

Cenová Nabídka : SLUŽBY MOBILNÍCH SÍTÍ ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

#	Druh požadovaných služeb	Jednotka	Cena / jednotka	Orientační počet jednotek	Cena bez DPH	DPH	Cena vč. DPH
			(bez DPH)	za měsíc	za 1 prům. měsíc	(v %)	za 1 prům. měsíc
hlasový tarif bez volných jednotek (VPS zdarma)							
1.	- měsíční tarif bez volných minut a SMS vnitrostátní odchozí hovory	1 SIM	10,00 Kč	4 705	47 050,00 Kč	21	56 930,50 Kč
2.	- do všech mobilních a pevných sítí v ČR	1 minuta	0,50 Kč	1 284 949	642 474,50 Kč	21	777 394,15 Kč
3.	- datové volání - GSM/CSD DATA vnitrostátní služby SMS, MMS	1 minuta	4,00 Kč	40 000	160 000,00 Kč	21	193 600,00 Kč
4.	- odeslání 1 SMS	1 SMS	0,60 Kč	166 298	99 778,80 Kč	21	120 732,35 Kč
5.	- odeslání 1 MMS	1 MMS	3,90 Kč	3 503	13 661,70 Kč	21	16 530,66 Kč
mezinárodní služby SMS, MMS							
6.	- odeslání 1 SMS do EU	1 SMS	4,13 Kč	397	1 639,61 Kč	21	1 983,93 Kč
7.	- odeslání 1 SMS (zbytek světa)	1 SMS	4,13 Kč	37	152,81 Kč	21	184,90 Kč
8.	- odeslání 1 MMS do EU	1 SMS	3,90 Kč	143	557,70 Kč	21	674,82 Kč
9.	- odeslání 1 MMS (zbytek světa)	1 SMS	3,90 Kč	27	105,30 Kč	21	127,41 Kč
roaming							
10.	- odchozí (zbytek světa)	1 minuta	12,00 Kč	6 220	74 640,00 Kč	21	90 314,40 Kč
11.	- příchozí (zbytek světa)	1 minuta	8,00 Kč	5 294	42 352,00 Kč	21	51 245,92 Kč
12.	- odeslání 1 SMS (zbytek světa)	1 SMS	5,00 Kč	834	4 170,00 Kč	21	5 045,70 Kč
13.	- odeslání 1 MMS (zbytek světa)	1 MMS	3,90 Kč	55	214,50 Kč	21	259,55 Kč
mezinárodní volání							
14.	- odchozí volání do EU	1 minuta	3,00 Kč	2 000	6 000,00 Kč	21	7 260,00 Kč
15.	- odchozí volání do zahraničí mimo EU	1 minuta	15,00 Kč	540	8 100,00 Kč	21	9 801,00 Kč
volání se sdílenými náklady							
16.	volání se sdílenými náklady tzv. modrá linka	1 minuta	3,50 Kč	750	2 625,00 Kč	21	3 176,25 Kč
17.	volání se sdílenými náklady tzv.bílá linka	1 minuta	3,50 Kč	650	2 275,00 Kč	21	2 752,75 Kč
18.	volání na služby 1180,1181 a 1188	1 minuta	28,84 Kč	800	23 072,00 Kč	21	27 917,12 Kč
neomezený hlasový tarif							
19.	- měsíční paušální platba (neomezená volání do všech sítí, SMS)	1 SIM	180,00 Kč	9 329	1 679 220,00 Kč	21	2 031 856,20 Kč
datové tarify							
20.	datový tarif A bez FUP s omezením rychlosti na 128 kb/s	1 SIM	290,00 Kč	609	176 610,00 Kč	21	213 698,10 Kč
21.	datový tarif B s měsíčním FUP ne nižším než 1,5GB	1 SIM	70,00 Kč	1 236	86 520,00 Kč	21	104 689,20 Kč
22.	datový tarif C s měsíčním FUP ne nižším než 3 GB	1 SIM	100,00 Kč	3 500	350 000,00 Kč	21	423 500,00 Kč
23.	datový tarif D s měsíčním FUP ne nižším než 10 GB	1 SIM	180,00 Kč	4 022	723 960,00 Kč	21	875 991,60 Kč
24.	datový tarif E s měsíčním FUP ne nižším než 20 GB	1 SIM	320,00 Kč	537	171 840,00 Kč	21	207 926,40 Kč
25.	datový tarif F s měsíčním FUP ne nižším než 40 GB	1 SIM	490,00 Kč	147	72 030,00 Kč	21	87 156,30 Kč
26.	datový tarif G s měsíčním FUP ne nižším než 60 GB	1 SIM	650,00 Kč	111	72 150,00 Kč	21	87 301,50 Kč
27.	datový tarif H s měsíčním FUP ne nižším než 100 GB	1 SIM	1 100,00 Kč	46	50 600,00 Kč	21	61 226,00 Kč
28.	datový tarif CH s měsíčním FUP ne nižším než 300 GB	1 SIM	2 700,00 Kč	70	189 000,00 Kč	21	228 690,00 Kč
29.	datový tarif I s měsíčním FUP ne nižším než 600 GB	1 SIM	5 500,00 Kč	20	110 000,00 Kč	21	133 100,00 Kč
30.	připojení do Internetu v ČR	24 hodin	23,97 Kč	350	8 389,50 Kč	21	10 151,30 Kč
31.	datový tarif s balíčkem 1 GB (zbytek světa)	1 SIM	1 114,88 Kč	124	138 245,12 Kč	21	167 276,60 Kč
32.	datový tarif s balíčkem 5 GB (zbytek světa)	1 SIM	2 891,74 Kč	87	251 581,38 Kč	21	304 413,47 Kč
33.	datový tarif do zahraničí (zbytek světa)	1 MB	25,00 Kč	700	17 500,00 Kč	21	21 175,00 Kč
34.	datový tarif s balíčkem 5 GB na IČ (zbytek světa)	1 balíček	15 000,00 Kč	1	15 000,00 Kč	21	18 150,00 Kč
35.	pevná IP adresa IPv4	1 SIM	49,00 Kč	100	4 900,00 Kč	21	5 929,00 Kč
36.	pevná IP adresa IPv6	1 SIM	49,00 Kč	120	5 880,00 Kč	21	7 114,80 Kč
další služby							
37.	služba hromadného rozesílání SMS Lesy ČR s.p.,	1 SMS	0,80 Kč	50 000	40 000,00 Kč	21	48 400,00 Kč
38.	služba hromadného rozesílání SMS Povodí Ohře, s.p.	1 SMS	0,80 Kč	20 000	16 000,00 Kč	21	19 360,00 Kč
39.	služba hromadného rozesílání SMS Povodí Labe s.p.	1 SMS	0,80 Kč	5 000	4 000,00 Kč	21	4 840,00 Kč
40.	zřízení a provoz privátní APN LČR, s.p.	1 KS	9 500,00 Kč	1	9 500,00 Kč	21	11 495,00 Kč
41.	zřízení a provoz privátní APN Povodí Vltavy, s.p.	1 KS	9 500,00 Kč	1	9 500,00 Kč	21	11 495,00 Kč
42.	zřízení a provoz privátní APN Povodí Moravy, s.p.	1 KS	9 500,00 Kč	1	9 500,00 Kč	21	11 495,00 Kč
43.	zřízení a provoz privátní APN Povodí Labe, s.p.	1 SIM	49,00 Kč	27	1 323,00 Kč	21	1 600,83 Kč
44.	zabezpečení krizové komunikace	1 SIM	200,00 Kč	70	14 000,00 Kč	21	16 940,00 Kč
NABÍDKOVÁ CENA ZA JEDEN MĚSÍC BEZ DPH					5 356 117,92 Kč		
NABÍDKOVÁ CENA ZA JEDEN MĚSÍC VČETNĚ DPH					6 480 902,68 Kč		
NABÍDKOVÁ CENA ZA DOBU PLNĚNÍ 48 měsíců BEZ DPH					257 093 660,16 Kč		
NABÍDKOVÁ CENA ZA DOBU PLNĚNÍ 48 měsíců VČETNĚ DPH					311 083 328,79 Kč		

Příloha 3
Seznam Účastníků (pověřujících zadavatelů)

	Název:	IČO:	Sídlo:
1.	Česká plemenářská inspekce, o. s. s.	00639613	Slezská 100/7, 120 00 Praha 2
2.	Ministerstvo zemědělství, o. s. s.	00020478	Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1
3.	Národní hřebčín Kladruby nad Labem, s. p. o.	72048972	Kladruby nad Labem 1, 533 14 Kladruby nad Labem
4.	Národní zemědělské muzeum Praha, s. p. o.	75075741	Kostelní 1300/44, 170 00 Praha 7
5.	Podpůrný a garanční rolnický a lesnický fond, a.s.	49241494	Za Poříčskou bránou 256/6, 186 00 Praha 8
6.	Povodí Labe, s. p.	70890005	Víta Nejedlého 951/8, 500 03 Hradec Králové
7.	Povodí Moravy, s. p.	70890013	Dřevařská 932/11, 602 00 Brno - střed
8.	Povodí Odry, s. p.	70890021	Varenská 3101/49, 702 00 Moravská Ostrava a Přívoz
9.	Povodí Ohře, s. p.	70889988	Bezručova 4219, 430 03 Chomutov
10.	Povodí Vltavy, státní podnik	70889953	Holečkova 3178/8, 150 00 Praha 5
11.	Státní veterinární správa, o. s. s.	00018562	Slezská 100/7, 120 00 Praha 2
12.	Státní veterinární ústav Jihlava, s. p. o.	13691554	Rantířovská 93/20, 586 01 Jožava
13.	Státní veterinární ústav Olomouc; s. p. o.	13642103	Jakoubka ze Stříbra 462/1, 779 00 Olomouc
14.	STÁTNÍ VETERINÁRNÍ ÚSTAV PRAHA, s. p. o.	00019305	Sídlíštní 136/24, 165 00 Praha - Lysolaje
15.	Státní zemědělská a potravinářská inspekce, o. s. s.	75014149	Květná 504/15, 603 00 Brno - střed
16.	Státní zkušebna strojů, a. s.	27146235	Třanovského 622/11, 163 00 Praha 17
17.	Ústav pro hospodářskou úpravu lesů, o. s. s.	00020681	Nábřežní 1326, 250 01 Brandýs nad Labem
18.	Ústav pro státní kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv, o. s. s.	00019453	Hudcova 232/56a, 621 00 Brno – Medlánky
19.	Ústav zemědělské ekonomiky a informací	00027251	Mánesova 1453/75, 120 00 Praha 2
20.	Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský, o. s. s.	00020338	Hroznová 63/2, 603 00 Brno - střed
21.	Výzkumný ústav lesního hospodářství a myslivosti, v. v. i.	00020702	Strnady 136, 252 02 Jíloviště
22.	Výzkumný ústav meliorací a ochrany půdy, v. v. i.	00027049	Žabovřeská 250, 156 00 Praha – Zbraslav
23.	Výzkumný ústav potravinářský Praha, v. v. i.	00027022	Radiová 1285/7, 102 00 Praha 15
24.	Výzkumný ústav rostlinné výroby, v. v. i.	00027006	Drnovská 507/73, 161 00 Praha 6

	Název:	IČO:	Sídlo:
25.	Výzkumný ústav živočišné výroby, v. v. i.	00027014	Přátelství 815/109, 104 00 Praha 22
26.	Výzkumný ústav zemědělské techniky, v. v. i.	00027031	Drnovská 507/73, 161 00 Praha 6
27.	Zemský hřebčinec Písek s. p. o.	71294562	U Hřebčince 479, 397 01 Písek
28.	Zemský hřebčinec Tlumačov s. p. o.	71294571	Dolní 115, 763 62 Tlumačov
29.	Zařízení služeb MZe s. p. o.	71294295	Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1
30.	Česká akademie zemědělských věd	48135291	Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1
31.	Mateřská škola Klásek s.p.o.	06081771	Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1
32.	Centrální zadavatel - Lesy České republiky, s. p.	42196451	Přemyslova 1106/19, 500 08 Hradec Králové

Smluvní podmínky

Všeobecné podmínky poskytování služeb

Účinné od 1. 10. 2018

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

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

O2 Czech Republic a.s.,

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

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

1. Služby elektronických komunikací

1.1. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací s O2

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

1.2. Co se rozumí základní službou a jejím zřízením

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

1.3. Služby v pevném místě

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

1.4. Služby mobilní

Služba není zřizována na konkrétní místo. Lze ji používat všude tam, kde je dostupný signál sítě. Technologickým bodem, který umožňuje čerpání služeb, je zde SIM karta, kterou lze užívat v různých zařízeních. SIM karta je ve vlastnictví O2. Je zakázáno do ní zasahovat a umísťovat ji do automatizovaných či propojovacích zařízení nebo zařízení pro komunikaci mezi stroji, ledaže je výslovně dohodnuta zvláštní služba určená k těmto účelům. Oblasti s pravděpodobným výskytem radiového signálu jsou vyznačeny na mapě pokrytí dostupné na www.o2.cz. Pokrytí se může v čase měnit působením fyzikálních vlivů nebo charakterem použitých technologií. Vliv mají i stavební konstrukce a použité materiály v budovách a řada vnějších aspektů, které O2 nemůže objektivně ovlivnit. Službu zřídíme do 5 pracovních dní od uzavření smluvního vztahu na poskytování této služby.

1.5. Smluvní dokumentace

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

1.6. Moje O2

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

2. Další služby podle těchto VP

2.1. Kdy se tyto VP rovněž použijí

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

2.2. Volitelné služby

Vedle sjednaných základních služeb můžete čerpat z aktuální nabídky volitelných služeb, jejichž přehled, ceny i

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

2.3. Zadávání příkazů k platbám přes O2

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

2.4. Další služby

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

2.5. Co tyto VP neupravují

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

3. Jak se uzavírá smlouva

3.1. Osobně / telefonicky / přes e-shop

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

3.2. Identifikační údaje

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

3.3. Pravdivé, správné a aktuální údaje

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

3.4. Prověření důvěryhodnosti

Po sdělení údajů si prověříme, zda nám tatáž osoba již někdy nedlužila nebo není vedena v negativních registrech (SOLUS). Prověření v negativních registrech (SOLUS) můžete odmítnout, ale v takovém případě máme právo na složení finanční jistoty (depozitu). Můžeme vyžadovat složení jistoty i v jiných odůvodněných případech, zejména pokud by mohlo být ztíženo vymáhání případných pohledávek. Jistotu 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. Na prodejně O2 nebo u obchodního zástupce

Smluvní formulář podepíšete buď podpisem v listinné podobě, nebo vlastnoručním digitálním podpisem do elektronického souboru za pomoci digitálního pera a snímací podložky. Svou totožnost prokážete úředním dokladem totožnosti. O2 je oprávněna ověřit správnost údajů a pravost dokladů, 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 spotřebitele mimo prodeju

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

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

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

3.8. Kdy O2 smlouvu neuzavře

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

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

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

Stejně O2 postupuje i při změně smlouvy.

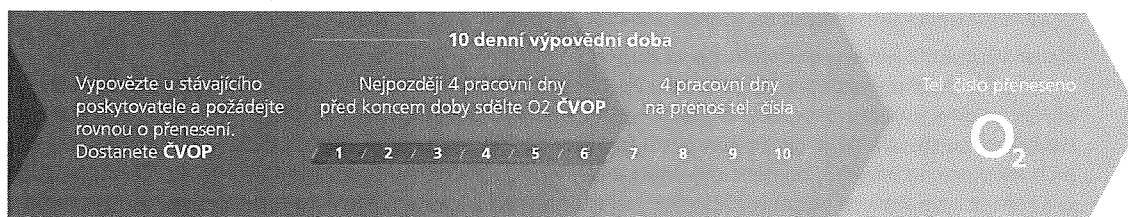
Pokud vznikne během smluvního vztahu podezření na některý z výše uvedených důvodů, může O2 vyzvat účastníka, aby doložil své identifikační údaje, poskytl podklady k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své závazky, složil přiměřenou jistotu nebo se dostavil na výzvu O2 osobně k projednání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

3.9. Přenesení telefonního čísla k O2

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

K přenesení čísla může dojít po uplynutí výpovědní doby (skončení smlouvy) u stávajícího poskytovatele. Když s výpovědí podáte rovnou i žádost o přenesení čísla, je přenesení možné už po 10. dni od podání žádosti.

Službu zřídíme na přeneseném čísle do 4 pracovních dnů ode dne, kdy s námi uzavřete smlouvu a sdělíte nám ČVOP, ne však dříve, než skončí vaše smlouva s opouštěným poskytovatelem. Pokud nám sdělíte ČVOP později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy s opouštěným poskytovatelem, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na přenášeném čísle.

„Jak přenést číslo k O2 nejrychleji?“**Službu zřídíme:**

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

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

Číslo nelze k O2 přenést, pokud:

1. žádané datum přenesení je předčasné (vaše smlouva u jiného poskytovatele trvá), nebo
2. trvá starší objednávka na přenesení téhož čísla, nebo
3. na číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti, nebo
4. pokud existují technické překážky bránící přenesení čísla (zejména pokud vaše smlouva k přenášenému číslu skončila ještě před doručením objednávky na přenesení).

3.10. Veřejný registr smluv:

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

4. Povinnosti při užívání služeb

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

1. Jste povinen řádně a včas platit vystavená vyúčtování za služby.
2. Nesmíte přenechávat služby za úplatu nebo jiné protiplnění jiným osobám („přeprodej“) ani přeprodej umožnit nebo se na něm podílet. Zakázáno je rovněž začleňování služeb O2 do technických řešení určených pro poskytování služeb jiným osobám a vydávání služeb O2 za služby jiného subjektu.
3. Nesmíte negativně ovlivňovat provoz sítě a kvalitu služeb poskytovaných ostatním účastníkům, například používáním SIM karty v GSM nebo SMS bránách nebo v zařízeních určených primárně ke sdílení služby nebo 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, vyrazením 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 sítě a služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch účastníků, služeb nebo sítě; O2 je oprávněna monitorovat provoz sítí a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití služeb,
4. uplatnit transparentní, nediskriminační a přiměřená opatření pro řízení provozu v síti; pro zachování integrity a

bezpečnosti sítě, ochranu před přetížením či zmírnění jeho dopadů je O2 oprávněna v nutném rozsahu i dočasně omezit provoz v síti tak, aby umožnila optimální využití služby všemi účastníky.

- 4.5. V případě porušení čl. 4.1.2 přecházejí práva i povinnosti účastníka na koncového uživatele služeb, pokud s tím O2 vysloví souhlas. Jediným oprávněným poskytovatelem služeb na telefonních číslech, jejichž prostřednictvím jsou služby poskytovány, zůstává i v takovém případě O2. Tím není dotčeno právo O2 na náhradu škody. Vyloučení této podmínky není možné bez písemného souhlasu představenstva O2.
- 4.6. Výjimky ze základních povinností podle čl. 4.1 lze sjednat jen písemně za odpovídající protiplnění.

5. Placení vyúčtování

5.1. Pravidelné vyúčtování

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

5.2. Elektronická forma

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

5.3. Doručování

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

5.4. Když nemůžete vyúčtování najít

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

5.5. Co vyúčtování obsahuje

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

5.6. Vyúčtování a daně

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

5.7. Splatnost

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

5.8. Způsob úhrady

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

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

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

5.9. Platba inkasem z účtu

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

5.10. Použití zaplacených prostředků

Platby zaplacené dle pokynů ve vyúčtování použijeme ke dni jejich připsání na náš účet k úhradě našich pohledávek (a to i 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 neúročený a použijeme jej k úhradě dalších vyúčtování, a to v souladu s výše uvedenými pravidly.

5.11. Neidentifikované platby

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

6. Postup při neplacení

6.1. Upomínka a poplatek za ni

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

6.2. Omezení služeb

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

6.3. Přerušení služeb

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

6.4. Výzva k okamžité úhradě ceny nebo jistoty

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

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

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

6.5. Evidence údajů v registrech dlužníků (SOLUS)

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

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

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

6.6. Úrok z prodlení a smluvní pokuta

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

6.7. Inkasní agentury

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

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

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

7.2. Telefonní seznam

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

8. Poruchy a reklamace**8.1. Závady a poruchy**

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

8.2. 2 měsíce na podání reklamace

Jako účastník máte právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na 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 dobropisů**

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

9. **Omezení nebo přerušení poskytování služeb**

9.1. **Důvody vyšší moci**

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

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

9.2. **Nemožnost komunikace s účastníkem**

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

9.3. **Úmrtí účastníka**

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

9.4. **Přístroj poškozující síť**

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

9.5. **Ostatní důvody**

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

9.6. **Obnovení služeb**

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

10. **Změny**

10.1. **Co lze měnit**

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

10.2. **Nejasné požadavky**

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

10.3. **Změny tarifu**

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

10.4. Schválení žádosti o změnu

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

10.5. Omezení změn smlouvy

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

10.6. Změny jinak než písemně

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

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

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

11.2. Když čerpáte výhody ze smlouvy se závazkem

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

11.3. Telefonicky

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

11.4. ČVOP při rušení

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

11.5. Jak ČVOP použijete

Jako účastník můžete ČVOP použít podle svého uvážení ke:

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

11.6. Pokud ČVOP nepoužijete

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

11.7. Písemná výpověď

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

11.8. Výpověď bez uvedení důvodu

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

11.9. Změna základních podmínek

Tento výpovědní důvod je upraven přímo zákonem 127/2005 Sb. Týká se služeb elektronických komunikací a říká: „Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je podnikatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r), je podnikatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu

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

11.10. Přenesení čísla k jinému poskytovateli

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

11.11. Lhůta pro přenesení čísla od O2

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

Přenesením čísla dojde ke zrušení všech služeb zřízených na přenášeném čísle a ukončení smluv o takových službách ke konci dne předcházejícímu přenesení čísla.

11.12. Převod účastnictví

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

11.13. Úmrtí spotřebitele

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

12. Ukončení ze strany O2

12.1. Důvody ukončení

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

12.2. Nemožnost poskytování

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

12.3. Při neplacení

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

12.4. Uhradíte-li, smlouva pokračuje

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

12.5. Výpovědní doba

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

12.6. Dlouhodobé odpojení na žádost účastníka

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

13. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

13.1. Výjimky z odpovědnosti

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

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

13.2. Odpovědnost O2

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

13.3. Odpovědnost účastníka

Účastník odpovídá za škodu, která vznikne O2 v důsledku:

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

14. Platby přes O2

14.1. Možnost zadávat příkazy k platbám přes O2

Pokud to umožňuje konkrétní základní služba elektronických komunikací, kterou vám jako účastníkovi poskytujeme (zejm. hlasová služba a mobilní internetové připojení), můžete prostřednictvím sítě zadávat příkazy k platební transakci nebo také souhlasy s provedením platební transakce na základě příkazu příjemce. Takové příkazy či souhlasy vám umožňují provést převod peněžních prostředků na platební účty osob, které s námi uzavřely smlouvu o vedení takových účtů („partneři“). Provedené platby připsáme 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 SMS zpráv dle instrukcí, obsažených v SMS potvrzení o provedení transakce, a vždy též doručení oznámení prostřednictvím Moje O2 či volání na linku zákaznické podpory O2. Odvolání příkazu či souhlasu však nemá zpětné účinky. Nelze odvolat souhlas s již provedenou transakcí ani požadovat vrácení částky.

14.5. Částka platební transakce

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

14.6. O2 zajistí převod částky platební transakce

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

14.7. O2 může stanovit limity

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

14.8. Platební transakce ve vyúčtování od O2

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

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

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

14.10. Reklamacce platebních transakcí

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

14.11. Odpovědnost za neschválené transakce

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

14.12. Další informace

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

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

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

15. Závěrečná ustanovení

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

kontakt včetně SMS zpráv. Za doručenu se považuje taková zpráva odesláním mailu nebo SMS nebo vyvěšením v portálu Moje O2. U poštovní přepravy pak 3. dnem předání k poštovní přepravě držiteli poštovní licence nebo kurýrovi. Za doručenu je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena O2 jako nedoručitelná. Zprávy od O2 předávané k poštovní přepravě jsou podávány obvykle jako obvyčejné listovní zásilky; korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zasílána doporučeně. Smlouvy a jejich změny jsou uzavírány v českém jazyce a v něm též probíhá komunikace.

15.2. **Při pochybnostech rozhodují záznamy O2**

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

15.3. **Smluvní podmínky a jejich změny**

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

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

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

15.4. **Rozhodování sporů a dozorové orgány**

Ve sporech mezi O2 a účastníkem vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě, které se týkají služeb elektronických komunikací, má pravomoc rozhodovat mimosoudně spory ČTÚ (www.ctu.cz). Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla O2. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně. Dohled v oblasti poskytování platebních služeb vykonává Česká národní banka (Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03, www.cnb.cz), 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. 10. 2018 a řídí se podle nich smluvní vztahy vzniklé nebo změněné ode dne jejich účinnosti.**



O2 Czech Republic a.s.

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

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

Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322

Příloha 5

Návrh konkrétního postupu migrace včetně termínovaného harmonogramu

(V rámci této přílohy jsou jak centrální zadavatel, tak pověřující zadavatelé označeni termínem „zákazník“.)

V této fázi poskytovatel předkládá předběžný návrh postupu migrace. Konkrétní postup migrace včetně termínovaného harmonogramu předloží vybraný poskytovatel na základě výzvy, kterou mu zákazník odešle v souladu s §122(3) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění.

1. Popis přenesení telefonních čísel od opouštěného poskytovatele

Poskytovatel (jakožto přejímající poskytovatel služeb) zajistí přenesení současných telefonních čísel od poskytovatele dosud zajišťujícího zákazníkovi služby (dále jako „opouštěný poskytovatel“) v souladu se zákonem č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících předpisů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoEK“).

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

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

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

Ověřovací kód účastníka (dále jen „OKU“):

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

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

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

přenesení telefonního čísla. Při uzavírání smlouvy s poskytovatelem (či později v termínu dohodnutém s poskytovatelem) pak zákazník uvede platné ČVOP.

I po 1.4.2020 lze tedy přenášet telefonní čísla prostřednictvím ČVOP². **Pod jedním ČVOP kódem je možné přenést až 99 čísel najednou.**

Postup přenesení telefonních čísel:

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

Přípravná fáze:

- Podání kompletní žádosti zákazníka o přenesení čísla poskytovateli, sdělení OKU či ČVOP
Vytvoření tabulky čísel (formát .xls), která bude obsahovat nezbytné informace o přenášených číslech (čísla, služby, adresy + další informace podle dohody) (zajistí zákazník)
- Určení termínu přenesení telefonních čísel (nutná součinnost poskytovatele a zákazníka).
Nejdříve může jít o 4. pracovní den po dni podání žádosti o přenesení čísla poskytovateli.
- Podání kompletní objednávky na přenesení čísla opouštěnému poskytovateli zajistí poskytovatel jako přejímající poskytovatel

Vlastní přenesení telefonních čísel:

- Distribuce SIM karet poskytovatelem zákazníkovi
- Koncovému uživateli každého přenášeného telefonního čísla je potvrzeno datum přenesení prostřednictvím SMS
- Vlastní přenesení telefonních čísel s navedením služeb proběhne v plánovaném termínu od 0:00 do 6:00. Celý proces (včetně přípravné fáze) probíhá pouze v pracovní dny (tzn. mimo víkendy a státní svátky)

Závěrečná fáze:

- Koncový uživatel příslušného telefonního čísla si sám vymění SIM kartu v mobilním telefonu
- Koncový uživatel příslušného telefonního čísla provede restart telefonu
- Potvrzení úspěšnosti přechodu zákazníkovi poskytovatelem
- Navedení doplňkových služeb dle požadavků zákazníka po přenosu telefonního čísla k poskytovateli do 48 hodin od přenesení telefonních čísel
- Zákazník potvrdí poskytovateli řádné přenesení telefonních čísel – akceptace

Poskytovatel službu zřídí v mobilní síti na nové SIM kartě, kterou od poskytovatele zákazník obdrží.

² Možnost přenosu čísel pomocí ČVOP je zakotvena v „Kodexu procesu přenášení mobilního telefonního čísla, přístupu a užívání Referenční databáze přenesených mobilních čísel“ APMS (Asociace provozovatelů mobilních sítí).

Číslo nelze k poskytovateli přenést, pokud:

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

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

1.1 Harmonogram přenesení telefonních čísel

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

Den		Popis činností	
	Přípravná fáze	Podepsání smlouvy s poskytovatelem a zavedení do systému poskytovatele.	
		Sdělení OKU, příp. získání ČVOPu opouštěného poskytovatele služby. Sdělení detailních informací o přenášených číslech (OKU nebo ČVOP, telefonní čísla, služby, adresy – množství informací podle dohody). Předání informací (žádosti) poskytovateli.	vytváří zákazník
		Domluvení termínu přenesení telefonních čísel (nejdříve 4 dny po podání kompletní žádosti nebo později dle dohody).	zákazník a poskytovatel
		Poskytovatel zašle objednávku na opouštěného poskytovatele do jednoho pracovního dne od přijetí žádosti od zákazníka.	poskytovatel
D1	Vlastní přenesení telefonních čísel	Opouštěný poskytovatel přijme objednávku a provede validaci. Poskytovatel připravuje a distribuuje na zákazníka SIM karty. Distribuce může proběhnout na vybraná místa v regionech. Zákazník zajistí distribuci na koncového uživatele.	
D2		Poskytovatel potvrdí koncovému uživateli datum přenesení telefonního čísla prostřednictvím SMS. Dokončení distribuce SIM na zákazníka. Zákazník zajistí distribuci na koncového uživatele.	
D3		Přenesení telefonního čísla k poskytovateli mezi 0:00 a 6:00	
	Závěrečná fáze	Koncový uživatel si sám vymění SIM kartu, restartuje mobilní zařízení a funguje v síti O2. Navedení doplňkových služeb dle požadavků zákazníka do 48 hodin od přenesení telefonního čísla.	

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

1.2 Popis přenesení telefonních čísel

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

V další tabulce je vytvořen i obecný harmonogram pro realizaci přenosu libovolného počtu SIM karet. Harmonogram je vždy individualizován s ohledem na poptávaný počet přenášených telefonních čísel.

Tabulka 1 – Harmonogram přenesení telefonních čísel

Harmonogram začíná podepsáním každé nové Dílčí zakázky. Kroky „D5 až „D8“ se mohou v harmonogramu opakovat či zkracovat dle počtu migrovaných SIM k novému operátorovi. Kapacita přenosu telefonních čísel je 1000 SIM za den. Neposkytnutí součinnosti zákazníkem může mít za následek posunutí harmonogramu.

Dny	Popis činností	Odpovědnost
D0	Podepsání smlouvy na poskytování služeb s poskytovatelem (účastnická smlouva), zavedení do systému poskytovatele,	zákazník/ poskyvatel
D0+2 dny	Sdělení OKU zákazníkem. Při přenosu většího počtu telefonních čísel zákazník podá výpověď u opouštěného poskytovatele, který mu vygeneruje ČVOP.	zákazník
D1 (2 dny)+3 dny	Zákazník vyplní tabulku přenášených telefonních čísel ve formátu xls (dále jen „portační tabulka“), která bude obsahovat informace o přenášených číslech (čísla, služby, adresy – množství informací podle dohody). Do této tabulky zákazník doplní ČVOP nebo OKU a předá tabulku přenášených čísel poskytovateli (může navrhnout termíny přenesení telefonních čísel).	zákazník
D2 (5dní)+2 dny	Zadání informací (objednávky) do systému poskytovatele a odeslání opouštěnému poskytovateli.	poskyvatel
D3 (7dní)+3 dny	Poskyvatel distribuuje zákazníkovi SIM karty. Distribuce může proběhnout na vybraná místa v regionech. Zákazník zajistí distribuci koncovým uživatelům. Opouštěný poskyvatel do 2 dnů od zadání objednávky potvrdí přenesení čísel zákazníkovi prostřednictvím SMS.	poskyvatel, zákazník opouštěný poskyvatel
D4 (10dní)+2 dny	Koncový uživatel má SIM kartu a zná datum, kdy proběhne přenos čísla (Zákazník distribuuje SIM karty a informuje zaměstnance o přenosu, např. hromadným e-mailem koncovým uživatelům).	zákazník
D5 (12dní)+1 den	Vlastní přenos čísla mezi opouštěným poskytovatelem a poskytovatelem. Maximální počet pro přenos telefonních čísel je 1000 za den. Do půlnoci služby poskytuje opouštěný poskyvatel. Od 0:00 do 6:00 (max.) SIM bez aktivních služeb. Od 6:00 SIM funguje v síti poskytovatele.	opouštěný poskyvatel a poskyvatel
D5 (13dní)+1 den	Vlastní přenos čísla mezi opouštěným poskytovatelem a poskytovatelem. Maximální počet pro přenos telefonních čísel je 1000 za den. Do půlnoci služby poskytuje opouštěný poskyvatel. Od 0:00 do 6:00 (max.) SIM bez aktivních služeb. Od 6:00 SIM funguje v síti poskytovatele.	opouštěný poskyvatel a poskyvatel
D6 (14dní)+1 den	Vlastní přenos čísla mezi opouštěným poskytovatelem a poskytovatelem. Maximální počet pro přenos telefonních čísel je 1000 za den. Do půlnoci služby poskytuje opouštěný poskyvatel. Od 0:00 do 6:00 (max.) SIM bez aktivních služeb.	opouštěný poskyvatel a poskyvatel

	Od 6:00 SIM funguje v síti poskytovatele.	
D7 (15dní)+1 den	Vlastní přenos čísla mezi opouštěným poskytovatelem a poskytovatelem. Maximální počet pro přenos telefonních čísel je 1000 za den. Do půlnoci služby poskytuje opouštěný poskytovatel. Od 0:00 do 6:00 (max.) SIM bez aktivních služeb. Od 6:00 SIM funguje v síti poskytovatele.	opouštěný poskytovatel a poskytovatel
D8 (16dní)+1 den	Vlastní přenos čísla mezi opouštěným poskytovatelem a poskytovatelem. Maximální počet pro přenos telefonních čísel je 1000 za den. Do půlnoci služby poskytuje opouštěný poskytovatel. Od 0:00 do 6:00 (max.) SIM bez aktivních služeb. Od 6:00 SIM funguje v síti poskytovatele.	opouštěný poskytovatel a poskytovatel
D9 (17dní)+1 den	Koncový uživatel si sám vymění SIM kartu, restartuje mobilní zařízení a funguje v síti poskytovatele.	koncový uživatel
D10 (18dní)+2 dny	Navedení doplňkových služeb dle požadavků zákazníka do 48 hodin od přenesení telefonních čísel.	poskytovatel
celková doba trvání projektu je 20 dní		

2. Zřízení APN

Poskytovatel zajistí privátní APN se statickou IP adresou včetně datových propojení na vyžádání kontaktní osoby zákazníka, v souladu s odst. 2.5 Přílohy č. 1 (Technická specifikace).

Tabulka 2 – Harmonogram zřízení APN

Harmonogram je vypracovaný v pracovních dnech. Doba trvání se dá upravit po schůzce se zákazníkem.

Dny	Popis činností	Odpovědnost
D0	Podepsání smlouvy na poskytování služeb s poskytovatelem zavedení do systému poskytovatele. Zákazník dodá seznam SIM na které chce navést APM profil.	zákazník/ poskytovatel
D0+2 dny	Kick off meeting se zákazníkem.	zákazník/ poskytovatel
D1 (2 dny)+1 den	Zadání požadavku do systému.	poskytovatel
D2 (3dny)+21 dní	Realizace datové služby: Přemyslova 1106, 500 08 Hradec Králové, Dřevařská 11, 602 00 Brno, Holečkova 3178/8, 150 00 Praha 5.	poskytovatel
D3 (24dní)+14 dní	Zřízení privátního APM a jeho konfigurace.	poskytovatel
D4 (38dní)+1 den	Hromadné přidání APM profilu na SIM.	poskytovatel
D5 (39dní)+1 den	Akceptace projektu.	poskytovatel
celková doba trvání projektu je 40 dní		

Součinnost zákazníka:

- Umožní přístup do objektu či k jednotlivým částem objektu, který je ve vlastnictví zákazníka pro obhlídku lokality, nebo umístění instalovaných služeb a technologií a pro ověření vedení kabelových tras v souladu se specifikací poskytovatele uvedenou výše. U objektu, který není ve vlastnictví zákazníka, si pro umístění instalovaných služeb a technologií a pro ověření vedení kabelových tras, v souladu se specifikací poskytovatele uvedenou výše, zajistí poskytovatel s vlastníkem objektu uvedené náležitosti ve vlastní režii;
- Zúčastní se úvodní implementační schůzky;
- Otestuje kvalitu a nastavení služeb;
- Zajistí vstupy pro techniky poskytovatele, případně jeho externích zhotovitelů;
- Zajistí vhodný prostor pro umístění koncového/ých zařízení v rozsahu 2 U v racku.
- Zajistí dostatečně dimenzované silové napájení pro koncové/á zařízení;
- Zajistí součinnost při případném dobudování vnitřní infrastruktury;
- Vystaví objednávku k jednotlivým službám;
- Převezme implementovanou službu a související technologie do užívání podepsáním akceptačního protokolu služby;
- Bude informovat poskytovatele o opatřeních na straně zákazníka v rámci epidemie COVID19, které by mohly mít dopad na realizaci (vstup zaměstnanců poskytovatele do prostor zákazníka...);
- pokud se při realizaci APM použije Radius server od zákazníka, tak je potřeba od zákazníka dostatečná komunikace při realizaci a dodání IP adres serveru.

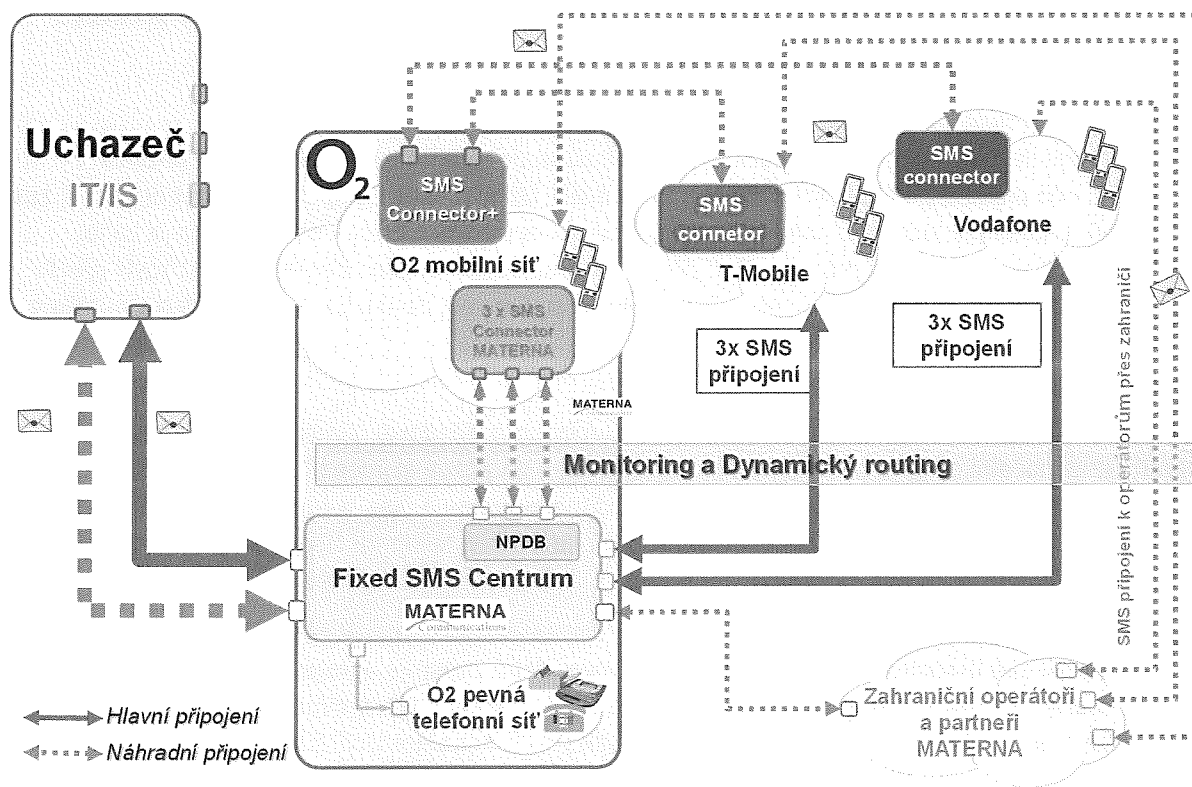
Příloha 6

Popis zajištění služby hromadného rozesílání SMS zpráv

Poskytovatel zajistí SMS bránu pro hromadné rozesílání SMS zpráv v souladu s odst. 2.7 Přílohy č. 1 (Technická specifikace) takto:

(V rámci této přílohy jsou jak centrální zadavatel, tak pověřující zadavatelé Povodí Ohře, s.p., a Povodí Labe, s.p. označeni termínem „zákazník“.)

Základem služby je propojení zákazníka s cílovými sítěmi mobilních a pevných operátorů. Poskytovatel je propojen se zákazníkem v 1 až N bodech, kde přijímá SMS od zákazníka a kde je možné definovat kvalitativní parametry pro jednotlivé typy provozu. Následně se SMS předávají do sítě operátorů k doručení a to v 1o až M bodech. Služba patří do kategorie řízených služeb (managed services). Řízená služba znamená, že poskytovatel rozlišuje různé typy provozu od zákazníka a podle jejich definovaných kvalitativních parametrů je doručuje do sítě operátorů přes nejvhodnější cesty. Součástí řešení je vyhodnocování kvality jednotlivých propojení k jednotlivým operátorům (body 1 až M). V případě zhoršení kvality primárních propojů k operátorům (body 1 až M), poskytuje poskytovatel přepnutí na alternativní cesty doručení.



Obrázek 1 – Schematické znázornění propojení s operátory

1. Způsob připojení

Poskytovatel disponuje více variantami připojení. Níže jsou uvedené nejčastější používané přístupy.

1.1 API rozhraní

Poskytovatel nabízí řešení pro připojení pomocí API - HTTP/HTTPS, XML, UCP/EMI, SMPP 3.4 nebo MC Connect. MC Connect má verze HTTP a verzi moderního SOAP, kde je možnost využít i ověření pomocí certifikátu. Plná podpora v SW MobileChange.

1.2 AWEG server

Zákazníkovi se vytvoří účet a pro připojení k účtu může přistupovat přes API, WEB aplikaci, PC aplikaci, SMS Backend nebo jenom zaslat ve správném formátu http požadavek. V rámci Connectoru lze zřizovat další podúčty. Například, firma může v rámci služby přistupovat přes API pro aplikační odesílání a zároveň účty pro zaměstnance, na které budou přistupovat pomocí WEB/PC aplikace.

API: AWEG-HTTP-OpenInterface

WEB Aplikace: Profil-SMS

Zákazník odesílá SMS pomocí web portálu (https) a přístupových údajů jméno/heslo. Portál se prezentuje poli pro zadání telefonních čísel a textu SMS. Další možnost je připojení souboru CSV, kde si zákazník nadefinuje jednotlivá telefonní čísla a k nim odpovídající texty. Jako varianta je zadat jednotný text a telefonní čísla pro odeslání, případně využít šablony pro odesílání s možností využití 14 předdefinovaných proměnných, například dnešní datum a čas, datum za 2 dny, následující měsíc, svátek k následujícímu dni.

PC Aplikace: b-SMS

Zákazník si na svém PC nainstaluje aplikaci b-SMS (podpora Windows, Linux), která při spuštění vytvoří zabezpečené spojení přes Internet k poskytovateli a vyžádá si jméno/heslo a po ověření. Uživatelské rozhraní aplikace je tvořeno poli pro zadání telefonních čísel a textu SMS. Další možnost je propojení souboru CSV, kde si zákazník nadefinuje jednotlivá telefonní čísla a k nim odpovídající texty. Jako varianta je zadat jednotný text a telefonní čísla pro odeslání zpráv.

Serverové řešení: MobilChange

Uživatel má ve své infrastruktuře aplikaci MobilChange, která zajišťuje agregaci SMS ze všech interních zdrojů (aplikací) a přes kterou lze veškeré SMS předávat dál i přijímat případné odpovědi a správy potvrzující doručení. Pro předávání SMS bude použit konektor UCP/EMI v aplikaci MobilChange.

Podmínkou je pouze upgrade a aktivace UCP/EMI konektoru ve stávající instalaci MobilChange, kterou je nutné si zajistit u dodavatele aplikace, upgrade na podporu „MC Connect“.

Standardní SMS protokoly

Poskytovatel nabízí i řešení, kde se Uživatel připojí pomocí standardního SMS protokolu - HTTP/HTTPS, XML, UCP/EMI, SMPP 3.4 nebo MC Connect.

1.3 Specifická řešení

Dále jsou možná řešení i na bázi SQL, nebo úplně specifická řešení pro zákazníka založená na virtuální platformě. Při řešení tohoto typu je nutný vývoj SW, který je spojen s finančními náklady.

2. Podporované doplňkové funkčnosti

Služba **SMS Connector Business** podporuje následující funkcionality:

- **Doručenky**, to znamená informaci, že SMS zpráva byla doručena na mobilní telefon. Tímto způsobem si může aplikace zákazníka u důležitých zpráv potvrdit, že SMS zpráva byla skutečně doručena až na cílový mobilní telefon.
- **Priorita** při odbavení SMS odesílaných z aplikací zákazníka přes vybudované zabezpečené připojení k SMS technologii poskytovatele je zajištěna dvěma zákaznickými SMS účty s rozdílnou prioritou (se standardní a se zvýšenou prioritou). Poskytovatel bude SMS odeslané zákazníkem z SMS účtu se zvýšenou prioritou odbavovat přednostně a při předání těchto SMS do sítě mobilních operátoru k dalšímu doručení u nich odpovídající prioritu vyznačí.
- **Zpráva složená z více částí (multipart)** – tímto způsobem může aplikace zákazníka odeslat zprávu složenou až z 900 znaků. Tato zpráva bude fyzicky přenesena jako více jednotlivých SMS zpráv, nicméně bude pak na mobilním telefonu příjemce automaticky složena dohromady. Tuto funkci lze použít, pokud je nutné poslat například kompletní text e-mailu, jehož délka typicky přesahuje limit jednotlivé SMS zprávy (160 znaků).

Standardní propustnost služby **SMS Connector Business** ve směru z aplikace zákazníka na mobilní telefonní čísla je standardně 2 SMS zprávy za vteřinu. Na základě dohody smluvních stran může poskytovatel tuto propustnost zvýšit.

Zákazníkovi bude přidělen virtuální symbol SMS000XXX, pod kterým budou fakturovány SMS odeslané za uplynulý měsíc.

V ceně služby je povolený přístup z 8 IP adres nebo z 8 sítí s maskou /30.

3. SMSEye „Kukátko“

Jedná se o funkcionality, která umožňuje zákazníkovi řešit situace v případě, že software na straně zákazníka neumí pracovat s doručenkami nebo ho zákazník může využívat v rámci svého Call centra. Zákazník si definuje časové okno a cílové telefonní číslo s tím, že zákazník uvidí všechny SMS ve zvoleném čase, které byly zaslány na cílové číslo a jejich stav doručení v případě vyžádání doručení nebo že doručení nebyla vyžádána. Zároveň má zákazník k dispozici čas, kdy byla od zákazníka SMS přijata.

Možnosti využívání této funkcionality jsou:

- a) přes WEB portál (jméno/heslo) nebo
- b) připojení přes API

Stavy doručení přes WEB portál:

OK	doručenka byla vyžádána, SMS byla doručena
NOK	doručenka byla vyžádána, SMS se nepodařilo doručit
?	doručenka byla vyžádána, SMS se opakovaně pokouší operátor doručit
N/A	doručenka nebyla vyžádána

4. Zabezpečení

Zabezpečení připojení zákazníka k platformě služby **SMS Connector Business** je zajištěna následujícími prvky:

- Služba umožňuje připojení k O2 přes Internet pomocí šifrovaného spojení nebo přes O2 MPLS datové služby.
- Připojení pomocí API rozhraní je zabezpečené kombinací jméno/heslo a povolením zdrojových IP adres Účastníka. Komunikace může být zabezpečená certifikátem.
- Připojení přes AWEG server je zabezpečené kombinací jméno/heslo
- Jméno a heslo se zákazníkovi předává dvěma oddělenými kanály



POVĚŘENÍ

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

[REDACTED]

zaměstnanecké os. [REDACTED]

(dále jen „pověřený zaměstnanec“)

k tomu, aby

za společnost O2 Czech Republic a.s. jednal ve věci účasti v zadávacím řízení na veřejnou zakázku s názvem „Poskytování základních a volitelných telekomunikačních služeb pro mobilní komunikaci“, oznámeném zadavatelem Lesy České republiky, s.p., se sídlem Přemyslova 1106/19 Nový Hradec Králové, Hradec Králové, PSČ: 500 08, IČO: 42196451, ve Věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem zakázky: Z2020-034732.

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

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

Pro vyloučení pochybností se stanoví, že:

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

18.11.2020 10:24:25
O: O2 Czech Republic a.s.
SN: 0xB247FF
Digitálně podepsal Ing. Jindřich
Fremuth, předseda
představenstva

18.11.2020 10:28:55
O: O2 Czech Republic a.s.
SN: 0xB24829
Digitálně podepsal Mgr. Václav
Zakouřil, člen představenstva

