

Kód prodejce:

ID dokumentu:

**INTERNET BUSINESS / IOL ETHERNET**
Specifikace služby

Příloha ke smlouvě č.:

Prosím, čitelně vyplňte a vybrané možnosti označte.

A B C D 1 2 3 4

1. ÚČASTNÍK

Příjmení, jméno, titul:

Ministerstvo vnitra

Obchodní firma/název:

Ulice:

Nad štolou

Č. popisné:

936

Č. orientační:

3

Obec - městská část:

Praha - Holešovice

PSČ:

17034

Rodné číslo:

Vypíná nepodnikající osobu

Číslo pasu:

Pouze pro cizince

IČ:

00007064

Referenční číslo (Kód zákaznika):

nové

DIČ:

CZ00007064

2. ČÍSLO PŘÍPOJKY (nebo ODS s rezervací) (vyplňte, pokud požadujete změnu stávající přípojky, nebo jste zadali ODS s rezervací na novou přípojku)

Číslo stávající přípojky (Case ID): nové

3. ADRESA (přesná adresa instalace přípojky)

Obec - Městská část:

Na lysině

PSČ:

14700

Ulice:

Praha - Podolí

Č. orientační:

263

Č. popisné:

4

Poschodí:

Číslo bytu:

Číslo místnosti:

Upřesnění lokality (v případě rozsáhlejších areálů)

Název (označení) budovy:

Patro:

Místnost:

Google GPS souřadnice:

ID šetření RTS:

4. KONTAKTNÍ OSOBY**Kontaktní osoba (oprávněná jednat iménem Zákazníka):**

Jméno a Příjmení:

Kontaktní email:

Technicky způsobilý zástupce (pro zabezpečení technické součinnosti)

Jméno a Příjmení:

Kontaktní email:

Vlastník (správce) budovy

Jméno a Příjmení:

Kontaktní telefon:

Kontaktní email:

5. SPECIFIKACE VNITŘNÍHO ROZVODU (Zaškrtněte právě 1 možnost)

<input type="checkbox"/>	Zákazník je vlastníkem objektu	Neexistuje vedení	vybudování zajišťuje O2/jeho partneři	1	Zákazník, který je vlastníkem objektu, uděluje společnosti O2 a jejím partnerům souhlas ke zřízení a bezplatnému využívání vnitřních rozvodů. Dále zákazník uděluje O2 a jeho partnerům souhlas se v stupem do objektu v souvislosti s přípravou projektové dokumentace a zajištěním oprav vnitřních rozvodů a zařízení použitých pro připojení O2 služby.
<input type="checkbox"/>	Zákazník je vlastníkem objektu	Existuje vedení		2	Zákazník, který je vlastníkem objektu, zajistí bezplatné přistavení a využívání existujícího vnitřního vedení pro O2 nebo jeho partnery po celou dobu využívání O2 služby. Dále zákazník uděluje O2 a jeho partnerům souhlas se v stupem do objektu v souvislosti s přípravou projektové dokumentace a zajištěním oprav vnitřních rozvodů a zařízení použitých pro připojení O2 služby.
<input type="checkbox"/>	Zákazník není vlastníkem objektu	Neexistuje vedení	vybudování zajišťuje O2/jeho partneři	3	Zákazník zajistí u vlastníka/správce objektu souhlas pro O2 a jeho partnery ke zřízení a bezplatnému využívání vnitřních rozvodů. Dále zajistí u vlastníka/správce objektu souhlas pro O2 a jeho partnery se v stupem do objektu v souvislosti s přípravou projektové dokumentace a zajištěním oprav vnitřních rozvodů a zařízení použitých pro připojení O2 služby.
<input type="checkbox"/>	Zákazník není vlastníkem objektu	Existuje vedení		4	Zákazník zajistí u vlastníka/správce objektu souhlas s bezplatným přistavením a využíváním existujícího vnitřního vedení pro O2 nebo jeho partnery po celou dobu využívání O2 služby. Dále zajistí u vlastníka/správce objektu souhlas pro O2 a jeho partnery se v stupem do objektu v souvislosti s přípravou projektové dokumentace a zajištěním oprav vnitřních rozvodů a zařízení použitých pro připojení O2 služby.

6. SPECIFIKACE SLUŽBY

- Nová služba
 Změna služby
 Zrušení služby

Tarif:

- Internet Business Basic
 Internet Business
 Internet Business Pro
 IOL Ethernet

Tarif Internet Business Basic je poskytován bez koncového zařízení a nelze k němu aktivovat žádné doplňkové služby

Rychlost:

- 2 Mbit/s
 4 Mbit/s
 6 Mbit/s
 8 Mbit/s
 10 Mbit/s
 12 Mbit/s
 14 Mbit/s
 16 Mbit/s
 18 Mbit/s
 20 Mbit/s
 30 Mbit/s
 50 Mbit/s
 100 Mbit/s
 150 Mbit/s
 300 Mbit/s
 450 Mbit/s
 600 Mbit/s
 1 Gbit/s
 10 Gbit/s

VoIP Ready Počet kanálů vyhrazených pro VoIP (maximální počet je závislý na přístupové rychlosti a zvoleném tarifu)

VoIP ready je nutnou podmínkou ke zřízení služby O2 Neomezená linka, O2 Virtuální ústředna nebo VoIP Connect. Pro hlasové kanály je standardně vyhrazeno 50% celkové kapacity rychlosti přípojky.

Zřízení služby:

- Bez závazku
 Se závazkem 12 měsíců
 Se závazkem na 24 měsíců

Zvolená délka závazku je určující pro možnost uplatnění cenových podmínek promo akce.

V případě sjednání závazku výměnou za zvýhodněnou cenu tarifu (Speciální nabídka) se Účastník zavazuje nepřetržitě užívat službu a řádně a včas za ni platit po dobu závazku.

Při ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání závazku dohodou je O2 oprávněna vyúčtovat Účastníkovi úhradu za předčasné ukončení smlouvy (paušální odškodnění). Výše úhrady činí součet měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce sjednané doby závazku. V případě porušení závazku řádně užívat službu a platit za ni má O2 právo na zaplacení smluvní pokuty ve stejné výši.

7. SPECIFIKACE DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB

- IP Sec VPN (Příloha: Specifikace služby IP Sec VPN)

Pevné IP adresy

- 1 Pevná IP adresa
 1 + 4 Pevné IP adresy
 1 + 8 Pevných IP adres
 1 + 16 Pevných IP adres
 Více adres

Service Level Agreement

- Bez SLA
 SLA0
 SLA1
 SLA2 (Internet Business PRO + IOL Ethernet)
 SLA3 (IOL Ethernet)
 SLA4 (IOL Ethernet + záloha)

Definice a garantované parametry SLA

Úroveň SLA		SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
Měsíční Dostupnost Služby	%	99,0	99,0	99,5	99,9	99,95

Úroveň SLA		SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
Max. délka Závady	Hodin	12	12	6	4	4
Doba odezvy	Minut	120	120	60	60	20
Průběžné informace o Závadě	Hodin	12	12	6	4	1
Sleva za nedodržení parametrů Služby		Ne	Ano	Ano	Ano	Ano

Monitoring/ Reporting

E Watch
 Reporting provozu IP (Pouze Internet Business PRO a IOL Ethernet)
 Userview
 Proaktivita IPC (Pouze Internet Business PRO a IOL Ethernet)

Kontaktní údaje pro zaslání přístupových údajů pro monitoring / reporting (Bez vyplnění kontaktních údajů nelze garantovat správné zřízení služeb).



Jméno a Příjmení Kontaktní telefon

Kontaktní email

O2 Business Mail (Hosted Exchange)
Příloha: Specifikace služby O2 Business Mail / Hosted Exchange)

Internet mobil Backup (UMTS/EDGE/GPRS)

Internet mobil Backup (LTE)

Ano

Ano

Uživatel požaduje Proaktivitu IP na dané záložní připojce (jen pro služby Internet Business Pro a IOL Ethernet)

Ano

Uveďte maximálně 2 čísla mobilního telefonu a 4 e-mail adresy, oddělené středníkem:

SMS

Email

Poznámka

Doplňující požadavky, změny konfigurací, odkaz na technické řešení (šetření, č. Orderdesk, RTS scan) apod.:

Uživatel souhlasí s tím, že při zřízení služby může být použit Radioreleový spoj (MW).

Ano

Ne

V případě realizace služby přes Radioreleový spoj zajistí zákazník součinnost oprávněných osob na straně vlastníka budovy k provedení průzkumu. Po předložení projektové dokumentace zajistí zákazník bezplatný souhlas vlastníka objektu se zřízením služby. V případě, že náklady projektu budou vyšší než definovaný standard výstavby, mají obě strany možnost odstoupit od realizace služby. Standardní realizace služby je 4 týdny od podpisu této specifikace. Instalace Radioreleového spoje probíhá na základě vzájemně odsouhlasené dokumentace předložené O2 a dodavatelů O2. Zákazník zajišťuje bezplatný souhlas vlastníka objektu s umístěním zařízení (trojnožka, výložník, Radioreleový spoj) včetně zajištění napájení el. energií (maximální odběr el. energie 30W). V případě nahlášení poruchy požaduje O2 a dodavatelé O2 zajištění přístupu k umístěným zařízením (tj. případně i na střeše objektu). Instalace obsahuje instalaci Radioreleového spoje dle návrhu O2 a jeho dodavatelů, instalaci typizované trojnožky/výložníku, kabelovou trasu mezi MW a koncovým bodem služby v maximální délce 100 m realizovanou pomocí ethernetového kabelu cat6 outdoor a zakončenou konektorem RJ45. Instalace obsahuje dodávku napájecího PoE zdroje a přepětové ochrany na straně zákazníka. Speciální požadavky zákazníka/majitele objektu hradí zákazník zvlášť (nejčastěji ve zřizovací ceně služby). Instalace neobsahuje revizi elektro (hromosvod) na straně zákazníka (pokud je požadováno zákazníkem a nelze připojit na stávající hromosvod), statický výpočet únosnosti střechy na straně zákazníka a protipožární ucpávky.

8. PROMO AKCE (Speciální nabídka) - Specifikace ceny za služby

9. VYÚČTOVÁNÍ ZA SLUŽBY

VYÚČTOVÁNÍ JE STANDARDNĚ VYSTAVOVÁNO ZDARMA V ELEKTRONICKÉ FORMĚ a bude zasláno na e-mailovou adresu níže. Je-li vyúčtování zasláno v elektronické formě, je tato verze daňovým dokladem. Papírové vyúčtování jako doplněk k elektronickému je vystavováno a zasláno jen na výslovnou žádost na poštovní adresu uvedenou níže a je zpoplatněno. Výhradně papírové vyúčtování je zasláno pouze vymezeným skupinám účastníků (např. s nárokem na ZTP slevu - viz. Ceník).

Žádám o zaslání vyúčtování: Papírové Elektronického Elektronického a papírového (Není - li vyplněn platný email, bude zasláno papírově)

Mobilní číslo Email Přihlašovací jméno(Pouze pro IČ účastníky)

V případě objednání papírového vyúčtování, bude zasláno na adresu účastníka. Požadujete-li zasílat na jinou adresu, uveďte:

Příjmení, jméno, titul: MV GŘ HZS ČR Skladovací a opravárenské zařízení HZS ČR

Obchodní firma/název:

Ulice Libušina Č. popisné / orientační 601/105

PSČ 779 00 Obec - městská část Olomouc

Způsob platby:

převodem z bankovního účtu č. účtu / kód banky /

poštovní poukázkou typu A

Zúčtovací období je 1 měsíc. Počátek a konec stanoví O2 a nemusí se krýt s kalendářním měsícem. Splatnost činí 22 dní od konce zúčtovacího období. Vyúčtování platíte včas pod správným variabilním symbolem; při neplacení může být poskytování služby přerušeno nebo zrušeno (čl. 5.4 a čl. 5.7 VP). O2 je členem sdružení SOLUS a případné dluhy jsou hlášeny do registru klientů (čl. 6.5 VP). Vyúčtování je doručeno do 15 dní od konce každého zúčtovacího období. Neobdržíte-li pravidelné vyúčtování včas, požádejte o zaslání opisu. (čl. 5.4 VP). Vyúčtování a služby lze reklamovat na adrese sídla O2 do 2 měsíců, jinak právo zaniká.

10. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ

Jednorázový poplatek 1 Kč, měsíční paušál 8.379 Kč bez DPH.

11. PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem oprávněn jednat jménem a na účet Účastníka. Prohlašuji, že jsem se seznámil s Všeobecnými podmínkami pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, s Provozními podmínkami pro poskytování služeb Přenosu dat, Pronájmu okruhů a Pevného přístupu k internetu a s Ceníkem Služeb elektronických komunikací - Internet Business, IOL Ethernet, Internet Forte, VPN Forte se kterými souhlasím, a které se zavazují dodržovat. Prohlašuji, že jsem se seznámil s Obchodními podmínkami pro poskytování služeb a Ceníkem doplňkových služeb ke službám O2 Internetového připojení, Přenosu dat a Pevného přístupu k internetu, se kterými souhlasím, a které se zavazují dodržovat.

12. PODMÍNKY PRO VYUŽÍVÁNÍ SLUŽBY IOL ETHERNET

1. Obecné technické, organizační a obchodní podmínky služby IOL Ethernet jsou stanoveny Smlouvou a Všeobecnými podmínkami pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
2. Služba IOL Ethernet zahrnuje dohled a servis koncového zařízení připojení k internetu (směrovač). Pokud je připojení k internetu ukončeno koncovým zařízením v majetku Zákazníka nezaručuje Poskytovatel dostupnost všech doplňkových služeb, příp. může Poskytovatel některé doplňkové služby poskytnout pouze za zvláštních cenových a provozních podmínek.
3. Ohlašování závad provádí Zákazník způsobem uvedeným ve Všeobecných podmínkách.
4. Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, Zákazník si na vlastní náklady pořídí nezbytné technické a programové prostředky potřebné pro přístup do sítě Internet a seznámí se se zásadami obsluhy síťových a operačních systémů, které chce využívat. Zákazník může činit svá opatření k zabezpečení ochrany a utajení přenášených dat neomezující využívání služeb jinými Zákazníky.
5. Zákazník je povinen zajistit potřebné provozní podmínky pro koncová zařízení pracující s protokolem IP.
6. IP adresy přidělené Poskytovatelem jsou Zákazníkovi zapůjčeny pro využívání služby IOL Ethernet. V případě ukončení služby IOL Ethernet budou nejpozději do jednoho kalendářního měsíce od data ukončení služby navraceny Poskytovateli, který je má možnost opětovně použít.

Ostatní ujednání

1. V případě, že výsledek technického šetření ze strany Poskytovatele prokáže možnost zřízení služby dle výše uvedených požadavků Zákazníka, bude se Zákazníkem bez zbytečného odkladu uzavřena Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Na základě této Smlouvy bude Poskytovatelem zaregistrována objednaná Služba ve prospěch Zákazníka.
2. Pravděpodobný termín zřízení služby je 14 kalendářních dnů od podpisu Smlouvy. Zřízení služby stvrdí Zákazník podpisem instalačního (Předávacího) protokolu, případně dohody o úrovni poskytovaných služeb (SLA).

13. PŘÍLOHY

Specifikace služby IP Sec VPN

Jiné

14. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

Poskytování služby IP Connect se řídí Všeobecnými podmínkami pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s., Provozními podmínkami pro poskytování služeb Přenosu dat, Pronájmu okruhů a příslušným ceníkem služeb elektronických komunikací Poskytovatele platným ke dni poskytnutí služby.

Závazek: Uzavře-li Účastník s O2 Smlouvu na dobu určitou (se závazkem), zavazuje se po dobu trvání Smlouvy službu řádně užívat a řádně a včas za ni platit. Pokud Účastník poruší v době trvání závazku své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic, a.s., tj. zejména dostane-li se do prodlení s úhradou vyúčtování po dobu delší než 65 dnů, je O2 oprávněna (i) předmětnou službu zrušit a (ii) vyúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu, jejíž výše odpovídá součinu měsíční ceny služby (včetně DPH) a počtu měsíců (včetně započatých) zbývajících od zrušení služby do konce sjednané doby trvání Smlouvy (závazku). Povinnost zaplatit smluvní pokutu vzniká porušením povinností Účastníka a Účastník je povinen zaplatit pokutu nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě vystavené O2. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo O2 požadovat náhradu škody vzniklé v souvislosti s porušením povinností Účastníka.

Uzavře-li Účastník s O2 Smlouvu na dobu určitou (se závazkem), zavazuje se po dobu trvání Smlouvy službu řádně užívat a řádně a včas za ni platit. Účastník není po dobu trvání Smlouvy oprávněn službu zrušit, pokud by lhůta pro zrušení služby končila dnem, který předchází poslednímu dni doby trvání Smlouvy (závazku). Žádost o zrušení služby i výpověď Smlouvy podaná Účastníkem v rozporu s předchozí větou je neplatná. V případě, že se O2 s Účastníkem na jeho návrh dohodne na ukončení Smlouvy (služby) před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena (trvání závazku), je platnost a účinnost takové dohody podmíněna (i) uhrazením veškerých splatných i nesplatných vyúčtování za služby poskytnuté Účastníkovi a (ii) uhrazením paušálního odškodnění za předčasné ukončení Smlouvy (služby). Výše paušálního odškodnění odpovídá součinu měsíční ceny služby (včetně DPH) a počtu měsíců (včetně započatých) zbývajících od zrušení služby do konce sjednané doby trvání Smlouvy (závazku).

V případě, že Účastník má uzavřenu Smlouvu na dobu určitou (se závazkem) a alespoň 30 dnů před uplynutím doby trvání Smlouvy nesdělí písemnou formou ani jedna ze stran Smlouvy, že trvá na ukončení Smlouvy, dojde k automatickému prodloužení Smlouvy na dobu určitou, která odpovídá době, na kterou byla Smlouva původně uzavřena. K takovému prodloužení může dojít i opakovaně.

Registr smluv: Náleží-li Účastník do okruhu subjektů uvedených v ustanovení § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, zavazuje se uveřejnit Smlouvu (Specifikaci služby) v registru smluv v souladu s tímto zákonem.

15. PODPISY

Účastník

Jméno a příjmení:

Datum a místo podpisu:

Podpis a razítko:



Za O2 Czech Republic a.s.

Jméno a příjmení:

Datum a místo podpisu:

Podpis a razítko:





Smluvní podmínky

Všeobecné podmínky poskytování služeb

Účinné od 1. 4. 2020

<u>Služby elektronických komunikací</u>	2
<u>Další služby podle těchto VP</u>	3
<u>Jak se uzavírá smlouva</u>	3
<u>Povinnosti při užívání služeb</u>	5
<u>Placení vyúčtování</u>	6
<u>Postup při neplacení</u>	8
<u>Zpracování osobních údajů</u>	9
<u>Poruchy a reklamace</u>	9
<u>Omezení nebo přerušování poskytování služeb</u>	10
<u>Změny</u>	10
<u>Ukončení ze strany účastníka</u>	11
<u>Ukončení ze strany O2</u>	12
<u>Odpovědnost za škodu a náhrada škody</u>	13
<u>Platby přes O2</u>	13
<u>Závěrečná ustanovení</u>	16

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

1. Služby elektronických komunikací

1.1. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací s O2

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

1.2. Co se rozumí základní službou a jejím zřízením

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

1.3. Služby v pevném místě

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

1.4. Služby mobilní

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

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

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

1.5. Smluvní dokumentace

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

1.6. Moje O2

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

2. Další služby podle těchto VP**2.1. Kdy se tyto VP rovněž použijí**

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

2.2. Volitelné služby

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

2.3. Zadávání příkazů k platbám přes O2

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

2.4. Další služby

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

2.5. Co tyto VP neupravují

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

3. Jak se uzavírá smlouva**3.1. Osobně / telefonicky / přes e-shop**

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

3.2. Identifikační údaje

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

3.3. Pravdivé, správné a aktuální údaje

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

3.4. Prověření důvěryhodnosti

Po sdělení údajů si prověříme, zda nám tatáž osoba již někdy nedlužila nebo není vedena v negativních registrech (SOLUS). Prověření v negativních registrech (SOLUS) můžete odmítnout, ale v takovém případě máme právo na složení finanční jistoty (depozitu). Můžeme vyžadovat složení jistoty i v jiných odůvodněných případech, zejména

pokud by mohlo být ztíženo vymáhání případných pohledávek. Jistotu neúročíme a máme právo ji jednostranně použít ke splnění jakýchkoli dluhů po splatnosti, které má účastník vůči nám. Není-li sjednáno jinak, jistotu vracíme účastníkovi podle jeho pokynů po skončení smlouvy a splnění všech jeho dluhů vůči nám.

3.5. V O2 prodejně nebo u obchodního zástupce

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

3.6. Zvláštní postup pro spotřebitele mimo prodejnu

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

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

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

3.8. Kdy O2 smlouvu neuzavře

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

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

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

Stejně O2 postupuje i při změně smlouvy.

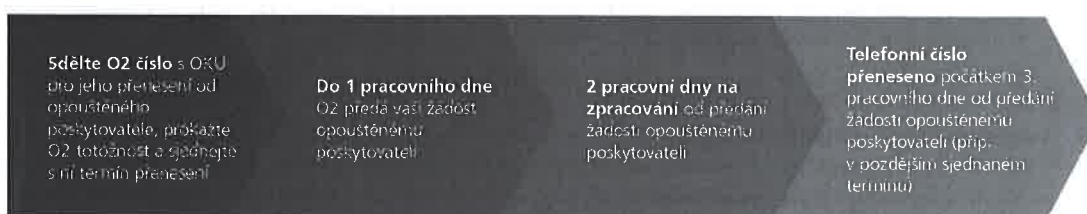
Pokud vznikne během smluvního vztahu podezření na některý z výše uvedených důvodů, může O2 vyzvat účastníka, aby doložil své identifikační údaje, poskytl podklady k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své závazky, složil přiměřenou jistotu nebo se dostavil na výzvu O2 osobně k projednání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

3.9. Přenesení telefonního čísla k O2

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

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

Jak přenést telefonní číslo k O2?



- Místo toho můžete nadále použít Číslo Výpovědi Opouštěného Poskytovatele („ČVOP“). Tento postup doporučujeme zejm. při přenášení velkého počtu čísel. V tom případě podejte výpověď smlouvy o službě opouštěnému poskytovateli z důvodu přenesení telefonního čísla. Při uzavírání smlouvy s O2 (či později v termínu dohodnutém s O2) pak uveďte platné ČVOP. Pokud opouštěný poskytovatel ČVOP nevytváří, je třeba jiným způsobem doložit, že máte právo nakládat s číslem u opouštěného poskytovatele a kdy nejdříve může k přenesení čísla dojít. Objednávku na přenesení čísla předáme opouštěnému poskytovateli do následujícího pracovního dne poté, co s námi uzavřete smlouvu a sdělíte nám ČVOP. K přenesení dojde počátkem 3. pracovního dne po předání objednávky nebo pozdější pracovní den, který jste s námi sjednali.

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

Službu zřídíme:

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

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

Číslo nelze k O2 přenést, pokud:

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

3.10. Veřejný registr smluv:

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

4. Povinnosti při užívání služeb

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

1. Jste povinen řádně a včas platit vystavená vyúčtování za služby.
2. Nesmíte přenechávat služby za úplaty nebo jiné protiplnění jiným osobám („přeprdej“) ani přeprdej umožnit nebo se na něm podílet. Zakázáno je rovněž začleňování služeb O2 do technických řešení určených pro poskytování služeb jiným osobám a vydávání služeb O2 za služby jiného subjektu.

3. Nesmíte negativně ovlivňovat provoz sítě a kvalitu služeb poskytovaných ostatním účastníkům, například používáním SIM karty v GSM nebo SMS bránách nebo v zařízeních určených primárně ke sdílení služby nebo propojování hovorů mezi sítěmi. Nesmíte zasahovat do sítě, síťových zařízení ani koncového (technologického) bodu.
4. Nesmíte uměle nebo automaticky generovat hovory nebo zprávy hromadným způsobem.
5. Výhody i služby jsou určeny pouze vám. Proto je nesmíte sdílet k získání finančního prospěchu.
6. Zavazujete se užívat služby a výhody v rozsahu nepřesahujícím maximální předpokládatelné chování jednoho člověka. Za takovou hranici se považuje 10.000 minut/SMS za měsíc.
7. Mobilní roaming s regulovanými cenami se zavazujete užívat v takové míře, aby úhrada za služby spotřebované v zóně EU (odchozí volání, odchozí SMS, data, odchozí MMS) nepřevážila v rámci vaší celkové úhrady za služby. Rozhodné je vždy období 4 měsíce zpětně. U služby účtované společným paušálem pro ČR a zónu EU se počítá poměrná část paušálu za každý den, kdy je uskutečněno spojení v rámci zóny EU zahrnuté v paušálu. V ostatních případech se započítávají ceny jednotek spotřebovaných v zóně EU.

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

4.2. Ochrana kódů a zařízení

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

4.3. Kompatibilní zařízení

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

4.4. Opatření pro správné fungování sítě a služeb

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

1. stanovit pro poskytování služeb finanční nebo objemové limity, zpravidla na určitou dobu (např. den, zúčtovací období apod.); při překročení limitu je O2 oprávněna přerušit poskytování služeb,
2. změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy z naléhavých technických nebo provozních důvodů, a to na základě oznámení i bez vašeho souhlasu. Při přečíslování O2 prostřednictvím automatických hlásek či jiným způsobem bezplatně informuje volající o změnách účastnických čísel u O2,
3. zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch účastníků, služeb nebo sítě; O2 je oprávněna monitorovat provoz sítě a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití služeb,
4. uplatnit transparentní, nediskriminační a přiměřená opatření pro řízení provozu v síti; pro zachování integrity a bezpečnosti sítě, ochranu před přetížením či zmírnění jeho dopadů je O2 oprávněna v nutném rozsahu i dočasně omezit provoz v síti tak, aby umožnila optimální využití služby všemi účastníky.

4.5. V případě porušení čl. 4.1.2 přecházejí práva i povinnosti účastníka na koncového uživatele služeb, pokud s tím O2 vysloví souhlas. Jediným oprávněným poskytovatelem služeb na telefonních číslech, jejichž prostřednictvím jsou služby poskytovány, zůstává i v takovém případě O2. Tím není dotčeno právo O2 na náhradu škody. Vyloučení této podmínky není možné bez písemného souhlasu představenstva O2.

4.6. Výjimky ze základních povinností podle čl. 4.1 lze sjednat jen písemně za odpovídající protiplnění.

5. Placení vyúčtování

5.1. Pravidelné vyúčtování

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

- 5.2. **Elektronická forma**
Bezplatně vám vystavíme vyúčtování v elektronické formě. Je to pohodlné a ekologické. Toto vyúčtování je daňovým dokladem. Po dohodě vám za příplatek vystavíme i vyúčtování tištěné.
- 5.3. **Doručování**
Vyúčtování vystavíme a odešleme do 10 kalendářních dnů od skončení zúčtovacího období. Vyúčtování vám budeme doručovat do vašeho profilu v portálu Moje O2 a případně na e-mail, který nám uvedete na smluvním formuláři nebo jinak nahlásíte. V Moje O2 jsou vyúčtování archivována po dobu 18 měsíců od vystavení. Pokud nám e-mailovou adresu neuvedete, zašleme tištěné vyúčtování obyčejnou poštou na vámi uvedenou adresu v České republice.
- 5.4. **Když nemůžete vyúčtování najít**
Pokud vyúčtování nenajdete v Moje O2, e-mailu nebo vaší schránce do 12. kalendářního dne od konce zúčtovacího období, požádejte o opis vyúčtování. Nepožádáte-li o opis ani do 6 kalendářních dnů poté, budeme mít za to, že vyúčtování bylo doručeno poslední den této lhůty.
- 5.5. **Co vyúčtování obsahuje**
O2 vystavuje vyúčtování v rozsahu stanoveném v příslušných právních předpisech. Základní formou je vyúčtování podle druhu služby, kde vidíte jen souhrn čerpaných jednotek. Přes Moje O2 si můžete objednat i podrobné vyúčtování obsahující rozpis jednotlivých čerpaných služeb v detailu dle právních předpisů. Podrobný rozpis může být v profilu v Moje O2 zobrazen kratší dobu než vyúčtování. Pokud jej potřebujete k dalšímu použití, stáhněte si jej prosím včas a archivujte sami.
- 5.6. **Vyúčtování a daně**
Datum uskutečnění zdanitelného plnění podle zákona o DPH je den zjištění skutečné spotřeby (což je poslední den zúčtovacího období). U služeb, kde datum uskutečnění zdanitelného plnění nelze stanovit jako den zjištění spotřeby, je v souladu se zákonem o DPH sjednáno dílčí plnění, přičemž každé dílčí plnění se považuje za uskutečněné dnem vystavení vyúčtování. V odůvodněných případech, např. při změně cenových nebo daňových právních předpisů, může být vyúčtování rozděleno do více daňových dokladů. Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování DPH na vyúčtování za poskytnuté služby. O2 žádosti vyhoví, pokud účastník prokáže splnění podmínek stanovených pro daný režim v zákoně o DPH. Účastník je povinen zaplatit O2 vyúčtovanou částku včetně DPH. Zajištění DPH ve smyslu § 109a zákona o DPH není možné bez předchozí písemné dohody účastníka a O2. Za O2 je oprávněno ji uzavřít pouze představenstvo.
- 5.7. **Splatnost**
Vyúčtování je splatné do 22 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Jako účastník jste povinen uhradit cenu za poskytnuté služby ve výši platné v době poskytnutí těchto služeb. Odpovídáte za to, že cena bude uhrazena v plné výši, ve lhůtě splatnosti a pod variabilním symbolem, jak jsou uvedeny na vyúčtování. A to, i když jste nechal vyúčtování doručovat na různé adresy. Závazek zaplatit je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené správným variabilním symbolem na účet O2 v souladu s doručeným vyúčtováním.
- 5.8. **Způsob úhrady**
Platbu je možno provést za podmínek stanovených O2 některým z těchto způsobů:
1. příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu O2,
 2. inkasem z bankovního účtu,
 3. platbou v hotovosti na poště poštovní poukázkou typu A.
- Jiné způsoby úhrady standardně možné nejsou. Účastník může započíst své pohledávky proti pohledávkám O2 pouze na základě předchozího písemného souhlasu O2.
- 5.9. **Platba inkasem z účtu**
U tohoto způsobu souhlasíte, že O2 je oprávněna vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. Pokud inkasní platba neproběhne, přestože o ni O2 řádně požádala, není tím dotčena povinnost uhradit vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Pokud se tak stane opakovaně, je O2 oprávněna inkasní způsob úhrady zrušit. Zrušení nebo změnu inkasního způsobu úhrady je nutné oznámit O2 současně s oznámením náhradního způsobu úhrady. Zrušení nebo změnu způsobu úhrady provede O2 od nejbližšího vyúčtování služeb, u něhož to s ohledem na termín přijetí oznámení bude technicky možné.
- 5.10. **Použití zaplacených prostředků**
Platby zaplacené dle pokynů ve vyúčtování použijeme ke dni jejich připsání na náš účet k úhradě našich pohledávek (a to i nesplacených) v souladu s těmito pravidly:
1. Částky v konkrétním vyúčtování jsou uhrazeny až po všech dlužích ve vyúčtováních s přednostním pořadím: přednost má vyúčtování určené plátcem ve variabilním symbolu platby, poté další vyúčtování dle své splatnosti počínaje nejdříve splatným.
 2. V rámci konkrétního vyúčtování jsou částky uhrazeny dle skupin důvodů svého vzniku v tomto pořadí:
 - a) nejprve částky z provedených plateb přes O2 (tj. z platebních transakcí),

b) poté částky z jiného důvodu než poskytování služeb elektronických komunikací (např. splátky, poplatky za pojištění),

c) poté smluvní sankce (např. smluvní pokuty, paušální odškodnění),

d) nakonec částky za poskytování služeb elektronických komunikací.

Pohledávky v téže skupině jsou uhrazeny dle data svého vzniku počínaje nejstarší. Případné příslušenství každé z nich (zejm. úrok z prodlení) je uhrazeno přednostně před uhrazením jistiny.

3. Částka, která 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 zaplacený 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 („ZO Sp“) 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 ZO Sp ze strany O2 předávány sdružení SOLUS a sdružením SOLUS nadále zpracovávány v registrech. Účastník má právo na informace o osobních údajích, které o něm SOLUS zpracovává, právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 („GDPR“), a v případě podezření na porušení povinností při zpracování údajů má právo obrátit se na sdružení SOLUS nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz) s žádostí o zajištění opatření k nápravě.

6.6. Úrok z prodlení a smluvní pokuta

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

6.7. Inkasní agentury

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

7. Zpracování osobních údajů

7.1. Zásady zpracování osobních údajů

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

7.2. Telefonní seznam

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

8. Poruchy a reklamace

8.1. Závady a poruchy

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

8.2. 2 měsíce na podání reklamace

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

8.3. 1 měsíc na vyřízení reklamace

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

8.4. 1 měsíc na vrácení částek a dobropisy

V případě, že reklamaci O2 shledá jako oprávněnou, vrátí účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamacce 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 doručení nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany O2.

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

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

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

9.2. Nemožnost komunikace s účastníkem

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

9.3. Úmrtí účastníka

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

9.4. Přístroj poškozující síť

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

9.5. Ostatní důvody

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

9.6. Obnovení služeb

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

10. Změny**10.1. Co lze měnit**

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

10.2. Nejasné požadavky

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

10.3. Změny tarifu

Pokud neplatí další omezení u konkrétní služby nebo tarifu, tarif je obecně povoleno měnit jedenkrát během daného zúčtovacího 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 nevyvadatelnosti. Lhůty pro zřízení nových služeb platí samostatně.

10.5. Omezení změn smlouvy

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

10.6. Změny jinak než písemně

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

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

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

11.2. Když čerpáte výhody ze smlouvy se závazkem

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

11.3. Telefonicky

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

11.4. ČVOP při rušení

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

11.5. Jak ČVOP použijete

Jako účastník můžete ČVOP použít podle svého uvážení ke:

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

11.6. Pokud ČVOP nepoužijete

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

11.7. Písemná výpověď

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

11.8. Výpověď bez uvedení důvodu

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

11.9. Změna základních podmínek

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

11.10. Přenesení čísla k jinému poskytovateli

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

11.11. Lhůta pro přenesení čísla od O2

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

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

11.12. Převod účastnictví

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

11.13. Úmrtí spotřebitele

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

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

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

12.2. Nemožnost poskytování

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

12.3. Při neplacení

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

12.4. Uhradíte-li, smlouva pokračuje

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

12.5. Výpovědní doba

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

12.6. Dlouhodobé odpojení na žádost účastníka

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

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

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

14.5. Částka platební transakce

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

14.6. O2 zajistí převod částky platební transakce

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

14.7. O2 může stanovit limity

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

14.8. Platební transakce ve vyúčtování od O2

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

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

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

14.10. Reklamacce platebních transakcí

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

14.11. Odpovědnost za neschválené transakce

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

14.12. Další informace

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

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

z Vaší strany, ledaže jej odmítnete, jako by šlo o změnu základních podmínek podle čl. 11.9. Konkrétně můžete bez sankce do dne nabytí účinnosti změny:

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

15. Závěrečná ustanovení

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

15.2. Při pochybnostech rozhodují záznamy O2

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

15.3. Smluvní podmínky a jejich změny

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

O2 je oprávněna měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí:

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

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

15.4. Rozhodování sporů a dozorové orgány

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



- 15.5. Smlouva a závazkové vztahy vzniklé na základě smlouvy a VP se řídí právním řádem ČR. Na všechny závazkové vztahy podle těchto VP se bez ohledu na datum jejich vzniku uplatní příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pohledávky a dluhy vzniklé před jeho účinností se ale řídí dosavadní právní úpravou. Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování služeb vzniklé mezi O2 a účastníkem před nabytím účinnosti těchto VP zůstávají i nadále v platnosti. Ustanovení VP, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení smlouvy, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků ze smlouvy plynoucích.
- 15.6. Tyto VP nabývají účinnosti dne 1. 4. 2020 a řídí se podle nich smluvní vztahy vzniklé nebo změněné ode dne jejich účinnosti. Dále se tyto VP použijí na smluvní vztahy vzniklé přede dnem jejich účinnosti v případech, kdy O2 oznámí tuto změnu obchodních podmínek a zveřejnění VP účastníkovi, a to předem v souladu se zákonem způsobem pro zaslání vyúčtování.



Všeobecné podmínky pro poskytování služeb

1. Účelem těchto obecných podmínek je stanovit pravidla, která budou platit pro všechny služby poskytované společností O₂ Czech Republic a.s. (dále jen "Společnost").

2. Tyto podmínky tvoří nedílnou součást každé smlouvy uzavřené mezi Společností a jejím klientem. Klientem je osoba, která uzavře smlouvu se Společností.

3. Společnost si vyhrazuje právo změnit tyto podmínky bez předvarování. Změny budou účinné ode dne zveřejnění na webových stránkách Společnosti.

4. Společnost nese odpovědnost za poskytnutí služeb v souladu s těmito podmínkami. Klient odpovídá za poskytnutí správných údajů a informací potřebných pro poskytnutí služeb.

5. Společnost není odpovědná za škodu způsobenou nedostupností služeb z důvodů mimo její kontrolu, jako například přerušování služeb poskytovatelem sítě nebo údržbou zařízení.



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

Provozní podmínky pro poskytování služeb Přenosu dat, Pronájmu okruhů a Pevného přístupu k Internetu

Č.j.: 322211/2009 SPDU-PD
Účinnost od: 15.10.2009

Obsah:

Článek 1 Úvodní ustanovení.....	2
Článek 2 Výklad použitých pojmů	2
Článek 3 Charakteristika Služby	4
Článek 4 Zřízení Služeb	8
Článek 5 Změny a zrušení Služby.....	11
Článek 6 Ohlašování závad a jejich odstraňování	12
Článek 7 Práva a povinnosti O2	15
Článek 8 Práva a povinnosti Účastníka	16
Článek 9 Výpočet snížení ceny při nedodržení garantovaných parametrů SLA.....	17
Článek 10 Závěrečné ustanovení.....	19

Článek 1 Úvodní ustanovení

- (1) Provozní podmínky pro poskytování služby Přenosu dat, Pronájmu okruhů a Pevného přístupu k Internetu (dále jen „Provozní podmínky“) jsou součástí Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací vydaných Telefonica O2 Czech Republic, a.s., v platném znění (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- (2) Provozní podmínky stanovují podrobné podmínky pro poskytování souboru veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících Doplnkových služeb zahrnutých do služeb Přenosu dat, Pronájmu okruhů a Pevného přístupu k Internetu (dále jen „Služba“, nevyplývá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace). Tyto Provozní podmínky se nevztahují na služby popsané v referenčních nabídkách RIO, RUO, COO, WLR, pokud referenční nabídky nestanoví jinak. Provozní podmínky jsou závazné pro společnost Telefonica O2 Czech Republic, a.s., jako poskytovatele Služby (dále jen „O2“) a všechny Účastníky.
- (3) Informace o cenách Služby jsou uvedeny v cenících jednotlivých služeb.

Článek 2 Výklad použitých pojmů

Pro účely těchto Provozních podmínek se rozumí :

- (1) **Data** - jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódů, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- (2) **Doba reakce** – doba od ohlášení závady (začátku závady v případě Proaktivity) do vytvoření záznamu o nahlášené (evidované závadě v případě Proaktivity) závady operátorem O2 (po poskytnutí všech potřebných informací o stavu KTZ v místě umístění služby a osobě která poskytne O2 součinnost). Její délka může být garantována SLA.
- (3) **Doba odezvy** (Response Time) – rozumí se doba, která uplyne od Začátku opravy závady do momentu, kdy se technik O2 spojí s Kontaktní osobou za účelem provedení prvotní diagnostiky a odhadu doby nezbytné pro uvedení Služby do provozu. Její délka je garantována SLA.
- (4) **Doba opravy** (Resolution Time) - rozumí se doba od potvrzení nahlášení Začátku opravy závady do Ukončení opravy závady. Do Doby opravy se nezapočítává Přerušení opravy závady - čas čekání na nezbytnou součinnost zástupce účastníka vedoucí k odstranění závady. Její délka může být garantována SLA.
- (5) **Doba pokrytí**– časový rámeček dostupnosti kontaktního místa O2 pro nahlášení závady.
- (6) **Doba závady** – je součet všech dob oprav Služby v daném období (kalendářním měsíci). Pokud Doba opravy přesahuje z jednoho do následujícího období, započítává se do dostupnosti pouze období, kdy byla závada odstraněna.
- (7) **Dohoda o úrovni služby** (SLA – Service Level Agreement) – Doplnková služba, spočívající ve sjednání úrovně poskytované Služby.
- (8) **Doplnková služba** – aplikace a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplnkové k základní Službě. Využití Doplnkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového zařízení.
- (9) **Dostupnost služby** - poměr doby, kdy byla Účastníkovi služba dostupná bez funkčních závad z důvodu na straně O2, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech.
Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem:
$$\text{Měsíční dostupnost} = (\text{HM} - \text{Doba závady}) / \text{HM} \times 100 [\%]$$
kde
HM je celkový počet hodin ve sledovaném měsíci
- (10) **EDI** – Doplnková služba Electronic Data Interchange (dále jen EDI).

- (11) **Koncové telekomunikační zařízení** (dále jen „Koncové zařízení“) - komunikační zařízení připojované přímo nebo nepřímo ke Koncovému bodu Pevné sítě nebo k Mobilní síti.
- (12) **Koncový bod Pevné sítě** (dále jen "Koncový bod") – fyzický spojovací bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k Pevné síti a ve kterém je Účastníkovi poskytována Služba; v případě sítí zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo se jménem Účastníka.
- (13) **Kontaktní osoba** – osoba zmocněná Účastníkem k jednání s O2 ve věcech zřízení a poskytování Služby. Účastník může zároveň určit technicky způsobilou osobu pro technickou součinnost s O2.
- (14) **Nahlašovatel závady** – osoba, která ohlásila závadu.
- (15) **Navrhovatel** – fyzická nebo právnická osoba, která uplatnila požadavek na zřízení Služby prostřednictvím podepsaného formuláře Specifikace služby a čeká na zřízení Služby.
- (16) **Periodická výluka provozu** - pravidelné přerušení provozu za účelem údržby technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba poskytována. Výluka provozu se v tomto případě nepovažuje za závadu a do výpočtu dostupností se nezapočítává.
- (17) **Plánovaná výluka provozu** - je výpadek služby o kterém je minimálně 7 kalendářních dnů předem informována Kontaktní osoba zákazníka. Doba výlučky provozu se v tomto případě nepovažuje za závadu a do výpočtu dostupností se nezapočítává.
- (18) **Plátce** – subjekt označený Účastníkem za plátce cen za poskytnutou Službu. Je-li Plátcem jiný subjekt než Účastník, dodává O2 platební doklad označenému Plátcí, a to na adresu naposledy oznámenou Účastníkem.
- (19) **Proaktivita** - umožňuje Účastníkovi zajištění proaktivního dohledu jeho sítě a založení poruchového lístku bez nutnosti jeho inicializace Účastníkem. Proaktivita je dostupná u služeb Managed WAN/LAN pro SLA 1-4 jako volitelný parametr.
- (20) **Proaktivity index** - je definován jako poměr záznamů o závadě založených v rámci Proaktivity a celkového počtu záznamů o závadě, tzv. včetně incidentů ohlášených zástupcem účastníka
- a) podkladem pro kalkulace je systém pro evidenci závad (incidentů).
- b) parametr se vztahuje na pracovní dobu, ve které je Doplnková služba Managed WAN/LAN poskytována.
- Proaktivity index se určí následujícím způsobem:
Proaktivity index (měsíčně) = $[\text{Ipro}/\text{Itotal}] * 100$ (%)
kde:
Itotal = Celkový počet událostí za měsíc
Ipro = počet událostí zaznamenaných proaktivně centrem podpory
Aktuální hodnotu proaktivity indexu je možné sledovat na internetových stránkách O2 <https://o2portal.cz.o2.com>.
- (21) **Program** – soubor počítačových programů specifikovaných ve Specifikaci a příslušné uživatelské dokumentaci.
- (22) **Předávací protokol** – dokument potvrzující převzetí zprovoznění Služby Účastníkem a podle charakteru Služby obsahující záznamy o závěrečných měřeních, identifikaci Připojky, identifikaci Zákaznických zařízení a Přirazených prostředků.
- (23) **Přerušení opravy závady** - pokud je nutná nezbytná součinnost účastníka, např. při servisním zásahu přístup servisního technika O2 k zařízení nebo části infrastruktury umístěné v prostorách umístění služby, je Účastník povinen tento přístup umožnit. Pokud Účastník přístup neumožní, je přerušena oprava závady a o tato doba není započítána do Doby opravy a Doby závady . O pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí O2 Nahlašovatele závady nebo v případě Proaktivity Kontaktní osobu mailem nebo telefonicky a zároveň s ním dohodne čas poskytnutí součinnosti Účastníkem., Od okamžiku poskytnutí součinnosti je Přerušení opravy ukončeno – oprava závady je obnovena.

- (24) **PřípojnÉ vedení** – vedení od místní telefonní ústředny O2, případně její detašované části, ke Koncovému bodu.
- (25) **Přípojka** – pro účely těchto Provozních podmínek se Přípojkou rozumí PřípojnÉ vedení, síťové prostředky O2 vyčleněné pouze pro tuto Přípojku a Koncové zařízení, pokud to charakter Služby vyžaduje, a vnitřní vedení, pokud to charakter Služby vyžaduje. Přípojka umožňuje poskytování Služby. Přípojka je zakončena Koncovým bodem.
- (26) **Přirazené prostředky** – prostředky spojené se Sítí nebo Službou, které umožňují nebo podporují poskytování Služby; tyto prostředky zahrnují také systémy podmíněného přístupu a elektronické programové průvodce.
- (27) **Servisní zásah** - výkon prací, vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění závady Služby, ať už náhradou Přípojky, na které je závada, za bezchybnou Přípojkou nebo odstraněním závady na přenosovém zařízení či mediu. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).
- (28) **Systém** – vybavení, včetně hardwaru a příslušného softwaru, užívané k přenosu, výměně a uchování elektronických dat.
- (29) **Technické poradenství** – konzultace (5 požadavků měsíčně v max. celkové délce 8 hodin/měsíc) a zajištění rekonfigurací (max 10 poboček denně, limit x hodin měsíčně (pouze MWAN/MLAN 2 h Silver a 3 h Gold)).
- (30) **Ukončení opravy závady** – oprava závady je vždy ukončena tehdy, když všechny parametry dané Přípojky, resp. Zákaznického zařízení, na kterém byla identifikována závada, jsou lepší nebo shodné s technickými parametry, uvedenými v technické specifikaci a nastává v čase, který Nahlašovatel závady odsouhlasí poté, co obdrží hlášení o ukončení závady.
- (31) **Účastník** – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s O2 smlouvu o poskytování Služby; pojem zahrnuje i navrhovatele (žadatel o poskytnutí Služby) a uživatele, nevyplyvají-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace jednotlivé kategorie.
- (32) **Začátek opravy závady** - čas ohlášení závady Přípojky, resp. Zákaznického zařízení, na kterém se operátor O2 a Kontaktní osoba dohodnou.
- (33) **Zákaznické zařízení** – zařízení informačních nebo komunikačních technologií za Koncovým bodem směrem k Účastníkovi.
- (34) **Závada** (dále též i "Porucha") - stav, kdy jeden nebo více parametrů Přípojky, resp. Zákaznického zařízení jsou horší než technické parametry uvedené ve Specifikaci služby, nebo stav, kdy je provoz Služby znemožněn z důvodů na straně O2. Za závadu z důvodů na straně O2 není považováno:
- a) závada na vnitřním vedení nebo na Zákaznickém zařízení, které není ve správě O2,
 - b) závada způsobená výpadkem napájení, které nezajišťuje O2, případně závady způsobené Účastníkem nebo činností vykonávanou třetí osobou pověřenou s vědomím účastníka,
 - c) závada způsobená prokazatelným fyzickým poškozením nebo odcizením infrastruktury, koncového zařízení nebo Zákaznického zařízení v prostorách využívaných účastníkem,
 - d) výpadek služby v rámci a rozsahu Periodické výluky provozu infrastruktury O2
 - e) výpadek služby v rámci Plánované výluky provozu.
- (35) **Zřízená služba** – služba je považována za zřízenou ke dni uvedenému v Předávacím protokolu.

Článek 3 Charakteristika Služby

- (1) Služba je Účastníkovi na území České republiky poskytována prostřednictvím Pevných a Mobilních sítí O2, případně smluvního operátora, a to i zahraničního mimo území České republiky. (dále souhrnně jen „Sítě“). Dostupnost služeb je podmíněna pokrytím území Sítěmi,

technickými možnostmi Sítí a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mohou kvalitu poskytování služeb ovlivnit.

- (2) Služba je poskytována až po rozhraní definované v příslušné Specifikaci.
- (3) Vnitřní vedení za Koncovým bodem je majetkem Účastníka, příp. vlastníka objektu. Pokud O2 na základě požadavku Účastníka zřídí, opraví nebo provede změnu vnitřního vedení za Koncovým bodem, činí tak na náklady Účastníka.

Charakteristika služby Přenosu dat

(4) Služby se podle Přípojky dělí na skupiny:

- a) služby na komutované Přípojce - služby s občasným přístupem k Sítí ,
- b) služby s trvalým připojením k Sítí.

(5) Specifickou službou Přenosu dat je služba Ethernet, která může být realizována ve variantně jako několik Přípojek do Sítě nebo jako dvě Přípojky tvořící jedno propojení Koncových bodů.

(6) Doplnková služba EDI umožňuje Účastníkovi přenos dokumentů v elektronické formě přes infrastrukturu poskytnutou O2. O2 poskytne Doplnkovou službu EDI Účastníkovi samostatně nebo ve variantě s Programem, pomocí něhož bude Účastník využívat Systém v souladu s Provozními podmínkami. V rámci ve Specifikaci dohodnuté varianty s Programem O2 umožní Účastníkovi užívání Systému, bude vykonávat práce s tím spojené, poskytne za tím účelem Účastníkovi také licenci k užívání Programu za podmínek stanovených těmito Provozními podmínkami. Účastník je oprávněn užívat Systém ode dne zavedení a instalace Programu na Zákaznickém zařízení, pokud nejde o variantu s Programem tak ode dne zřízení Služby.

(7) Zvláštní skupinu tvoří služby Zákaznických koncových zařízení(dále jen „služby ZKZ“), které mohou být poskytovány prostřednictvím Zákaznických zařízení.

(8) Přípojka je jednoznačně definována prostřednictvím identifikace Služby - Case ID, DNA, , IP DNA, Relace pevného okruhu nebo, identifikací Účastníka sítě (NUI),. Počet NUI přidělených Účastníkovi není obecně omezen. V případě Přípojky s komutovaným přístupem je NUI doprovázeno přípojným heslem.

(9) Služba s komutovaným přístupem IP Connect Dial-Up identifikuje Účastníka na základě Jednotného přístupového čísla (dále JPČ) nebo Privátního přístupového čísla (dále PPČ) dle Číslovacího plánu veřejné telefonní sítě. JPČ je sdíleno více Účastníky, PPČ je vyhrazeno pro jednoho Účastníka.

(10) Přístup ke službě IP Connect Dial-Up není umožněn

- a) v poloautomatickém styku
- b) z veřejné telefonní hovorny
- c) z veřejného telefonního automatu
- d) prostřednictvím služeb Karta X, Karta Xplus a TELEKONTO
- e) ze sítí jiných operátorů veřejně dostupné telefonní služby v pevných nebo mobilních sítích elektronických komunikací, pokud mezi O2 a konkrétním operátorem není uzavřen zvláštní smluvní vztah o propojení sítí týkající se specificky služby IP Connect Dial-Up.

(11) O2 stanovuje DNA, IP DNA, Relace pevného okruhu , CASE ID, NUI i heslo.

(12) Služba se poskytuje pod obchodními názvy: Frame Relay, Mezinárodní Frame Relay, IP enabled Frame Relay, ATM, Mezinárodní ATM, Dial-In, DIRECT, Mezinárodní paketové služby, Privátní síť, IP Connect, IP Connect Dial-Up, IP Connect Trunk, IP Connect Internet, Mezinárodní IP Connect, VPN Expres, UTP, Ethernet Line, Ethernet LAN, EDI, ZKZ Nortel, ZKZ CISCO.

Charakteristika služby Pronájmu okruhů

- (13) Služba Pronájmu okruhů spočívá v pronájmu přenosové kapacity mezi Koncovými body.
- (14) Pronajatý okruh je jednoznačně identifikován svým označením – Relace pevného okruhu, které stanoví O2 v souladu s platnými normami.
- (15) Minimální soubor pronajímaných okruhů:

Typ okruhu	Technické charakteristiky	
	Specifikace rozhraní	Charakteristika připojení
Analogový telefonní, normální kvality	2 drát – ČSN ETS 300 448 ed. 1 nebo 4 drát – ČSN ETS 300 451 ed. 1	2 drát – ČSN ETS 300 448 ed. 1 nebo 4 drát – ČSN ETS 300 451 ed. 1
Analogový telefonní, speciální kvality	2 drát – ČSN ETS 300 449 ed. 1 nebo 4 drát – ČSN ETS 300 452 ed. 1	2 drát – ČSN ETS 300 449 ed. 1 nebo 4 drát – ČSN ETS 300 452 ed. 1
Digitální s přenosovou rychlostí 64 kbit/s	ČSN ETS 300 288 ČSN ETS 300 288/A1 ¹⁾	ČSN ETS 300 289
Digitální s přenosovou rychlostí 2 048 kbit/s, nestruturovaný	ČSN ETS 300 418 ed. 1	ČSN ETS 300 247 ČSN ETS 300 247/A1
Digitální s přenosovou rychlostí 2 048 kbit/s, strukturovaný	ČSN ETS 300 418 ed. 1	ČSN ETS 300 419 ed. 1

Pronajaté okruhy mohou být přechodně poskytovány s použitím rozhraní X.21 nebo X.21bis namísto ČSN ETS 300 288.

- (16) Služba se poskytuje pod obchodními názvy: VOICEBAND, RADIO, PREMIUM, PREMIUM+, STANDARD, Mezinárodní DIGITAL PREMIUM, Mezinárodní VOICEBAND.

Charakteristika služby Pevného přístupu k Internetu

(17) Službou se rozumí zřízení plného přístupu k síti Internet, včetně zřízení Přípojky, umožnění prohlížení na síti Internet, konfigurace, instalace a pronájem odpovídajícího routeru, přidělení a registrace IP adresního prostoru, poskytnutí schránky elektronické pošty (e-mail) a poskytnutí web hostingového prostoru.

(18) Služba se poskytuje pod obchodními názvy IOL Digital, IOL Digital Twin, IOL Ethernet, IOL Frame Relay a Internet Forte, Internet Business, Internet Business Basic a Internet Business Pro.

Charakteristika služby INTERNET OnLine IP VPN

(19) Službou se rozumí vzájemné propojení poboček Účastníka včetně zřízení Přípojky, konfigurace, instalace a poskytnutí odpovídajícího routeru, přidělení a registrace IP adresy. Služba je poskytována pro celé území České republiky. Zabezpečení provozu, tj. šifrování dat nebo ověření uživatelů pro vstup do lokální sítě, si provádí Účastník vlastními prostředky.

(20) Služba se poskytuje pod obchodními názvy IOL IP VPN Dial, IOL IP VPN Fixed a IOL IP VPN Remote, VPN Express Lite, IP, sec VPN.

Charakteristika Doplnkových služeb SLA DS a Managed Services (MLAN/MWAN)

(21) Služby FRAME RELAY, ATM, DIRECT, Mezinárodní FRAME RELAY, IP Connect, VPN Express, IOL Digital, IOL Digital Twin, IOL Ethernet, IOL Frame Relay, IOL ATM, Internet Forte, Internet Business, Internet Business Pro, IOL IP VPN Fixed, VPN Forte a IP SEC VPN je možné objednat v dohodnuté úrovni dle typu Služby sjednané SLA (dále jen „SLA DS“). Na základě SLA DS O2 Účastníkovi garantuje zaručenou měsíční dostupnost a maximální dobu opravy Přípojky.

Dostupnost úrovně SLA DS pro Služby, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

Název služby	Úroveň SLA				
	SLA 0	SLA 1	SLA 2	SLA 3	SLA 4
IP Connect Basic, Internet Business, VPN Expres Komfort	Ano	Ano	Ne	Ne	Ne
IP Connect (Advanced, Classic), IOL Ethernet, IOL Digital, Internet Forte, Internet Business Pro, VPN Forte, IP VPN Fixed	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne
Frame Relay, ATM, IP Connect Profi	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
IP Connect GigaOptics	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano

- (22) Doplnkové služby Managed Services (MLAN/MWAN) spočívají v poskytování dohledu, údržby a administrace síťové infrastruktury Účastníka v dohodnuté úrovni dle typu sjednané SLA (dále jen „SLA MS“). Na základě SLA MS O2 Účastníkovi garantuje vysokou dostupnost, zkrácenou dobu oprav závady a jiné dohodnuté parametry a dále předem definovaný rámec pro poskytování průběžných informací při provozních problémech u Přípojek (MWAN) nebo Zákaznických zařízení (MLAN) specifikovaných v Seznamu Přípojek a zařízení Služby s garantovanou úrovní, jež je nedílnou součástí Smlouvy. Doplnkové služby Managed Services (MLAN/MWAN) jsou poskytovány pod obchodními názvy: Managed WAN a Managed LAN.
- (23) V měsíční ceně za SLA DS, MS je zahrnuta cena za užívání účtu pro přístup ke službě Aplikační portál (eWatch)..
- (24) O2 1x za zúčtovací období vyhodnocuje dodržení parametrů garantovaných SLA. Report o hodnotách dosažených v uplynulém měsíci poskytne O2 Účastníkovi do 6. pracovního dne následujícího zúčtovacího období v Aplikačním portálu.. Při nesplnění garantovaných parametrů ve sledovaném zúčtovacím období O2 snižuje měsíční cenu za službu o částku vypočtenou dle vzorců uvedených v čl. 9 těchto Provozních podmínek, a to na základě daňového dobropisu. Pokud byla Služba ve sledovaném zúčtovacím období poskytnuta alespoň v minimálním rozsahu, je snížení ceny limitováno tak, aby výsledná částka účtovaná v daném zúčtovacím období dosáhla minimální výše 50 Kč. Dosažení limitních hodnot garantovaných parametrů je ještě považováno za splnění podmínek SLA.
- (25) Závady způsobené živelnou pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie atd.), válečným konfliktem nebo teroristickým útokem a nebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli O2 a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by O2 tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídala, nejsou považovány za závady na straně O2 a nejsou započítávány ani do garantované dostupnosti, ani do garantované délky závady.
- (26) SLA DS se liší garantovanou dostupností Přípojky, limitem času na opravu a povinností uhradit sankci v případě nedodržení garantovaných parametrů. Pro úroveň SLA0 se neposkytuje úhrada sankcí. Úroveň SLA2 může zahrnovat zřízení závislého záložního Přípojného vedení, a to dle rozhodnutí O2. Úroveň SLA3 a SLA4 může zahrnovat zřízení záložní Přípojky, a to dle rozhodnutí O2. Úroveň SLA 4 je dostupná jen pro IP Connect Gigaoptics.
- (27) Úrovně SLA DS:

Úroveň SLA DS		SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
Měsíční dostupnost	%	99,0	99,0	99,5	99,9	99,95
Max.délka poruchy	Hodin	12	12	6	4	4
Doba Odezva	Minut	120	120	60	60	20
Informování o problému	Hodin	12	12	6	4	1
Sankce za nedodržení parametrů		Ne	Ano	Ano	Ano	Ano

- (28) Doplnková služba Managed LAN se poskytuje ve čtyřech úrovních SLA MS, které se liší garantovanou lhůtou pro opravu a odezvu, dobou pokrytí, lhůtou pro informování o problému, proaktivitou a povinností uhradit sankci v případě nedodržení garantovaných parametrů.

(29) Úrovně SLA MS pro Doplnkovou službu Managed LAN:

Úroveň SLA MS		SLA0	SLA1	SLA2	SLA3
Doba opravy	Hodin	12	12	8	4
Doba Odezvy	Minut	60	60	60	60
		-	15	15	15
Doba pokrytí	Hodin x den	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7
Proaktivita		NE	NE	NE	NE
Informování o problému	Hodin	-	ANO	ANO	ANO
		4	4	4	4
		-	2	2	2
Sankce za nedodržení parametrů		Ne	Ano	Ano	Ano

(30) Doplnková služba Managed WAN se poskytuje v pěti úrovních SLA MS, které se liší úrovní garantované dostupnosti, lhůtou pro opravu a odezvu, dobou pokrytí, lhůtou pro informování o problému, proaktivitou a povinností uhradit sankcí za nedodržení garantovaných parametrů.

(31) Úrovně SLA MS pro Doplnkovou službu Managed WAN:

Úroveň SLA MS		SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
Měsíční dostupnost	%	99,00	99,20	99,60	99,92	99,96
Doba opravy	Hodin	12	12	6	4	4
Doba odezvy	Minut	60	60	60	60	60
		-	15	15	15	15
Doba pokrytí	Hodin x den	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7
Proaktivita		NE	NE	NE	NE	NE
Informace o problému	Hodin	-	ANO	ANO	ANO	ANO
		4	4	4	4	4
		-	2	2	2	2
Sankce za nedodržení parametrů		Ne	Ano	Ano	Ano	Ano

Článek 4 Zřizování Služeb

- (1) Službu je možné zřídit za podmínek stanovených v těchto Provozních podmínkách poté, co Navrhovatel požádá o zřízení Služby prostřednictvím podepsaného formuláře Specifikace Služby (dále jen „Specifikace“). Jeden formulář Specifikace odpovídá požadavku na zřízení jedné Služby.
- (2) Zřízení Služby předchází měření kvality Přípojného vedení Navrhovatele, které je potřebné pro zřízení Služby. Měření může být nezbytné také v místě požadovaného zřízení Služby. O2 Službu Navrhovateli zřídí, pokud měření Přípojného vedení, na kterém má být zřízena požadovaná Služba, prokáže technickou realizovatelnost zřízení Služby.
- (3) O2 ověří možnost zřízení požadované Služby a nejdéle do 20 kalendářních dnů od přijetí požadavku, zajistí dodání zprávy o výsledku ověřování Účastníkovi. V případě realizovatelnosti služby akceptuje Specifikaci. Pokud jde o zřízení Služby, u které zřízení závisí na dohodě s jiným operátorem, lhůta k dodání zprávy o ověření možnosti zřízení požadované Služby se zdvojnásobuje.
- (4) Bude-li Účastník požadovat pro zřízení Přípojky použití již vybudovaných vnitřních rozvodů, uvede tuto skutečnost ve formuláři Specifikace. Pokud je Účastník jejich vlastníkem nebo správcem, uvede tuto skutečnost ve Specifikaci. Pokud Účastník není jejich vlastníkem, zajistí si souhlas vlastníka, popř. správce a doloží ho O2. Bez doložení výše uvedeného souhlasu nemůže O2 Přípojku zřídit.

(5) Bude-li Účastník po O2 požadovat pro zřízení Přípojky vybudování nového vnitřního rozvodu, uvede tuto skutečnost ve formuláři Specifikace. Pokud je vlastníkem budovy, uvede tuto skutečnost ve Specifikaci. Není-li Účastník vlastníkem budovy, zajistí si s dostatečným časovým předstihem souhlas vlastníka, popř. správce budovy s vybudováním vnitřního rozvodu a doloží ho O2. Bez doložení výše uvedeného souhlasu nemůže O2 Přípojku zřídit.

(6) Pokud Službu nelze realizovat podle údajů uvedených Účastníkem ve formuláři Specifikace, je O2 povinna informovat Účastníka do 20 kalendářních dnů od přijetí požadavku na zřízení Služby. Pokud jde o zřízení Služby, u které závisí na dohodě s jiným operátorem, pak O2 zajistí dodání zprávy o výsledku ověření realizovatelnosti Služby do 40 kalendářních dní ode dne přijetí Specifikace.

(7) Zřízení Služby O2 Účastníkovi bezodkladně oznámí. Oznámení má obvykle formu Předávacího protokolu, předloženého po zřízení Služby Účastníkovi. Zřízení je účinné dnem podpisu Předávacího protokolu oprávněným zástupcem Účastníka nebo dnem dodání oznámení o zřízení Služby Kontaktní osobě podle Specifikace (též faxem, elektronickou poštou nebo na adresu Kontaktní osoby).

(8) Ke zřízení Služby před datem navrženým Účastníkem může dojít pouze s jeho souhlasem.

(9) Údaje ve Specifikaci o přesném prostorovém vedení Přípojky u Účastníka nesmějí být Účastníkem jednostranně měněny. Souhlasí-li O2 na základě žádosti Účastníka se změnou těchto údajů, všechny termíny pro zřízení (registraci) Služby se odpovídajícím způsobem posouvají.

(10) Nezajistí-li O2 dodání zprávy o výsledku ověřování Účastníkovi ve lhůtě stanovené těmito Provozními podmínkami, může Účastník návrh písemně odvolat.

(11) V případech, kdy Účastník návrh odvolá z důvodů, které nenastaly na straně O2, je Účastník povinen nahradit O2 prokazatelně vynaložené náklady připadající na již provedené práce a jejich přípravu, pokud O2 nemůže jejich výsledku použít jinak.

Specifika služeb Přenosu dat na pevné Přípojce

(12) O2 zřídí Službu zpravidla do 14 dnů od akceptace Specifikace O2, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

Specifika služeb Přenosu dat na komutované Přípojce

(13) Pro zřízení komutované Přípojky je nezbytné, aby Účastník měl k dispozici telefonní přípojku se samostatným připojením.

(14) Účastník si zajistí před datem požadovaného zřízení Služby připojení modemu za Koncový bod na své straně komutované Přípojky. Modem musí být instalován oprávněnou osobou a splňovat doporučení uvedené ve Specifikaci.

(15) O2 zřídí Službu zpravidla do 14 dnů od akceptace Specifikace O2, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

Specifika služby Pronájmu okruhů

(16) O2 zřídí Službu zpravidla do 14-ti dnů od akceptace Specifikace O2, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak. Nesplnění dohodnutého termínu pro zřízení Služby má za následek vznik prodlení na straně O2, pouze pokud je nesplnění tohoto termínu O2 zaviněno.

Specifika služby Pevného přístupu k Internetu

(17) O2 zřídí Službu zpravidla do 14-ti dnů od akceptace Specifikace O2, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

Specifika Doplnkové služby ZKZ

(18) Zřízení služby ZKZ zahrnuje dodávku a instalaci Zákaznického zařízení podle konfigurace uvedené ve formuláři Specifikace.

(19) V případě požadavku Účastníka na instalaci Zákaznického zařízení i se skříní, předchází zřízení služby ZKZ místní šetření v lokalitě Účastníka. Výsledkem šetření je konečné stanovisko O2 o realizovatelnosti služby ZKZ.

(20) O2 zřídí Službu zpravidla do 6 týdnů od akceptace Specifikace O2.

(21) Pokud Účastník ve formuláři Specifikace požaduje dohled a řízení vzdáleného Zákaznického zařízení a toto Zákaznické zařízení je dodávané ke službě Pronájmu okruhů nebo ke službě Přenosu dat, které v rámci své technické specifikace neumožňují vzdálené řízení služby ZKZ dohledovými a řídicími systémy O2 (VOICEBAND, RADIO, PREMIUM, PREMIUM+, STANDARD, Mezinárodní DIGITAL PREMIUM, Mezinárodní VOICEBAND, Ethernet Line, Ethernet LAN), je Účastník povinen si na své náklady zřídit zvláštní ISDN přípojku pro dohled a řízení služby ZKZ dohledovými a řídicími systémy O2. V opačném případě může být ke službě ZKZ poskytnut pouze servis, nikoliv dohled a jeho řízení.

Specifika Doplnkové služby EDI

(22) Služba je Účastníkovi zřízena na základě podepsané Specifikace.

Zákaznické projekty Sítě

(23) V případech, kdy Navrhovatel uplatnil požadavek na zřízení Služby a obdržel negativní výsledek ověřování možnosti zřízení Služby, může O2 po dohodě s Účastníkem navrhnout jiné technické řešení, tzv. zákaznický projekt Sítě (dále jen „zákaznický projekt“).

(24) Zákaznický projekt vyžaduje vypracování individuálního návrhu řešení. Návrh řešení včetně termínu realizace a odhadu dodatečných nákladů bude zaslán Účastníkovi a zákaznický projekt bude zahájen po obdržení jeho písemného souhlasu.

(25) Pokud Účastník písemně souhlasil s realizací zákaznického projektu a později, z důvodů, které nejsou na straně O2, od dohody o zákaznickém projektu odstoupí, má O2 právo požadovat úhradu nákladů, které již vynaložil na realizaci tohoto zákaznického projektu, pokud jeho výsledku nemůže použít jinak.

Specifika Doplnkových služeb Managed Services (MLAN/MWAN)

(26) Doplnkové služby Managed Services (MLAN/MWAN) v dohodnuté úrovni SLA MS MS je možné zřídit za podmínek stanovených v těchto Provozních podmínkách poté, co Navrhovatel požádá o zřízení služby prostřednictvím podepsané Specifikace.

(27) Před zřízením Doplnkových služeb Managed Services (MLAN) provádí O2 audit lokální sítě Navrhovatele. Odpovědný pracovník O2 může rozhodnout, v případě většího počtu lokalit Účastníka o provedení auditu lokální sítě Účastníka pouze na vytypovaných lokalitách.

(28) Pokud Účastník po provedení auditu lokální sítě Účastníka v období od sjednání doplňkové služby/MLAN do doby jejího zřízení odstoupí odvolá návrh na zřízení Doplňkové služby MLAN, je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši ceny již provedeného auditu.

Specifika Doplňkových služeb SLA DS

(29) Doplňkové služby SLA DS se sjednávají formou dodatku ke Specifikaci Služby.

Článek 5 Změny a zrušení Služby

- (1) Pro změnu Služby platí přiměřeně ustanovení o jejím zřizování.
- (2) Účastník může požádat o změnu parametrů Služby, resp. podmínek poskytované Služby v rámci Specifikace. Účastník uvede požadavek na změnu ve změnovém formuláři Specifikace a doručí jej prokazatelně O2.
- (3) Službu lze na základě řádně vyplněné Specifikace i Účastníkem přeložit za úplatu dle ceníku Služby na jiné místo v rámci Pevné sítě při současném splnění těchto předpokladů:
 - a) Účastník je oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor, či nemovitosti, kam má být Služba přeložena;
 - b) u překládané Služby nejsou evidovány pohledávky po lhůtě splatnosti za poskytnuté služby elektronických komunikací a jiné související činnosti;
 - c) Účastník uvede nezbytné identifikační a jiné údaje související s přeložením Služby a na požádání předloží O2 doklady prokazující správnost uvedených údajů.
 - d) Bude-li Účastník požadovat pro přeložení Služby použití již vybudovaných vnitřních rozvodů, uvede tuto skutečnost ve formuláři Specifikace. Pokud je Účastník jejich vlastníkem nebo správcem, uvede tuto skutečnost ve Specifikaci. Pokud Účastník není jejich vlastníkem, zajistí si souhlas vlastníka, popř. správce a doloží ho O2. Bez doložení výše uvedeného souhlasu nemůže O2 Přípojku zřídit.
- (4) O2 přeloží Službu na nové místo v rámci technických možností a časového pořadí uplatněných požadavků. Pokud žádost nespĺňuje předpoklady uvedené v předchozím odstavci, je O2 oprávněna ho odmítnout.
- (5) Pokud je na daném Přípojném vedení poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze Službu přeložit samostatně, ale pouze společně se všemi službami elektronických komunikací poskytovanými na daném Přípojném vedení. Pokud Účastník nemá zájem na přeložení některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na daném Přípojném vedení, budou tyto služby na žádost Účastníka zrušeny ke dni přeložení.
- (6) Službu lze na základě žádosti Účastníka přemístit za úplatu dle Ceníku Služby na jiné místo v rámci Pevné sítě v rámci budovy nebo i do jiné budovy nacházející se na souvislém pozemku téhož vlastníka. Pro přemístění se přiměřeně použijí ustanovení čl. 5.3., 5.4. a 5.5. těchto Provozních podmínek.
- (7) Přeložení Služby nebo změna typu připojení u Služby poskytované na dobu určitou je možná pouze se souhlasem O2 a za předpokladu, že touto změnou nedojde ke zmaření účelu uzavření Smlouvy na dobu určitou.
- (8) Účastnictví ke Službu je možné převést mezi dvěma Účastníky postupem dle čl. 9.9.3. Všeobecných podmínek.
- (9) Při převodu Služby je dosavadní Účastník povinen uhradit veškeré ceny za služby a další související činnosti poskytnuté do dne převodu Služby.
- (10) Pokud je na daném Přípojném vedení poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze Službu převést samostatně, ale pouze společně s ostatními službami elektronických komunikací poskytovanými na daném Přípojném vedení. Pokud Účastník či Navrhovatel nemají zájem na převodu některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na daném přípojném vedení, budou tyto služby na žádost dosavadního Účastníka (resp. Navrhovatele) zrušeny.

- (11) Při vyřizování požadavku na změnu Služby, který vyžaduje ověření (např. přeložení Služby, změna typu připojení, apod.) se postupuje analogicky s ustanoveními čl. 4 těchto Provozních podmínek.
- (12) V případě přeložení Služby nebo změny typu připojení může dojít k dočasnému přerušení poskytování Služby a tento výpadek Služby není považován za závadu služby.
- (13) Pokud Účastník služby Přenosu dat nebo Pronájmu okruhů, poskytnuté jako mezinárodní služba, zruší Službu před uplynutím sjednané doby, zavazuje se uhradit O2 veškeré náklady, které O2 vzniknou v důsledku ukončení poskytování této služby. Jedná se zejména o náklady, které O2 vzniknou z těchto důvodů vůči třetím stranám v souvislosti s poskytováním mezinárodních služeb Přenosu dat nebo Pronájmu okruhů. Obchodní názvy těchto služeb jsou: Mezinárodní IP Connect, Mezinárodní Frame Relay, Mezinárodní ATM, Mezinárodní Digital Premium, Mezinárodní Voiceband.
- (14) O dočasné přerušení provozu služby Pronájmu okruhů, poskytované na dobu neurčitou, může Účastník požádat za úplatu dle příslušného Ceníku služby. Dočasné přerušení provozu služby poskytované na dobu určitou je možné pouze se souhlasem O2 a za předpokladu, že tímto přerušením nedojde ke zmaření účelu poskytnutí Služby na dobu určitou.
- (15) Převod Služby poskytované na dobu určitou je možné pouze se souhlasem O2 a za předpokladu, že tímto převodem nedojde ke zmaření účelu poskytnutí služby na dobu určitou.

Článek 6 Ohlašování závad a jejich odstraňování

- (1) Účastník ohlašuje závady Služby telefonem nebo pomocí Aplikačního portálu na příslušné pracoviště O2. Osoba, která ohlašuje závadu je povinna ohlásit své jméno, příjmení, telefon, email, IČ a obchodní název společnosti jenž je účastníkem, obchodní název a identifikaci přípojky Služby na které se vyskytla závada, adresu umístění přípojky Služby, čas zjištění závady, informace o kontrole napájení a restartování Koncového zařízení a Zákaznického zařízení, stav signalizačních diod Koncového zařízení a Zákaznického zařízení, stav kabeláže Koncového zařízení a Zákaznického zařízení, okolnosti a popis projevu závady, časový rámec kdy může O2 provést servisní zásah v místě umístění služby a kontakty na technicky způsobilou osobu pro součinnost v místě umístění přípojky služby. O2 je oprávněna požadovat po Účastníkovi písemné nebo elektronické potvrzení ohlášené závady
- (2) V případě, že Účastník nezná identifikaci Přípojky Služby, resp. Zákaznického zařízení, O2 musí identifikovat Přípojku služby, resp. Zákaznické zařízení z databáze, považuje se za čas Začátku opravy závady, čas kdy byla Přípojka služby, resp. Zákaznické zařízení úspěšně identifikovány.
- (3) Ohlásit závadu je oprávněna předem definovaná Kontaktní osoba prostřednictvím předem definovaného telefonního čísla kontaktní osoby nebo na základě identifikace kódem pro telefonickou komunikaci. Dále technicky způsobilá osoba účastníka bez identifikace na placené lince 720720777.
- (4) Pracoviště O2 pro nepřetržitý příjem ohlášení závady:
Linka pro korporátní zákazníky:
800 111 777, výběr volby v interaktivním průvodci „Ohlášení poruchy datové služby“

Linka pro zákazníky veřejné správy:
800 222 777, výběr volby v interaktivním průvodci „Ohlášení poruchy datové služby“

Linka pro firemní zákazníky
800 203 203, výběr volby v interaktivním průvodci „Ohlášení poruchy datové služby“
- (5) Pro doplnění informací k nahlášené závadě může Účastník pro snazší komunikaci využít email sd@o2.com. Do předmětu je Účastník povinen uvést číslo evidované závady.

- (6) Jako potvrzení nahlášení závady je O2 poskytnout účastníkovi číslo evidované závady, čas Začátku opravy závady a jméno operátora, který provedl evidenci závady.
- (7) Účastník si může s O2 sjednat za úplaty formou SLA specifické podmínky a postupy pro odstraňování závad (viz čl. 6 odst. 10 a násl.).
- (8) O2 má právo ověřit u Účastníka nebo u pověřené technicky způsobilé osoby, že závada není na Přiřazených prostředcích Účastníka. Účastník je povinen O2 tuto informaci poskytnout a umožnit vstup ke Koncovým zařízením, Zákaznickým zařízením a Přiřazeným prostředkům infrastruktury pro ověření informace. Účastník je povinen poskytnout součinnost své technicky způsobilé osoby pro lokalizaci a odstranění závady. V rámci této součinnosti Účastník zajistí vstup osobám odstraňujícím závadu na straně O2 do všech prostor souvisejících se Službou. Pokud Účastník součinnost při odstraňování závady nezajistí nebo tak učiní v prodlení, O2 může odepřít Účastníkovi vrácení poměrné části měsíční ceny za používání Služby. Neposkytnutím součinnosti ze strany Účastníka vzniká dále O2 právo na náhradu případné škody.
- (9) Pokud není mezi smluvními stranami sjednána SLA nebo pokud není v Cenících stanoveno jinak, zahájí O2 práce na odstraňování závady nejpozději do 2 hodin od přijetí hlášení o závadě podle bodu 1 tohoto článku.
- (10) O2 je povinna poskytnout Kontaktní osobě nebo nahlašovateli závady na základě jeho telefonické žádosti nebo e-mailem (sd@o2.com) informace o postupu odstraňování závady na příslušném pracovišti O2. Kontaktní osoba nebo nahlašovatel závady musí uvést číslo evidence závady, popřípadě identifikaci dotčené přípojky služby.
- (11) Pokud není mezi smluvními stranami sjednána SLA nebo pokud není v Cenících stanoveno jinak, Doba opravy, nepřesáhne 72 hodin, s výjimkou případů, kdy je závada způsobena důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost (např.: záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie, válečným konfliktem, teroristickým útokem a nebo jinými podobnými událostmi).
- (12) Odstraňování Závad na zahraniční části Mezinárodního okruhu nebo Mezinárodní datové služby, stejně tak jako výše a způsob finančních náhrad z titulu neposkytnutí Služby v důsledku závady zahraniční části Mezinárodního okruhu se řídí všeobecnými podmínkami zahraničního operátora. O2 negarantuje Dobu opravy pokud není mezi smluvními stranami sjednáno SLA. O2 se zavazuje k poskytnutí potřebné součinnosti pro lokalizaci příčin závady a minimalizaci Doby opravy
- (13) V případě Přerušení opravy závady O2 aktivně informuje Nahlašovatele závady o nezbytné potřebě součinnosti účastníka.
- (14) Závada je ukončena na základě potvrzení funkčnosti služby, Doby opravy a odsouhlasení času Ukončení opravy závady nahlašovatelem nebo Kontaktní osobou. Hlášení o ukončení závady sdělí O2 Účastníkovi dohodnutým způsobem telefonem, e-mailem. Toto hlášení obsahuje:
- Identifikaci Přípojky služby (přidělený identifikátor), resp. Zákaznického zařízení
 - Číslo závady (číslo poruchového lístku)
 - Začátek opravy závady
 - Přerušení opravy závady
 - Doba opravy
 - Návrh času Ukončení oprav závady
- (15) Pokud nahlašovatel nebo Kontaktní osoba neposkytnou součinnost pro potvrzení funkčnosti služby, Doby opravy a odsouhlasení času Ukončení opravy závady nebo neposkytne O2 do 24 hodin vyjádření o potvrzení funkčnosti služby, Doby opravy a odsouhlasení času Ukončení opravy závady na základě provedeného hlášení podle bodu 14 tohoto článku je O2 oprávněno k uzavření závady bez potvrzení funkčnosti služby, Doby opravy a odsouhlasení času Ukončení opravy závady Účastníkem.
- (16) Pokud je závada Služby způsobena závadou na vnitřních rozvodech v lokalitě Účastníka, které nejsou ve vlastnictví O2, O2 tuto skutečnost oznámí Účastníkovi bezodkladně po jejím zjištění. Za závadu na vnitřních rozvodech O2 neodpovídá, pokud ji sama nezpůsobila. Pokud na

žádost Účastníka odstraní O2 závadu na vnitřních rozvodech, které nejsou ve vlastnictví O2, má O2 nárok na zaplacení ceny za odstranění závady odvozené od skutečných nákladů.

(17) V případě nespokojenosti s průběhem ohlášení a odstranění závady lze uplatnit stížnost na SLA_data@o2.com. Na všechny relevantní stížnosti na zajištění datové služby poskytne O2 vyjádření nejpozději do 15 kalendářních dnů telefonicky nebo písemně na email osoby jež podala stížnost.

(18) Reklamace ceny z důvodu neplnění Provozních podmínek datové služby se uplatňují prostřednictvím písemného podání na adresu:

Telefónica O2 Czech republic, a.s.
Reklamace datové služby
P.O. Box 70
140 22 Praha 4

(19) Reklamace je vyřízena podle platných Všeobecných obchodních podmínek....

Specifika Doplnkových služeb SLA DS a Managed Services (MLAN/MWAN)

(20) V případě sjednání doplňkové služby MWAN/MLAN s Proaktivitou identifikuje vzniklé závady Služeb primárně O2 pomocí nástrojů řízení sítě. O2 aktivně vytváří záznam o závadě a aktivně zahájí diagnostiku příčin závady (výpadku služby). Začátek opravy závady je roven začátku výpadku služby.. O2 neprodleně informuje Kontaktní osoby o vzniklé závadě a žádá o součinnost - informace o kontrole napájení, stavu a restartování Koncového zařízení a Zákaznického zařízení, informace o stavu kabeláže Koncového zařízení a Zákaznického zařízení, informaci o časovém rámci kdy může O2 provést servisní zásah v místě umístění služby a kontakty na technicky způsobilou osobu pro součinnost v místě umístění přípojky služby.

(21) O2 garantuje Doba odezvy – aktivní kontaktování technicky způsobilé osoby účastníka pro součinnost v místě umístění přípojky služby nebo Kontaktní osoby, technickým specialistou O2 za účelem provedení prvotní diagnostiky a odhadu doby nezbytné pro uvedení Služby do provozu.

(22) O2 aktivně informuje dohodnutým způsobem Kontaktní osoby nebo Nahlašovatele o průběhu odstranění závady podle uzavřeného SLA. Struktura poskytované informace je:

- a) Identifikace Přípojky služby, resp. Zákaznické zařízení
- b) Obchodní název Účastníka
- c) Jméno operátora a jeho pracoviště
- d) Číslo závady (číslo poruchového lístku)
- e) Účastníkem odsouhlasený Začátek opravy závady
- f) Pravděpodobná příčina výpadku (obecně: závada zařízení, závada na trase, mimo území ČR.atd.).
- g) Rozhodnutí (založené na výsledku diagnostiky, pokud byla možná) o nutnosti vyslání pracovníků údržby k další lokalizaci závady či její opravě až do místa ukončení Přípojky v objektu Účastníka.
- h) Opatření podniknutá k opravě závady a předpokládaný čas jejího ukončení.

Tyto informace budou Účastníkovi sděleny dohodnutým způsobem v době stanovené úrovní SLA.

(23) O2 aktivně informuje dohodnutým způsobem Kontaktní osoby nebo nahlašovatele o Ukončení opravy závady podle uzavřeného SLA. Struktura poskytované informace je:

- a) Identifikace Přípojky služby, resp. Zákaznické zařízení
- b) Obchodní název Účastníka
- c) Jméno operátora a jeho pracoviště
- d) Číslo závady (číslo poruchového lístku)
- e) Začátek opravy závady
- f) Přerušování opravy závady
- g) Doba opravy
- h) Návrh času Ukončení opravy závady
- i) Zjištěné příčině výpadku (obecně: závada zařízení, závada na trase, mimo území ČR.atd.).

j) Provedeném servisním zásahu a činnostech za účelem odstranění závady

(24) V případě neodkladné údržby, která není Plánovanou výlukou provozu nebo Preventivní výlukou provozu může O2 odstavit danou Přípojku služby, resp. Zákaznické zařízení kdykoli, vždy však Účastníkovi nahlásí rozsah a předpokládanou dobu výluky Přípojky služby, resp. Zákaznické zařízení. Výluka provozu se v tomto případě považuje za závadu a do výpočtu dostupnosti se započítává.

Článek 7 Práva a povinnosti O2

- (1) O2 je povinna poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek uvedených ve Všeobecných podmínkách a v těchto Provozních podmínkách. Tuto povinnost mohou omezit obecně závazné právní předpisy České republiky nebo působení okolností vylučujících odpovědnost.
- (2) O2 je oprávněna jednostranně obměnit funkce Služby nebo poskytování Služby zcela ukončit. Oznámení o změně Služby nebo ukončení Služby musí být učiněno v souladu se Všeobecnými podmínkami.
- (3) O2 je oprávněna jednostranně omezit rozsah Doplnkových služeb. Omezení rozsahu Doplnkových služeb nelze považovat za podstatnou změnu smluvních podmínek.
- (4) O2 zabezpečí bez zbytečného odkladu odstranění případných závad za které odpovídá a které při poskytování služeb identifikuje nebo jsou předmětem ohlášení závady předepsaným postupem od Účastníka podle článku 6
- (5) O2 je oprávněna přerušit poskytování Služby, je-li to nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována. Pro zajištění periodické výluky provozu zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací O2, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:
 - a) s týdenní periodicitou – nastává každý kalendářní týden v úterý od 00:00 do 06:00 hod.
 - b) s denní periodicitou v době od 05:00 do 06:00 hod. a s plánovanou délkou výpadku služeb v trvání maximálně 10 minut.Pokud bude údržba prováděna v jinou dobu, bude tato skutečnost oznámena předem definované Kontaktní osobě Účastníka jako plánovaná výluka provozu.
- (6) O2 je oprávněna zamezit šíření dat, které Účastník šíří v rozporu se Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy. O2 je oprávněna zamezit Účastníkovi přístup k internetovým stránkám na určitých serverech sítě Internet s nelegálním obsahem nebo obsahem odporujícím dobrým mravům,
- (7) V závislosti na technických parametrech Služby je O2 oprávněna od Účastníka požadovat svolení uživatelského jména (username) a hesla (password), případně dalších volitelných údajů pro používání Služby (dále jen „Přístupové kódy“).
- (8) O2 je oprávněna na základě jednostranného rozhodnutí kdykoliv změnit, pozastavit nebo zrušit Přístupové kódy s cílem sjednotit Přístupové kódy, kterými Účastník disponuje v rámci různých služeb poskytovaných O2 nebo z bezpečnostních důvodů. O provedení těchto opatření bude Účastník vhodným způsobem informován v přiměřené lhůtě předem.
- (9) O2 zajistí zachování důvěrného charakteru Přístupových kódů svých Účastníků na straně O2.
- (10) O2 je oprávněna zavést dodatečné způsoby ochrany Pevné sítě a Služby, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Pevné sítě.
- (11) O2 neodpovídá za nefungování, výpadky nebo omezení fungování (dále jen „nefungování“) sítě Internet a za vliv takového nefungování sítě Internet na Služby poskytované O2.
- (12) O2 není povinna uhradit Účastníkovi náhradu škody, ušlý zisk ani jiné újmy vzniklé v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby

- (13) O2 má právo odmítnout, případně zrušit poskytnutí SLA ke Službě, popř. Zákaznickému zařízení, u něž nelze předpokládat dostatečnou míru provozní spolehlivosti a garance technických parametrů..
- (14) O2 je povinna poskytovat Účastníkovi na jeho žádost průběžné informace o postupu zřizování Služeb.
- (15) Další práva a povinnosti O2 s ohledem na poskytování služby EDI jsou uvedena ve Zvláštním ujednání na formuláři Specifikace služby EDI.
- (16) V případech, kdy služba Managed LAN, využívá k přístupu datovou službu jiného poskytovatele, není O2 odpovědný za závady na datové službě jiného poskytovatele.

Specifika Doplnkových služeb SLA DS a Managed Services (MLAN/MWAN)

(17) Plánovanou výlukou provozu oznámí O2 Kontaktní osobě Účastníka z příslušného pracoviště O2 minimálně 10 kalendářních dnů předem. O2 si vyhrazuje provést 2 výluky provozu ročně pro zásadní změny v rozvoji a pro provedení pravidelné údržby a to v úhrnné délce maximálně 12 hodin ročně. Pokud O2 nedodrží plánovaný termín výluky, je povinen převzít nefunkční Připojku, resp. Zákaznické zařízení do závady.

Článek 8 Práva a povinnosti Účastníka

- (1) Účastník je povinen při využívání Služby dodržovat ustanovení daná těmito Provozními podmínkami, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Účastník zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva O2 a třetích osob, zejména jakkoliv poškodit, znehodnotit, přetížít nebo zhoršit poskytovanou Službu ke škodě ostatních účastníků.
- (2) Účastník nesmí využívat Službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat.
- (3) Účastník smí při užívání Služby používat pouze zařízení, která nenarušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.
- (4) Účastník není oprávněn používat instalovaná zařízení O2 k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta, ani jakkoliv upravovat jejich konfiguraci. Nesmí nic měnit ani jakkoliv zasahovat do technického zařízení Pevné sítě včetně Koncového bodu.
- (5) Účastník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná proti zneužití Služby. Účastník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde.
- (6) Účastník může Přístupové kódy měnit za podmínek stanovených O2 a zveřejněných na Kontaktních místech a na Internetových stránkách.
- (7) Účastník je povinen učinit odpovídající opatření k řádnému zabezpečení a ochraně Přístupových kódů před zneužitím. Účastník je povinen uchovávat Přístupové kódy pod svou výhradní osobní kontrolou. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětného Přístupového kódu je Účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně O2, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti O2.
- (8) Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících technické možnosti O2, je záležitostí Účastníka učinit na své straně příslušná opatření k zajištění ochrany (např. objednat instalaci šifrovacích/dešifrovacích zařízení ke svým koncovým zařízením).
- (9) Účastník je povinen zajistit potřebné provozní podmínky pro zařízení O2 stanovené v Podmínkách pro provoz telekomunikačních zařízení umístěných u Zákazníka, které jsou Přílohou Specifikace.
- (10) Další práva a povinnosti Účastník s ohledem na poskytování služby EDI jsou uvedena ve Zvláštním ujednání na formuláři Specifikace služby EDI.

Článek 9 Výpočet snížení ceny při nedodržení garantovaných parametrů SLA

- (1) Při nedodržení garantované měsíční dostupnosti Přípojky je Účastníkovi snížena cena za Službu za zúčtovací období, ve kterém nebyla garantovaná dostupnost dodržena, o částku, rovnající se ceně za SLA DS za zúčtovací období, pokud již k takovému snížení ceny nedošlo nedodržením garance délky opravy. Z důvodu nedodržení garantované měsíční dostupnosti je cena za Službu za dané období ještě snížena o částku, rovnající se poměrné části měsíční ceny za Přípojky, na kterých nebyla garantovaná dostupnost v daném zúčtovacím období dodržena*. Procento nedodržení dostupnosti je dáno rozdílem garantované a skutečně dosažené dostupnosti dané přípojky Služby. Poměrná část se určí vynásobením tohoto rozdílu koeficientem k_D pro danou úroveň SLA DS.

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny při nedodržení měsíční dostupnosti Přípojky

Úroveň SLA DS	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. Za nedodržení dostupnosti k_D	0	0,05	0,1	0,2	0,2

$$\text{Částka za dostupnost} = (D_g - D_s) \times k_D \times C_m$$

D_g garantovaná měsíční dostupnost
 D_s skutečně dosažená dostupnost
 k_D koeficient za nedodržení dostupnosti
 C_m měsíční cena za Přípojku * [Kč]

Pozn.: D_g a D_s dosadíte jako číselnou hodnotu, tj. 99,5 % odpovídá 99,5

* cena za Přípojku Služby bez virtuálního okruhu a ostatních Doplňkových služeb

Při překročení garantované doby opravy Přípojky je Účastníkovi snížena cena za Službu za zúčtovací období, ve kterém nebyla garantovaná doba opravy dodržena, o částku rovnající se celé ceně za SLA DS za zúčtovací období, pokud již k takovému snížení nedošlo nedodržením garance dostupnosti. Z důvodu překročení garantované doby opravy je cena za Službu za dané období snížena ještě o částku rovnající se poměrné části z měsíční ceny za Přípojky, na kterých byla v daném zúčtovacím období překročena garantovaná délka opravy*. Ve sledovaném měsíci se vyhodnotí, které opravy přesáhly stanovený časový limit na opravu. U těchto oprav se vypočte doba, o kterou byl limit překročen, a tyto doby překročení limitu se sečtou. Součet nadlimitních časů se převede na hodiny s přesností na jedno desetinné místo. Poměrná část se pak určí vynásobením tohoto součtu koeficientem pro výpočet částky za překročení doby opravy pro danou úroveň SLA DS. Pokud závada přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se překročení doby opravy do toho sledovaného období, ve kterém byla závada ukončena.

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny za překročení doby opravy

Úroveň SLA DS	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. za nedodržení doby opravy k_o	0	0,007	0,009	0,018	0,018

$$\text{Částka za dobu opravy} = \frac{t}{t_{\text{limit}}} \cdot k_o \cdot C_m$$

t_{limit}	časový limit na opravu dle SLA DS [hod]
t	délka závady [hod]
k_o	koeficient pro výpočet částky za překročení opravy
C_m	měsíční cena za Přípojku * [Kč]

* cena za Přípojku bez virtuálního okruhu a ostatních doplňkových služeb

- (2) Při nedodržení garantované měsíční dostupnosti u doplňkové služby Managed WAN je Účastníkovi snížena cena služeb za zúčtovací období, ve kterém nebyla garantovaná dostupnost dodržena, o částku, rovnající se ceně za SLA MS, pokud již k takovému snížení ceny nedošlo nedodržením garance délky opravy. Z důvodu nedodržení garantované měsíční dostupnosti je cena služeb za dané období ještě snížena o částku, rovnající se poměrné části měsíční ceny za Přípojku, na které nebyla garantovaná dostupnost ve sledovaném období dodržena*. Procento nedodržení dostupnosti je dáno rozdílem garantované a skutečně dosažené dostupnosti dané Služby MWAN. Poměrná část se určí vynásobením tohoto rozdílu koeficientem k_D pro danou úroveň SLA.

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny za nedodržení měsíční dostupnosti

Úroveň SLA MS	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. za nedodržení dostupnosti k_D	0	0,05	0,1	0,2	0,2

$$\text{Částka za dostupnost} = (D_g - D_s) \times k_D \times C_m$$

D_g	garantovaná měsíční dostupnost
D_s	skutečně dosažená dostupnost
k_D	koeficient za nedodržení dostupnosti
C_m	měsíční cena za Přípojku Služby * [Kč]

Pozn.: D_g a D_s dosadíte jako číselnou hodnotu, tj. 99,5 % odpovídá 99,5

* cena za Přípojku bez virtuálního okruhu bez ostatních doplňkových služeb

- (3) Při překročení garantované doby opravy u doplňkové služby Managed WAN je Účastníkovi snížena cena služeb za období, ve kterém nebyla garantovaná doba opravy dodržena, o částku rovnající se celé ceně za SLA MS za dané zúčtovací období, pokud již k takovému snížení nedošlo nedodržením garance dostupnosti. Z důvodu překročení doby opravy je cena služeb, poskytnutých v daném období snížena ještě o částku rovnající se poměrné části z měsíční ceny přípojky Služby MWAN, na které byla ve sledovaném období překročena garantovaná délka opravy*. Ve sledovaném měsíci se vyhodnotí, které opravy přesáhly stanovený časový limit na opravu. U těchto oprav se vypočte doba, o kterou byl limit překročen, a tyto doby překročení limitu se sečtou. Součet nadlimitních časů se převede na hodiny s přesností na jedno desetinné místo. Poměrná část se pak určí vynásobením tohoto součtu koeficientem pro výpočet částky za překročení doby opravy pro danou úroveň SLA.. Pokud závada přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se překročení doby opravy do toho sledovaného období, ve kterém byla závada ukončena.

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny za překročení doby opravy

Úroveň SLA MS	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. za nedodržení doby opravy k_o	0	0,007	0,009	0,018	0,018

$$\text{Částka za dobu opravy} = \frac{t}{t_{\text{limit}}} \cdot k_o \cdot C_m$$

- t_{limit} časový limit na opravu dle SLA [hod]
 t délka závady [hod]
 k_o koeficient pro výpočet částky za překročení opravy
 C_m měsíční cena za Přípojku Služby * [Kč]

* cena za Přípojku bez virtuálního okruhu a ostatních doplňkových služeb

- (4) Při překročení garantovaného limitu délky opravy u doplňkové služby MLAN je Zákazníkovi snížena cena za službu za zúčtovací období, ve kterém byla garantovaná délka opravy překročena, o částku rovnající se poměrné části z měsíční ceny za doplňkovou službu MLAN. Ve sledovaném měsíci se vyhodnotí, které opravy přesáhly stanovený časový limit na opravu. U těchto oprav se vypočte doba, o kterou byl limit překročen, a tyto doby překročení limitu se sečtou. Součet nadlimitních časů se převede na hodiny s přesností na jedno desetinné místo. Poměrná část se pak určí vynásobením tohoto součtu koeficientem pro výpočet částky za překročení doby opravy pro danou úroveň SLA. Pokud závada přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se překročení doby opravy do toho sledovaného období, ve kterém byla závada ukončena.

Tabulka koeficientů pro výpočet částky za překročení doby opravy

Úroveň SLA MS	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3
koef. za nedodržení doby opravy k_o	0	0,007	0,009	0,018

$$\text{Částka za dobu opravy} = \frac{t}{t_{\text{limit}}} \cdot k_o \cdot C_m$$

- t_{limit} časový limit na opravu dle SLA [hod]
 t délka závady [hod]
 k_o koeficient pro výpočet částky za překročení opravy
 C_m měsíční cena za danou Službu MLAN v lokalitě * [Kč]

* cena za doplňkovou službu MLAN

Článek 10 Závěrečné ustanovení

- (1) Tyto Provozní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 15.10.2009 a nahrazují Provozní podmínky ze dne 1.5.2009.
- (2) Provozní podmínky jsou k nahlédnutí na všech Kontaktních místech a na Internetových stránkách.
- (3) O2 si vyhrazuje právo na změnu těchto Provozních podmínek, o změně bude předem informovat v souladu se Všeobecnými podmínkami.

V Praze dne: 13.10.2009

Za Telefonica O2 Czech Republic, a.s.:
 Ing. Stanislav Kůra, MBA
 Výkonný ředitel pro strategii a rozvoj produktů