francouzská Guyana, +596 Martinik, +262 Réunion | 2,39 Kč |

Hovorné mimo EU

Zahrnuje hovorné v rámci ČR a EU (zóna 1 až zóna 3)

Uvedené ceny jsou bez DPH; Uvedené ceny jsou v Kč za 1 minutu. Účtuje se každá započatá sekunda.

Mezinárodní volání – zóny mimo EU

Služba umožňuje volání z pevné sítě O2 na zahraniční čísla - tedy čísla s jinou mezinárodní předvolbou než +420.

| Zóna | Země | Cena za min |
|--------|---|-------------|
| Zóna 4 | +298 Faerské ostrovy, +355 Albánie, +373 Moldavsko, +375 Bělorusko, +380 Ukrajina, +381 Srbsko, +382 Černá Hora, +383 Kosovo, +387 Bosna a Hercegovina, +389 Makedonie, +90 Turecko, +376 Andorra, +377 Monako, +41 Švýcarsko | 4,87 Kč |
| Zóna 5 | +7 Rusko | 4,87 Kč |
| Zóna 6 | +1 USA, +1204 Kanada 1, +1226 Kanada 20, +1249 Kanada 21, +1250 Kanada 2, +1289 Kanada 22, +1306 Kanada 3, +1343 Kanada 23, +1403 Kanada 4, +1416 Kanada 5, +1418 Kanada 6, +1437 Kanada 24, +1438 Kanada 25, +1450 Kanada 19, +1506 Kanada 7, +1514 Kanada 8, +1519 Kanada 9, +1579 Kanada 26, +1581 Kanada 27, +1587 Kanada 28, +1600 Kanada 10, +1604 Kanada 11, +1613 Kanada 12, +1647 Kanada 29, +1705 Kanada 13, +1709 Kanada 14, +1778 Kanada 30, +1780 Kanada 31, +1807 Kanada 15, +1819 Kanada 16, +1867 Kanada, +1902 Kanada 17, +1905 Kanada 18, +61 Austrálie, +64 Nový Zéland, +81 Japonsko, +852 Hongkong, +972 Izrael, +1808 Midway Island | 2,39 Kč |
| Zóna 7 | +20 Egypt, +212 Maroko, +213 Alžírsko, +216 Tunisko, +218 Libye, +374 Arménie, +65 Singapur, +7300 Kazachstan 7300, +731 Kazachstan 731, +732 Kazachstán, +733 Kazachstan 733, +7570 Kazachstan 7570, +7571 Kazachstan 7571, +7573 Kazachstan 7573, +7574 Kazachstan 76, +76 Kazachstan 76, +767 Kazachstan 767, +77 Kazachstan 77, +84 Vietnam, +86 Čína, +886 Taiwan, | 4,87 Kč |



| | | |
|--------|--|----------|
| | +91 Indie, +966 Saúdská Arábie, +992 Tádžikistán, +993 Turkmenistán, +994 Ázerbájdžán, +995 Gruzie, +996 Kyrgyzstán, +998 Uzbekistán | |
| Zóna 8 | +1242 Bahamy, +1246 Barbados, +1345 Kajmanské ostrovy, +1671 Guam, +1787 Portoriko, +1809 Dominikánská republika, +1829 Dominikánská rep., +1876 Jamajka, +233 Ghana, +244 Angola, +27 Jižní Afrika, +500 Falklandy, +501 Belize, +502 Guatemala, +503 Salvador, +504 Honduras, +505 Nikaragua, +506 Kostarika, +507 Panama, +509 Haiti, +51 Peru, +52 Mexiko, +54 Argentina, +55 Brazílie, +56 Chile, +57 Kolumbie, +58 Venezuela, +591 Bolívie, +593 Ekvádor, +595 Paraguay, +597 Surinam, +598 Uruguay, +60 Malajsie, +62 Indonésie, +63 Filipíny, +66 Thajsko, +82 Korea, +92 Pákistán, +93 Afghánistán, +94 Srí Lanka, +95 Barma (Myanmar), +961 Libanon, +962 Jordánsko, +963 Sýrie, +964 Irák, +965 Kuvajt, +967 Jemen, +968 Omán, +970 Palestina, +971 Spojené Arabské Emiráty, +973 Bahrajn, +974 Katar, +975 Bhútán, +976 Mongolsko, +977 Nepál, +98 Irán | 4,87 Kč |
| Zóna 9 | +1264 Anguilla, +1268 Antigua a Barbuda, +1284 Britské Panenské ostrovy, +1340 Panenské ostrovy USA, +1441 Bermudy, +1473 Grenada, +1649 Turkey, +1664 Montserrat, +1670 Severní Mariany, +1684 Samoa Americká, +1758 Svatá Lucie, +1767 Dominika, +1784 Svatý Vincenc a Grenadiny, +1868 Trinidad a Tobago, +1869 Svatý Kryštof a Nevis, +211 Jihosúdánská republika, +220 Gambie, +221 Senegal, +222 Mauretánie, +223 Mali, +224 Guinea republika, +225 Pobřeží slonoviny, +226 Burkina Faso, +227 Niger, +228 Togo, +229 Benin, +230 Mauritius, +231 Libérie, +232 Sierra Leone, +234 Nigérie, +235 Čad, +236 Středoafrická Republika, +237 Kamerun, +238 Kapverdy, +239 Svatý Tomáš a Princův ostrov, +240 Rovnická Guinea, +241 Gabon, +242 Kongo, +243 Konžská demokratická republika, +245 Guinea-Bissau, +246 Diego Garcia, +247 Ascension, +248 Seychely, +249 Súdán, +250 Rwanda, +251 Etiopie, +252 Somálsko, +253 Džibuti, +254 Keňa, +255 Tanzánie, +256 Uganda, +257 Burundi, +258 Mosambik, +260 Zambie, +261 Madagaskar, +263 Zimbabwe, +264 Namibie, +265 Malawi, +266 Lesotho, +267 Botswana, +268 Svazijsko, +269 Komory a Mayotte, +290 Svatá Helena, +291 Eritrea, +297 Aruba, +299 Grónsko, +508 Saint Pierre a Miquelon, +53 Kuba, +592 Guyana republika, +599 Antily Nizozemské, +672 Australská teritoria, +673 Brunej, +674 Nauru, +675 Papua-Nová Guinea, +676 Tonga, +677 Šalamounovy ostrovy, +678 Vanuatu, +679 Fidži, +680 Palau, +681 Wallis a Futuna, +682 Cookovy ostrovy, +683 Niue, +685 Samoa Západní, +686 Kiribati, +687 Nová Kaledonie, +688 Tuvalu, +689 Polynésie Francouzská, +690 Tokelau, +691 Mikronésie, +692 Marshallovy ostrovy, +850 Korejská lid. dem. Republika, +853 Macao, +855 Kambodža, +856 Laos, +880 Bangladéš, +960 Maledivy | 20,57 Kč |

