

**RÁMCOVÁ DOHODA**  
**O POSKYTOVÁNÍ MOBILNÍCH A PEVNÝCH HLASOVÝCH A DATOVÝCH**  
**TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB A SOUVISEJÍCÍCH SLUŽEB A DODÁVEK**

**Smluvní strany**

**Poskytovatel O2 Czech Republic a.s.**

Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou B2322

IČO 60193336

DIČ CZ60193336

se sídlem Za Brumlovkou 266/2, PSČ 14022, Praha 4 - Michle

zástupce na základě plné moci ze dne 7. 9. 2022

bankovní spojení Komerční banka a.s.

číslo účtu

dále také jako „poskytovatel“ a

**Zákazník Subjekty uvedené v příloze č. 2**

**Jménem všech subjektů uvedených v příloze č. 2 je na základě dohod o centrálním zadávání dle § 9 odst. 4 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jako „zákon“) oprávněn uzavřít tuto dohodu (dále též jako „smlouva“)**

**Královéhradecký kraj**

IČO 708 89 546

DIČ CZ 708 89 546

se sídlem Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové

zástupce Mgr. Martin Červíček, hejtmán

bankovní spojení Komerční banka Hradec Králové

číslo účtu

všechny subjekty dle přílohy č. 2 samostatně dále jako „zákazník“ a společně také jako „zákazníci“; poskytovatel a zákazníci společně také jako „smluvní strany“

**Článek 1**  
**Úvodní ustanovení**

1. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu o poskytování mobilních a pevných hlasových a datových služeb v síti elektronických komunikací na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem: „Poskytování telekomunikačních služeb pro Královéhradecký kraj“, uveřejněné ve Věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem Z2022-025299 (dále také jako „veřejná zakázka“).

**Článek 2**  
**Předmět smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je poskytování hlasových a datových služeb mobilní komunikace a služeb elektronických komunikací, hlasových a datových, poskytovaných v pevném místě a souvisejících služeb vč. služeb zákaznické podpory, v rozsahu dle technické specifikace služeb, která je **přílohou č. 1** této smlouvy (dále též „služby“), v souladu s požadavky zákazníka obsaženými v zadávací dokumentaci veřejné zakázky (dále jen „zadávací dokumentace“) a v souladu s nabídkou

poskytovatele. Pro účely této smlouvy se pro předmět této smlouvy vymezený v tomto odstavci užije též označení „plnění“.

2. Poskytovatel se tímto zavazuje zákazníkovi poskytovat služby za podmínek uvedených v této smlouvě a zadávací dokumentaci, a zákazník se tímto zavazuje za poskytnutí služeb zaplatit úplatu dle článku 4 této smlouvy. Případný převod telefonních čísel od stávajícího poskytovatele služeb provede poskytovatel bezúplatně, všechna telefonní čísla zůstanou zachována bez jakýchkoliv změn. Zákazník akceptuje za zřízení/aktivaci nové SIM karty maximální cenu ve výši 1,- Kč/SIM bez DPH. Jestliže nedojde touto smlouvou ke změně poskytovatele, nebude zákazník pro již poskytované služby platit zřizovací poplatek. Během převodu v případě, kdy bude nutné převést službu mezi poskytovateli formou zrušení a nového zřízení v rámci přenositelnosti čísel, je výpadek na nezbytně nutnou dobu, maximálně však 24 hodin, z technických důvodů přípustný, přičemž termín změny bude odsouhlasen zákazníkem. Technická zařízení nutná pro zajištění poskytovaných služeb bude poskytovatel zákazníkovi poskytovat za maximální měsíční poplatek 1,- Kč bez DPH nebo formou pronájmu v rámci ceny služby.
3. Poskytovatel zajistí po dobu trvání smlouvy pokrytí vnitřku následujících budov signálem mobilních telefonů:
  - RegioCentrum Nový pivovar, Pivovarské náměstí 1245 / Soukenická 54/8, 500 03 Hradec Králové,
  - Oblastní nemocnice Náchod, Purkyňova 446, 547 01 Náchod, pavilon J a K.
4. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytovat plnění uvedená v odst. 1 tohoto článku zákazníkovi.
5. Poskytovatel a zákazník prohlašují, že jsou oprávněni uzavřít tuto smlouvu a že jim nejsou známy žádné právní a věcné překážky, které by bránily uzavření této smlouvy.
6. Služby je poskytovatel povinen poskytovat zákazníkovi způsobem a za podmínek blíže specifikovaných v příloze č. 1 této smlouvy, v zadávací dokumentaci a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, upravujícími oblast uvedených služeb.
7. Uzavřením této smlouvy nevzniká poskytovateli výhradní právo na plnění předmětu smlouvy. Zákazník může plnění požadovat samostatnou veřejnou zakázkou i od jiného dodavatele.

### **Článek 3 Cena plnění**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat zákazníkovi služby a dodávky za ceny nikoliv vyšší než uvedené v ceníku služeb, který je **přílohou č. 3** této smlouvy.
2. Zákazník je na základě smluvního vztahu uzavřeného s odkazem na tuto smlouvu povinen hradit ceny pouze za skutečně poskytnuté služby.
3. Cena za poskytnutí všech služeb může být změněna pouze změnou sazby DPH, za podmínek stanovených v článku 11 odst. 3 této smlouvy (opční právo) a podmínek dle odst. 6.
4. Zákazník požaduje na poskytovateli dostupnost ceníků všech provozovaných služeb v elektronické formě prostřednictvím webových stránek poskytovatele nejpozději v den nabytí jejich účinnosti. Zákazník požaduje na poskytovateli dostupnost všech ceníků zdarma.
5. Poskytovatel se zavazuje, vždy po skončení kalendářního roku, poskytnout data po jednotlivých vyúčtovaných měsících o plnění veřejné zakázky v elektronické formě, v minimálním členění: IČ organizace, SIM (tel. číslo), měsíc, volané minuty v ČR v rámci operátora, volané minuty v rámci VPS, volané minuty do sítí ostatních operátorů, odeslané SMS v ČR, odeslané MMS v ČR, volané minuty do zahraničí podle zón, příchozí hovory v minutách v zahraničí podle zón, odchozí hovory

v minutách v zahraničí podle zón, uplatněný tarif, datový tarif, přenesená data, typ služby (HTS, ISDN2, ISDN30, VoIP,...), rychlostní parametry datové služby, umístění pevných služeb, celková fakturovaná částka, a to v elektronické formě organizaci Centrum investic, rozvoje a inovací, příspěvková organizace, IČO 71218840, se sídlem Soukenická 54, 500 03 Hradec Králové.

6. Smluvní strany sjednávají, že ceny za služby účtované dle této smlouvy lze každoročně navýšit o inflaci, a to vždy k 1. dubnu příslušného roku, počínaje 01.04.2025. Při počítání inflace smluvní strany vycházejí z údaje „Průměrná roční míra inflace“ vyjádřené přírůstkem průměrného indexu spotřebitelských cen, který je stanoven a uveřejněn Českým statistickým úřadem v kategorii „Pošta a telekomunikace“, a to vždy za předchozí kalendářní rok (delší časové období se nezohledňuje). Zvýšení cen je poskytovatel povinen zákazníkovi písemně oznámit nejpozději do 28. února příslušného roku, jinak toto právo valorizovat ceny v dalším roce zaniká. K oznámení o zvýšení cen v souvislosti s inflací je poskytovatel povinen připojit upravený přehled cen dle přílohy č. 3 smlouvy. K úpravě cen dle tohoto ujednání dojde při splnění podmínek dle tohoto odstavce i bez nutnosti uzavření dodatku k této smlouvě.

#### **Článek 4 Splatnost ceny plnění (zúčtovací období)**

1. Cena za poskytnuté služby bude hrazena vždy v české měně jednou měsíčně zpětně za uplynulý měsíc (zúčtovací období) na základě daňových dokladů (faktur) vystavených poskytovatelem v tištěné nebo elektronické formě a doručené zákazníkovi prostřednictvím držitele poštovní licence nebo mailu kontaktní osoby zákazníka do 15 dnů od uplynutí příslušného účtovacího období.
2. Splatnost daňových dokladů poskytovatele je 30 dnů ode dne jejich doručení zákazníkovi.
3. V případě, že faktura neobsahuje náležitosti daňového dokladu dle ustanovení § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, případně dle jiného platného obecně závazného právního předpisu, je oprávněn zákazník tento daňový doklad vrátit poskytovateli a požadovat odstranění těchto nedostatků daňového dokladu. Do doby odstranění vad daňového dokladu není zákazník v prodlení s úhradou ceny poskytnuté služby. Po odstranění těchto vad daňového dokladu a jeho doručení příslušnému zákazníkovi běží nová 30denní lhůta splatnosti.

#### **Článek 5 Zahájení poskytování plnění dle smlouvy**

1. Jednotlivé služby budou pořizovány na základě výzvy/objednávky zákazníka, kterou je poskytovatel povinen potvrdit.
2. Zákazník nebo ostatní subjekty z okruhu zadavatelů dle přílohy č. 2, jejichž jménem došlo na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky k uzavření této smlouvy, mají právo kdykoli v době plnění dle této smlouvy zaslat poskytovateli výzvu k realizaci konkrétního plnění uvedeného v článku 2 této smlouvy. Výzva musí být zákazníkem učiněna písemně. Výzva je návrhem na uzavření smlouvy a písemné potvrzení této výzvy poskytovatelem je přijetím návrhu smlouvy.
3. Písemná výzva bude zákazníkem poskytovateli zasílána písemně na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy a to poštou, kurýrní službou či osobně do podatelny nebo elektronicky na adresu kontaktní osoby, a bude obsahovat minimálně:
  - a) označení a identifikační údaje zákazníka;
  - b) odkaz na tuto rámcovou dohodu;
  - c) určení konkrétních služeb;
  - d) lhůtu pro potvrzení výzvy;
  - e) další podmínky týkající se daných služeb.

4. Doba zřízení a předání jednotlivých služeb zákazníkovi nesmí být delší než 30 dní od objednání prostřednictvím výzvy dle odst. 2. Zřízení nové služby je podmíněné kladným výsledkem technického šetření.

## **Článek 6 Sankce za porušení smlouvy**

1. V případě, že je poskytovatel v prodlení s poskytnutím plnění či plnění nebude poskytnuto v daném rozsahu a kvalitě stanovené v této smlouvě, je povinen uhradit zákazníkovi smluvní pokutu, která je stanovena ve výši 5 % z měsíčního tarifu chybně poskytnuté služby za každý, byť jen započatý den, za který k prodlení či nedodání rozsahu a kvality služeb došlo.
2. Při plošném výpadku hlasových a datových služeb se poskytovatel zavazuje k jejich neprodlenému zprovoznění nejdéle do 24 hodin od nahlášení poruchy, v opačném případě je sjednaná smluvní pokuta ve výši 20.000 Kč za každý den neposkytování služby každému zákazníkovi.
3. Při nedodržení požadavku dosažitelnosti signálu GSM v dostatečné kvalitě ve všech prostorách požadovaných v čl. 2 odst. 3 je zákazník oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 20.000 Kč za každý, byť jen započatý den prodlení.
4. Poskytovatel se zavazuje k úhradě smluvní pokuty 20.000 Kč za každý případ nedodržení ukazatelů požadovaných v rámci služby ISDN30, dle specifikace v příloze č. 1 článku 2.4.
5. Poskytovatel je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč v případě, že nezajistí přenesení stávajících telefonních čísel specifikovaných ve smlouvě (tj. akceptované výzvě) k příslušné zakázce zadávané na základě této smlouvy ve lhůtě do 60 dnů od akceptace výzvy.
6. Ocitne-li se zákazník v prodlení s placením faktury, je povinen zaplatit poskytovateli za každý den prodlení smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky.
7. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok zákazníka na náhradu škody způsobené mu porušením povinnosti poskytovatele, na niž se sankce vztahuje. Toto ustanovení se neuplatní v případě, kdy v rámci smluvní povinnosti, na niž se sankce vztahuje, je právním předpisem vyloučena povinnost náhrady škody poskytovatelem.
8. Nárok na smluvní pokutu nebo na náhradu škody dle tohoto článku zákazníkovi nevznikne, pokud k prodlení poskytovatele dojde z důvodu na straně zákazníka, bez zavinění na straně poskytovatele nebo vlivem okolností vylučujících odpovědnost podle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

## **Článek 7 Doručování a oznamování**

1. Kromě případů výslovně uvedených v této smlouvě budou veškerá oznámení mezi smluvními stranami učiněna písemnou formou a předána osobně nebo doručena prostřednictvím systému datových schránek, doporučeným dopisem nebo e-mailem, s výjimkou případné změny smluvních podmínek, které budou předány osobně či doručeny doporučeným dopisem. Uvedené doručení se bude provádět na adresu či e-mailovou adresu druhé smluvní strany uvedené v této smlouvě s uvedením příjemce nebo na jinou adresu či jinému adresátovi, které může daná smluvní strana změnit prostřednictvím oznámení učiněného v souladu s tímto článkem, a budou považována za doručena:
  - a) v případě osobního doručení předáním;
  - b) v případě odeslání doporučeným dopisem okamžikem jeho doručení;
  - c) v případě odeslání e-mailem při přijetí potvrzení o přijetí z příjemcova počítače.
2. Adresy a telefonní čísla kontaktních osob smluvních stran pro účely komunikace dle předchozího odstavce tohoto článku smlouvy jsou uvedeny v **příloze č. 4** této smlouvy, vč. i případného

stanovení kompetencí kontaktních osob. Podobně si mohou kompetence svých kontaktních osob upravit všichni zákazníci.

3. Daňový doklad poskytovatele v tištěné formě musí být doručen jednotlivým zákazníkům na adresy jejich sídel uvedených v příloze č. 2. V případě, že dojde k jakékoliv změně adresy sídla jednotlivého zákazníka, musí být daňový doklad doručen tomuto na adresu jeho aktuálního sídla. V případě, že dojde ke změně adresy sídla poskytovatele, musí být daňový doklad vrácen poskytovateli na adresu jeho sídla zapsanou v obchodním rejstříku.
4. V případě změny osoby uvedené v odst. 2 tohoto článku smlouvy, jsou smluvní strany povinny se navzájem písemně informovat bez zbytečného odkladu poté, co k takovým změnám dojde.

## **Článek 8 Trvání smlouvy**

1. **Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do uplynutí 48 měsíců od nabytí účinnosti smlouvy. Smlouva nabyde účinnosti nejdříve 01.01.2023.**
2. Smluvní strany mohou tuto smlouvu ukončit dohodou.
3. Zákazník je oprávněn s okamžitou platností smlouvu vypovědět z těchto důvodů:
  - a) poskytovatel není schopen poskytovat některé ze služeb zákazníkovi, a to ode dne, kdy poskytovatel písemně prohlásí zákazníkovi, že není schopen službu poskytovat,
  - b) poskytovatel je v prodlení s poskytnutím služeb zákazníkovi po dobu delší než 48 hodin,
  - c) poskytovatel opakovaně podstatným způsobem porušil smluvní podmínky vymezené touto smlouvou, na které byl zákazníkem upozorněn.
4. Zákazník je oprávněn vypovědět smlouvu i bez uvedení důvodu, avšak až po uplynutí 24 měsíců od nabytí účinnosti, a to s výpovědní lhůtou 6 měsíců, která začíná od prvního dne následujícího měsíce od přijetí oznámení.
5. Poskytovatel může tuto smlouvu vypovědět z důvodu, že zákazník je v prodlení s úhradou faktury poskytovatele za poskytnutí služeb déle než dva měsíce oproti datu splatnosti této faktury, a zákazník byl na její neuhrazení písemně poskytovatelem upozorněn spolu s možným důsledkem výpovědi této smlouvy a po tomto upozornění ji do jednoho týdne neuhradil. Toto upozornění je poskytovatel povinen doručit i organizaci Centrum investic, rozvoje a inovací. Výpovědní lhůta je 6 měsíců a začíná od prvního dne následujícího měsíce od přijetí oznámení.

## **Článek 9 Řešení sporů**

1. Smluvní strany prohlašují, že spory vzniklé z titulu uzavření této smlouvy budou řešeny na úrovni kontaktních osob, dále na úrovni vedoucích zaměstnanců, případně na úrovni statutárních orgánů smluvních stran. Řešení sporů cestou rozhodčího řízení se vylučuje.

## **Článek 10 Ostatní ujednání**

1. Služby, které jsou předmětem plnění a podmínky jejich poskytování nejsou stanoveny přílohou č. 1 a 3 této smlouvy, budou poskytovány za podmínek platných pro klienty obdobné kategorie, jako je zákazník. Jiné služby a dodávky dalších technických zařízení, které nejsou předmětem plnění dle této smlouvy, budou považovány za jiný obchodní vztah a budou hrazeny dle aktuálního ceníku poskytovatele určeného klientům obdobné kategorie, jako je zákazník.
2. Zákazník není povinen v souvislosti s poskytováním služeb dle této smlouvy hradit poskytovateli jakékoliv finanční záruky nebo finanční zálohy.

## **Článek 11** **Ustanovení závěrečná**

1. Práva a povinnosti neupravené touto smlouvou se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů a obecně závaznými technickými normami upravujícími technické aspekty poskytování služeb či poskytnutí zařízení.
2. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
  - Příloha č. 1 – Technická specifikace služeb
  - Příloha č. 2 – Okruh zadavatelů
  - Příloha č. 3 – Ceník
  - Příloha č. 4 – Kontaktní osoby
  - Příloha č. 5 – Všeobecné podmínky poskytovatele
3. Zákazník si v souladu s § 100 odst. 3 zákona vyhrazuje právo na poskytnutí nových služeb ve výši až 30.000.000,- Kč bez DPH. Předmět opčního práva bude stejný s předmětem plnění dle této smlouvy. Zákazník si vyhrazuje, že opční právo může být uplatněno opakovaně, maximálně však do výše jeho předpokládané hodnoty.
4. Poskytovatel je povinen poskytovat služby za podmínek sjednaných v této smlouvě i po jejím případném skončení pro telefonní čísla, která budou předmětem přenosu k jinému dodavateli ve smyslu § 34 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v účinném znění od konce výpovědní lhůty dle článku 8 až do úspěšného ukončení přenosu takového telefonního čísla (služby). Poskytovatel je povinen poskytnout zákazníkovi veškerou součinnost nezbytnou k úspěšnému přenosu čísla, přičemž poskytnutí součinnosti je součástí ceny služby dle této smlouvy.
5. Změny a doplňky této smlouvy je možné činit pouze po dohodě smluvních stran formou písemných číslovaných dodatků. Jakákoliv dílčí ujednání učiněná v rámci této smlouvy nebo výzev jednotlivých zákazníků dle článku 5 nesmí přesáhnout dobu trvání dle článku 8, tím není dotčeno ustanovení v odst. 4.
6. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Podmínkou nabytí účinnosti je uveřejnění v registru smluv v souladu s § 5 a násl. zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jako „zákon o registru smluv“). Poskytovatel souhlasí s uveřejněním smlouvy v plném rozsahu.
7. Všeobecné podmínky poskytovatele, které jsou přílohou č. 5 této smlouvy, se použijí na práva a povinnosti smluvních stran dle této smlouvy pouze v případě, že je to pro zákazníka příznivější. Vydal-li poskytovatel též provozní nebo technické podmínky, použijí se na práva a povinnosti smluvních stran dle této smlouvy pouze v případě, že je to pro zákazníka příznivější.
8. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním smlouvy včetně všech příloh na profilu zadavatele zákazníka a v registru smluv. Poskytovatel prohlašuje, že smlouva ani její přílohy neobsahují obchodní tajemství ve smyslu § 5 odst. 6 zákona o registru smluv.
9. Je-li smlouva vyhotovena v listinné podobě, bude vypracována ve 3 vyhotoveních, z nichž zákazník obdrží 2 vyhotovení a poskytovatel 1 vyhotovení.
10. Uzavření této smlouvy bylo schváleno usnesením rady Královéhradeckého kraje č. RK/30/1367/2022 ze dne 3. 10. 2022.

Za poskytovatele

v Praze dne .....

Za zákazníka

V Hradci Králové dne .....

na základě pověření

Mgr. Martin Červíček

hejtman

## Příloha č. 1 - Technická specifikace služeb

### 1. Mobilní telekomunikační služby

Poskytováním telekomunikačních služeb prostřednictvím GSM sítě mobilního operátora se rozumí zejména poskytování mobilních telekomunikačních hlasových a datových služeb v dále uvedeném rozsahu.

#### 1.1. Hlasové, textové a multimediální služby

- odchozí a příchozí hovory do/ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí,
- odchozí a příchozí hovory v sítích v zahraničí (mezinárodní roaming),
- přesměrování příchozích hovorů do hlasové schránky (záznamová služba); volání do hlasové schránky,
- možnost odesílat a přijímat SMS a MMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí,
- možnost odesílat a přijímat SMS a MMS do/ze zahraničních mobilních sítí,
- možnost odesílat a přijímat SMS a MMS v cizích sítích umožňujících příjem SMS / MMS (SMS a MMS roaming),
- zákazník požaduje prioritizaci volání v síti poskytovatele pro vybraných 80 čísel na základě schválení MV - GR HZS ČR.

##### 1.1.1. Požadavek na zpoplatnění hlasových a textových služeb

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

Způsob účtování hovorů je definován tarifací 60+1, tedy účtování hovorů vždy první minuta celá a poté po sekundách.

##### 1.1.2. Hromadné rozesílání SMS

Poskytovatel poskytne přístup ke službě pro hromadné rozesílání SMS prostřednictvím automatizovaného technického rozhraní, které umožní rozesílat textové zprávy rychlostí alespoň 1 SMS za sekundu do sítí všech operátorů v ČR. Zadavatel požaduje, aby součástí poskytované služby byla možnost zřídit nejméně následující doplňkové služby:

- přidělení virtuálního čísla, na které je možné zasílat odpovědi na textové zprávy ze sítí všech operátorů v ČR,
- nastavit si textové ID, které se zobrazí příjemci namísto telefonního čísla,
- zvýšit dočasně rychlost odesílání zpráv na alespoň 10 zpráv za sekundu,
- sledování stavu odeslání/doručení jednotlivých zpráv.

#### 1.2. Datové služby

Zákazník požaduje zabezpečení datových služeb využívaných ze standardních SIM karet v mobilních telefonech nebo jiných zařízeních (např. notebooky, tablety, komunikační zařízení) na technologiích 2G/3G/4G/5G dle následujících požadavků:

- mobilní data FUP 400 MB – datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP 400 MB,
- mobilní data FUP 3 GB – datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP 3 GB,
- mobilní data FUP 10 GB – datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP 10 GB,
- mobilní data FUP 20 GB – datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP 20 GB,
- mobilní data FUP 50 GB – datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP 50 GB,
- mobilní data neomezená – datový tarif bez limitu přenesených dat a bez uplatnění FUP.

Objemový limit (FUP) je počítán po měsíčních oknech (zúčtovací období).



Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat na minimálně 64/32 kbps (uvedená hodnota nebo vyšší), nikoliv k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu. Objemový limit může být použit jak na čerpání v ČR, tak i v zóně EU.

Zákazník požaduje možnost automatického nebo manuálního dokoupení dat po překročení FUP za ceny podle ceníku poskytovatele pro stejnou kategorii zákazníka.

Zákazník požaduje pro všechny datové služby možnost využívání (v rámci nabídnutého tarifu) datových služeb nezávislých na konkrétní mobilní technologii a s využitím vždy té nejlepší dostupné technologie v daném místě a čase.

Zákazník požaduje upozornění uživatele SMSkou o vyčerpání větší části datového tarifu (např. 70%-85% FUP) a následně po vyčerpání 100% datového tarifu (FUP). Toto upozornění nebude zpoplatněno.

### 1.3. Požadavek na pokrytí signálem v budovách

Zákazník požaduje zajištění plného pokrytí signálem mobilní sítě vnitřku budov a zabezpečení plnohodnotného poskytování všech předmětných služeb. Poskytovatel bere na vědomí skutečnost, že konstrukce budov není pro šíření signálu optimální a zavazuje se zajistit plnohodnotné pokrytí pracovníků zákazníka signálem na jejich pracovištích.

Jedná se o lokality:

- RegioCentrum Nový pivovar, Pivovarské náměstí 1245 / Soukenická 54/8, 500 03 Hradec Králové,
- Oblastní nemocnice Náchod, Purkyňova 446, 547 01 Náchod, pavilon J a K.

### 1.4. SIM karty

- SIM karty budou poskytovány zdarma vč. dopravy do místa plnění,
- blokování SIM karet ve ztracených/odcizených mobilních telefonech pro odchozí provoz na žádost administrátora služeb bude provedeno neprodleně, nejdéle však do 30 minut od nahlášení požadavku. Tato služba nebude zpoplatněna,
- výměna SIM karet a zajištění dodání a aktivace náhradních SIM karet včetně jejich dopravy do místa plnění nejpozději do 2 pracovních dní od nahlášení. Tato služba nebude zpoplatněna,
- k jednotlivým SIM kartám poskytovatel umožní aktivovat/zablokovat vybrané okruhy doplňkových služeb (mezinárodní hovory, roaming, data v roamingu, MMS, volání na 90x, DMS, prémium SMS) na žádost pověřeného administrátora služeb. Tato služba nebude zpoplatněna,
- jedenkrát měsíčně bude možné uplatnit požadavek na změnu tarifu na každé z aktivovaných SIM karet. Jedná se o změny jak v oblasti hlasových, tak i datových služeb. Tato služba nebude zpoplatněna. V případě, že je hlasový či datový tarif používán jen část měsíce (aktivace, deaktivace nebo změna tarifu), bude účtována pouze poměrná část měsíčního paušálu (mimo hlasový tarif Profil 1).

## 2. Pevné telekomunikační služby

### 2.1. Připojení do veřejné telefonní sítě a internetu

Poskytovatel zabezpečí zřízení přípojných vedení (optických, metalických nebo jejich kombinací) pro připojení koncového bodu sítě (koncového rozhraní) k telefonní ústředně pro poskytování veřejných telefonních služeb poskytovaných v pevném místě následujícími standardními typy hlasových nebo datových telekomunikačních přípojek:

- přípojka HTS (analogová telefonní linka),
- přípojka ISDN2 A, ISDN2 D,
- přípojka ISDN30,
- VoIP přípojka – přípojka umožňující hlasovou komunikaci prostřednictvím VoIP technologie, (součástí služby není datová konektivita a pronájem ukončovacího zařízení – IP telefon),
- ADSL/VDSL internet,
- symetrické připojení k internetu.

## 2.2. Požadavky na základní telefonní služby

Zákazník požaduje, aby prostřednictvím všech telefonních přípojek měl zajištěn přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným poskytovatelem, případně i jinými poskytovateli služeb elektronických komunikací. Konkrétně nabízené služby musí umožnit, aby zákazník mohl nepřetržitě a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

- volání k číslům tísňového volání,
- místní volání v rámci telefonních obvodů v lokalitách zákazníka,
- dálková (meziměstská) volání do ostatních telefonních obvodů na území ČR,
- mezinárodní volání do automatizované části mezinárodní telekomunikační sítě,
- faxovou komunikaci a přenos dat v hovorovém pásmu,
- volání na negeografická telefonní čísla (např. zelené linky, modré linky atd.),
- volání do neveřejných sítí,
- volání do sítí jiných poskytovatelů služeb včetně mobilních sítí,
- možnost nechat bezplatně zablokovat volání na telefonní čísla se zvýšenou tarifací.

## 2.3. Požadavky na službu VoIP

Zákazník požaduje možnost využití služeb VoIP umožňující:

- přenos hlasu pomocí technologie Voice over IP poskytovatele,
- připojení IP telefonních přístrojů,
- připojení klasických analogových zařízení pomocí převodníku.

## 2.4. Požadavky na doplňkové služby ISDN

Zákazník požaduje možnost zabezpečení na digitálních přípojkách typu ISDN těchto standardních doplňkových služeb:

- zobrazení identifikace volajícího (CLIP = Calling Line Identification Presentation),
- potlačení přenosu telefonního čísla k volanému (CLIR = Calling Line Identification Restriction) pro jednotlivá volání nebo trvale pro všechna volání,
- omezení odchozích volání řízené sítí (OCB-NC = Outgoing Call Barring Network Controlled),
- identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání (MCID = Malicious Call Identification),
- přímá provolba s rozsahem 10, 100, 1000 čísel z veřejné telefonní sítě.

Zákazník od poskytovatele požaduje vysokou kvalitu technického řešení služby ISDN30. Zákazník požaduje, aby poskytovatel garantoval následující ukazatele a jejich hodnoty:

| Ukazatel  | Požadovaná hodnota    |
|---|-----------------------|
| <b>Dostupnost základních služeb</b><br>v procentech vyjádřený poměr času, kdy jsou základní služby během měsíce plně k dispozici, k celkovému časovému fondu za měsíc na jednu přípojku                         | <b>&gt;= 99 %</b>     |
| <b>Doba odezvy</b><br>čas (v hodinách) od okamžiku nahlášení závady do okamžiku, kdy je dohodnutému pracovišti na straně zákazníka podána informace o charakteru závady a předpokládaném času jejího odstranění | <b>&lt;= 2 hodiny</b> |
| <b>Doba obnovení služby</b><br>čas (v hodinách) potřebný k odstranění jedné poruchy (závady) od okamžiku jejího nahlášení   | <b>&lt;= 12 hodin</b> |

## 2.5. Požadavky na zpoplatňování a účtování spojení

Pro zpoplatnění základních telefonních služeb zákazník stanovuje následující podmínky:

- zpoplatnění hovorů s využitím tariface 60+1, tedy účtování hovorů vždy první minuta celá a poté po sekundách,
- jednotnou sazbu vždy na daný typ spojení v průběhu celého zúčtovacího období, tj. nebude rozlišován provoz tzv. „ve špičce“ a „mimo špičku“,
- jednotnou sazbu bez geografického rozlišení pro volání v rámci České republiky do všech pevných sítí,

- jednotnou sazbu pro volání v rámci České republiky do všech mobilních telefonních sítí,
- jednotkové ceny u jednotlivých typů spojení se nebudou lišit dle přípojky, ze které je hovor uskutečňován.

## 2.6. Požadavky na datové služby

Zákazník požaduje, aby při případné změně poskytovatele pevných telekomunikačních služeb, nedošlo ke snížení rychlostí datových služeb, které zákazník odebírá v současné době, tedy že je potvrzeno, že stávající rychlosti datového připojení jsou technicky možné a zákazník je bude v budoucnu nadále požadovat. Požadovaná přenosová rychlost je chápána jako technologicky maximální. Zákazník požaduje zachování stávajících rychlostí uvedených v příloze u jednotlivých lokalit, které jsou poskytovány v současné době. Pro změny služeb nebo zřízení nových bude provedeno technické šetření, které určí možnosti dané lokality.

Poskytovatel zabezpečí zřízení datových služeb pro přístup k síti Internet s asymetrickou přenosovou rychlostí na bázi xDSL technologií s maximální agregací přenášených dat 1:50, nebo se symetrickou přenosovou rychlostí bez agregace.

## 2.7. Požadavky na umístění služeb

Aktuální umístění plnění služeb je v lokalitách dle přílohy č. 5 zadávací dokumentace. Zákazník si vyhrazuje právo množství, umístění či parametry služeb v budoucnu modifikovat podle svých aktuálních telekomunikačních potřeb. Poskytování služeb v jiných lokalitách než uvedených v příloze, bude podmíněno kladným výsledkem technického šetření.

## 3. Další požadavky

### 3.1. Virtuální privátní síť (VPS)

Poskytovatel zabezpečí vytvoření jednotné hlasové virtuální privátní sítě všech mobilních telefonů a pevných linek zákazníků zapojených do rámcové dohody s tím, že VPS splní následující požadavky:

- VPS umožní nastavovat restriktce pro odchozí i příchozí hovory pro definované skupiny uživatelů nebo konkrétní telefonní čísla ve VPS (zadávání pravidel pro volání, např. black list / white list),
- služba VPS musí být možná bez jakékoliv úpravy telefonních čísel zařazených do VPS (např. prefixem).

Požadavek na zpoplatnění hovorů uskutečňovaných ve VPS je následující:

- veškeré hovory v rámci VPS budou pokryty měsíčním paušálním poplatkem v rámci měsíčních tarifů a nebude ve spojitosti s nimi účtováno nic navíc.

### 3.2. Podrobný elektronický účet

Zákazník požaduje, aby poskytovatel poskytoval bezplatně přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby prostřednictvím sítě internet, a to nejpozději do 14 dnů od ukončení zúčtovacího období.

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

Z hlediska obsahu elektronického vyúčtování zákazník požaduje, aby služba poskytovala:

- elektronické kopie vystavených daňových dokladů (faktur),
- souhrnný rozpis jednotlivých položek z daňových dokladů po jednotlivých účastnických číslech,
- podrobný výpis uskutečněných spojení obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení nebo počet jednotek, cenu spojení a účtovanou cenu spojení.

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

- připojení zabezpečeným typem komunikace,
- přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu zákazníků,

- možnost vytvoření jednoho generálního přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování pro centrálního zadavatele a zástupce centrálního zadavatele, který zajistí dostupnost všech dat v rámci celé rámcové dohody,
- možnost exportu dat (souhrnných rozpisů i podrobných výpisů uskutečněných spojení) ve formátu například CSV, XML a podobných otevřených formátech pro možnost dalšího zpracování v prostředí MS Excel,
- služba podrobného elektronického účtu musí být zcela automaticky zřízena ke každé zřízené účastnické smlouvě s rozlišením hovorů minimálně na dvě skupiny (soukromé a služební hovory), tato služba se týká pouze mobilních služeb (SIM),
- uchovávání detailních výpisů spojení po dobu nejméně 2 měsíců,
- archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců.

### 3.3. Přenositelnost čísel

Zákazník požaduje v případě změny technologie připojení či poskytovatele služeb, od poskytovatele závazek, že převezme a bezplatně zabezpečí přenesení stávajících telefonních čísel v souladu s definicí přenositelnosti telefonních čísel v pevných a mobilních sítích. Zákazník požaduje zachování stávajících telefonních čísel. Poskytovatel zabezpečí přenesení čísel do 60 kalendářních dnů od nabytí účinnosti smlouvy.

Poskytovatel zabezpečí přenesení čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v účinném znění.

### 3.4. Péče o zákazníka

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

Systém péče o zákazníka bude dostupný v Královéhradeckém kraji a minimálně bude zahrnovat:

- jediné centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky s možností bezplatného zadávání požadavků, nahlašování poruch a uplatňování reklamací prostřednictvím telefonu, e-mailu nebo přímého přístupu do rozhraní uchazeče,
- správa služeb po síti internet prostřednictvím webového prohlížeče,
- konkrétní kontaktní osobu (obchodník a pracovník technické podpory), která bude mít zákazníka na starosti včetně všech kontaktních údajů (tel., mobil, email),
- definici způsobu hlášení poruch a závad (helpdesk), zajišťující možnost sledování reakční doby (datum a čas zadání požadavku, datum a čas reakce).

### 3.5. Administrativní úkony

Zákazník požaduje, aby poskytovatel poskytoval následující služby – administrativní úkony za maximální možný poplatek 1 Kč bez DPH:

- změna fakturačních údajů (např. změna názvu, sídla účetní jednotky),
- převod účastnictví,
- změna umístění,
- vypojení telefonní linky,
- poplatek za podrobné elektronické vyúčtování,
- zřizovací poplatek včetně aktivace HTS, ISDN2 A, ISDN2 D, ISDN30,
- zřizovací poplatek a aktivaci xDSL včetně poskytnutí modemu / routeru,
- zřizovací poplatek a aktivaci symetrického připojení k internetu,
- zřizovací poplatek a aktivaci VoIP
- pevná IP adresa.

Zřizovací poplatek uvedený výše představuje jednorázovou platbu spojenou se zřízením nové telefonní linky (HTS, ISDN2, ISDN30, VoIP) a xDSL nebo symetrickým připojením nebo jednorázovou platbu spojenou se zřízením služby pevná IP adresa.

## Příloha č. 2 - Okruh zadavatelů

| Název organizace   | IČO      | Ulice                  | ČP          | ČO  | Obec                   | PSČ    |
|--|----------|------------------------|-------------|-----|------------------------|--------|
| Královéhradecký kraj   | 70889546 | Pivovarské náměstí     | 1245        |     | Hradec Králové         | 500 03 |
| Barevné domky Hajnice  | 00194972 | Hajnice                | 46          |     | Hajnice                | 544 66 |
| Centrum investic, rozvoje a inovací  | 71218840 | Soukenická             | 54          | 8   | Hradec Králové         | 500 03 |
| Centrum uměleckých aktivit, příspěvková organizace   | 00361488 | Tomkova                | 139         | 22  | Hradec Králové         | 500 03 |
| Česká lesnická akademie Trutnov - střední škola a vyšší odborná škola                                      | 60153296 | Lesnická               | 9           |     | Trutnov                | 541 01 |
| Dětský domov a školní jídelna, Nechanice, Hrádecká 267   | 62690540 | Hrádecká               | 267         |     | Nechanice              | 503 15 |
| Dětský domov a školní jídelna, Sedloňov 153  | 70835144 | Sedloňov               | 153         |     | Sedloňov               | 517 91 |
| Dětský domov a školní jídelna, Vrchlabí, Žižkova 497   | 60153423 | Žižkova                | 497         |     | Vrchlabí               | 543 01 |
| Dětský domov, mateřská škola a školní jídelna, Broumov, třída Masarykova 246                               | 48623741 | třída Masarykova       | 246         |     | Broumov                | 550 01 |
| Dětský domov, Potštejn, Českých bratří 141   | 60884681 | Českých bratří         | 141         |     | Potštejn               | 517 43 |
| Dětský domov, základní škola a školní jídelna, Dolní Lánov 240   | 60153270 | Dolní Lánov            | 240         |     | Dolní Lánov            | 543 41 |
| Dětský domov, Základní škola speciální a Praktická škola, Jaroměř  | 48623733 | Palackého              | 142         |     | Jaroměř                | 551 01 |
| Domečky Rychnov nad Kněžnou  | 42886210 | Jiráskova              | 1612        |     | Rychnov nad Kněžnou    | 516 01 |
| Domov bez bariér   | 13583212 | Strozziho              | 1333        |     | Hořice v Podkrkonoší   | 508 01 |
| Domov Dědina   | 42886163 | Nádražní               | 709         |     | Opočno                 | 517 73 |
| Domov Dolní zámek  | 71194011 | náměstí Aloise Jiráska | 44          |     | Teplice nad Metují     | 549 57 |
| Domov důchodců Černožice   | 00579017 | Revoluční              | 84          |     | Černožice              | 503 04 |
| Domov důchodců Dvůr Králové nad Labem  | 00194964 | Roháčova               | 2968        |     | Dvůr Králové nad Labem | 544 01 |
| Domov důchodců Humberky  | 61222836 | Humberky               | 100         |     | Humberky               | 504 01 |
| Domov důchodců Lampertice  | 00195022 | Lampertice             | 204         |     | Lampertice             | 541 01 |
| Domov důchodců Malá Čermná   | 71193961 | Malá Čermná            | 42          |     | Hronov                 | 549 31 |
| Domov důchodců Náchod  | 71193987 | Bartoňova              | 903         |     | Náchod                 | 547 01 |
| Domov důchodců Police nad Metují   | 71194002 | Na Sibiři              | 149         |     | Police nad Metují      | 549 54 |
| Domov mládeže, internát a školní jídelna, Hradec Králové, Vocelova 1469/5                                  | 00528315 | Vocelova               | 1469        | 5   | Hradec Králové         | 500 02 |
| Domov na Stříbrném vrchu   | 70188653 | Stříbrný vrch          | 199         |     | Rokytnice v O.h.       | 517 61 |
| Domov pro seniory Pilníkov   | 00195031 | Trutnovská             | 176         |     | Pilníkov               | 542 42 |
| Domov pro seniory Vrchlabí   | 00194891 | Žižkova                | 590         |     | Vrchlabí               | 543 01 |
| Domov sociální péče Tmavý Důl  | 00194913 | Tmavý Důl              | 958         |     | Rtyně v Podkrkonoší    | 542 34 |
| Domov sociálních služeb Chotělice  | 00579025 | Chotělice              | 89          |     | Smidary                | 503 53 |
| Domov sociálních služeb Skřivany   | 00578991 | Dr. Vojtěcha           | 93          |     | Skřivany               | 503 52 |
| Domov U Biřičky  | 00579033 | K Biřičce              | 1240        |     | Hradec Králové         | 500 08 |
| Domov V Podzámčí   | 64809234 | Palackého              | 165         |     | Chlumec nad Cidlinou   | 503 51 |
| Domov na Orlicí  | 42886171 | 1. máje                | 104         |     | Albrechtice nad Orlicí | 517 22 |
| Domovy Na Třešňovce  | 71193952 | Riegrova               | 837         |     | Česká Skalice          | 552 03 |
| Galerie moderního umění v Hradci Králové   | 00088404 | Velké náměstí          | 139/14<br>0 |     | Hradec Králové         | 500 02 |
| Galerie výtvarného umění v Náchodě   | 00371041 | Smiřických             | 272         |     | Náchod                 | 547 01 |
| Gymnázium a Střední odborná škola pedagogická, Nová Paka, Kumburská 740                                    | 60117001 | Kumburská              | 740         |     | Nová Paka              | 509 01 |
| Gymnázium Boženy Němcové, Hradec Králové, Pospíšilova tř. 324  | 62690043 | Pospíšilova            | 324         | 7   | Hradec Králové         | 500 03 |
| Gymnázium Františka Martina Pelcla, Rychnov nad Kněžnou, Hrdinů odboje 36                                  | 60884703 | Hrdinů odboje          | 36          |     | Rychnov nad Kněžnou    | 516 01 |
| Gymnázium J. K. Tyla, Hradec Králové, Tylovo nábř. 682   | 62690060 | Tylovo nábřeží         | 682         | 12  | Hradec Králové         | 500 02 |
| Gymnázium Jaroslava Žáka, Jaroměř  | 48623695 | Lužická                | 423         |     | Jaroměř                | 551 01 |
| Gymnázium, Broumov, Hradební 218   | 48623679 | Hradební               | 218         |     | Broumov                | 550 01 |
| Gymnázium, Dobruška, Pulická 779   | 60884762 | Pulická                | 779         |     | Dobruška               | 518 01 |
| Gymnázium, Dvůr Králové nad Labem, nám. Odboje 304   | 60153393 | náměstí Odboje         | 304         |     | Dvůr Králové nad Labem | 544 01 |
| Gymnázium, Střední odborná škola a Vyšší odborná škola, Nový Bydžov  | 62690221 | Komenského             | 77          |     | Nový Bydžov            | 504 01 |
| Gymnázium, Trutnov, Jiráskovo náměstí 325  | 60153237 | Jiráskovo náměstí      | 325         |     | Trutnov                | 541 01 |
| Hvězdárna a planetárium v Hradci Králové   | 00084018 | Zámeček                | 456         | 30  | Hradec Králové         | 500 08 |
| Hvězdárna v Úpici  | 00371912 | U Lípek                | 160         |     | Úpice                  | 542 32 |
| Jiráskovo gymnázium, Náchod, Řezníčkova 451  | 48623687 | Řezníčkova             | 451         |     | Náchod                 | 547 01 |
| Královéhradecká krajská centrála cestovního ruchu, příspěvková organizace                                  | 13958194 | Pivovarské náměstí     | 1245        |     | Hradec Králové         | 500 03 |
| Krkonošské gymnázium a Střední odborná škola   | 60153245 | Komenského             | 586         |     | Vrchlabí               | 543 01 |
| Léčebna dlouhodobě nemocných Opočno  | 00191744 | Nádražní               | 521         |     | Opočno                 | 517 73 |
| Léčebna pro dlouhodobě nemocné Hradec Králové  | 00180092 | Pospíšilova            | 351         | 4   | Hradec Králové         | 500 03 |
| Lepařovo gymnázium, Jičín, Jiráskova 30  | 60116781 | Jiráskova              | 30          |     | Jičín                  | 506 01 |
| Masarykova obchodní akademie, Jičín, 17. listopadu 220   | 60116935 | 17. listopadu          | 220         |     | Jičín                  | 506 01 |
| Mateřská škola, Speciální základní škola a Praktická škola, Hradec Králové                                 | 62693514 | Hradecká               | 1231        | 11b | Hradec Králové         | 500 03 |
| Mateřská škola, Trutnov, Na Struze 124   | 60153041 | Na Struze              | 124         |     | Trutnov                | 541 01 |
| Mateřská škola, Základní škola a Praktická škola, Trutnov  | 70841179 | Horská                 | 160         |     | Trutnov                | 541 02 |
| Muzeum a galerie Orlických hor v Rychnově nad Kněžnou  | 00371149 | Jiráskova              | 2           |     | Rychnov nad Kněžnou    | 516 01 |
| Muzeum Náchodska   | 00084930 | Masarykovo náměstí     | 1           |     | Náchod                 | 547 01 |
| Muzeum východních Čech v Hradci Králové  | 00088382 | Eliščino nábřeží       | 465         | 7   | Hradec Králové         | 500 03 |
| Obchodní akademie T. G. Masaryka, Kostelec nad Orlicí, Komenského 522                                      | 60884711 | Komenského             | 522         |     | Kostelec nad Orlicí    | 517 41 |
| Obchodní akademie, Střední odborná škola a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky, Hradec Králové | 62690272 | Pospíšilova            | 365         | 9   | Hradec Králové         | 500 03 |
| Pedagogicko-psychologická poradna a Speciálně pedagogické centrum Královéhradeckého kraje                  | 72049103 | Na Okrouhlíku          | 1371        | 30  | Hradec Králové         | 500 02 |
| Praktická škola, Základní škola a Mateřská škola Josefa Zemana, Náchod                                     | 70836418 | Raisova                | 677         |     | Náchod                 | 547 01 |
| Protialkoholní záchytná stanice Královéhradeckého kraje  | 70974772 | Brněnská               | 88          | 84  | Hradec Králové         | 500 08 |
| Regionální muzeum a galerie v Jičíně   | 00084549 | Valdštejnovo náměstí   | 1           |     | Jičín                  | 506 01 |

| Název organizace  | IČO      | Ulice                   | ČP   | ČO  | Obec                   | PSČ    |
|---|----------|-------------------------|------|-----|------------------------|--------|
| Sdružení ozdraven a léčeben okresu Trutnov  | 00195201 | Procházkova             | 818  |     | Trutnov                | 541 01 |
| Speciální základní škola Augustina Bartoše  | 70841144 | Nábřeží pplk. A. Bunzla | 660  |     | Úpice                  | 542 32 |
| Správa silnic Královéhradeckého kraje   | 70947996 | Na Okrouhlíku           | 1371 | 30  | Hradec Králové         | 500 02 |
| Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Hradec Králové, Vocelova 1338   | 00175790 | Vocelova                | 1338 | 2   | Hradec Králové         | 500 02 |
| Střední odborná škola veterinární, Hradec Králové-Kukleny, Pražská 68   | 62690281 | Pražská třída           | 68   | 18  | Hradec Králové         | 500 04 |
| Střední průmyslová škola a Střední odborná škola, Dvůr Králové nad Labem, příspěvková organizace                        | 67439918 | Elišky Krásnohorské     | 2069 |     | Dvůr Králové nad Labem | 544 01 |
| Střední průmyslová škola elektrotechniky a informačních technologií, Dobruška, Čs. odboje 670                           | 60884746 | Čs. odboje              | 670  |     | Dobruška               | 518 01 |
| Střední průmyslová škola Otty Wichterleho, příspěvková organizace   | 06668356 | Hostovského             | 910  |     | Hronov                 | 549 31 |
| Střední průmyslová škola stavební a Obchodní akademie arch. Jana Letzela, Náchod, příspěvková organizace                | 06668275 | Pražská                 | 931  |     | Náchod                 | 547 01 |
| Střední průmyslová škola stavební, Hradec Králové, Pospíšilova tř. 787  | 62690035 | Pospíšilova             | 787  | 11  | Hradec Králové         | 500 03 |
| Střední průmyslová škola, Odborná škola a Základní škola, Nové Město nad Metují   | 48623725 | Československé armády   | 376  |     | Nové Město nad Metují  | 549 01 |
| Střední průmyslová škola, Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Hradec Králové                              | 15062848 | Hradební                | 1029 | 2   | Hradec Králové         | 500 03 |
| Střední průmyslová škola, Trutnov, Školní 101   | 69174415 | Školní                  | 101  |     | Trutnov                | 541 01 |
| Střední škola a Základní škola Sluneční, Hostinné   | 60154021 | Mládežnická             | 329  |     | Hostinné               | 543 71 |
| Střední škola gastronomie a služeb, Nová Paka, Masarykovo nám. 2  | 15055256 | Masarykovo náměstí      | 2    |     | Nová Paka              | 509 01 |
| Střední škola hotelnictví, řemesel a gastronomie, Trutnov, příspěvková organizace                                       | 06668224 | Volanovská              | 243  |     | Trutnov                | 541 01 |
| Střední škola profesní přípravy, Hradec Králové   | 62690400 | 17. listopadu           | 1212 | 2   | Hradec Králové         | 500 03 |
| Střední škola řemesel a Základní škola, Hořice  | 00087998 | Havlíčkova              | 54   |     | Hořice                 | 508 01 |
| Střední škola řemeslná, Jaroměř, Studničkova 260  | 00087815 | Studničkova             | 260  |     | Jaroměř                | 551 01 |
| Střední škola služeb, obchodu a gastronomie   | 00527939 | Velká                   | 3    | 64  | Hradec Králové         | 503 41 |
| Střední škola strojírenská a elektrotechnická   | 06668151 | Kumburská               | 846  |     | Nová Paka              | 509 01 |
| Střední škola technická a řemeslná, Nový Bydžov, Dr. M. Tyrše 112   | 00087751 | Dr. M. Tyrše            | 112  |     | Nový Bydžov            | 504 01 |
| Střední škola zahradnická, Kopidlno, náměstí Hilmarovo 1  | 64812201 | náměstí Hilmarovo       | 1    |     | Kopidlno               | 507 32 |
| Střední uměleckoprůmyslová škola hudebních nástrojů a nábytku, Hradec Králové, 17.                                      | 00145238 | 17. listopadu           | 1202 | 1   | Hradec Králové         | 500 03 |
| Střední uměleckoprůmyslová škola sochařská a kamenická, Hořice, příspěvková organizace                                  | 60116871 | Husova                  | 675  |     | Hořice                 | 508 01 |
| Střední zemědělská škola a Střední odborné učiliště chladicí a klimatizační techniky, Kostelec nad Orlicí               | 60884690 | Komenského              | 873  |     | Kostelec nad Orlicí    | 517 41 |
| Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové  | 00412821 | Hradecká                | 1250 | 2   | Hradec Králové         | 500 03 |
| Školní jídelna, Hradec Králové, Hradecká 1219   | 49335499 | Hradecká                | 1219 | 11a | Hradec Králové         | 500 03 |
| Školské zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků Královéhradeckého kraje, Hradec Králové, Štefánikova 566 | 62731882 | Štefánikova             | 566  | 26  | Hradec Králové         | 500 11 |
| Ústav sociální péče pro mládež Kvasiny  | 42886201 | Kvasiny                 | 340  |     | Kvasiny                | 517 02 |
| Vyšší odborná škola a Střední průmyslová škola, Jičín, Pod Koželuhy 100   | 60116820 | Pod Koželuhy            | 100  |     | Jičín                  | 506 01 |
| Vyšší odborná škola a Střední průmyslová škola, Rychnov nad Kněžnou, U Stadionu 1166                                    | 75137011 | U Stadionu              | 1166 |     | Rychnov nad Kněžnou    | 516 01 |
| Vyšší odborná škola zdravotnická a Střední zdravotnická škola, Hradec Králové, Komenského 234                           | 00581101 | Komenského              | 234  | 6   | Hradec Králové         | 500 03 |
| Vyšší odborná škola zdravotnická, Střední zdravotnická škola a Obchodní akademie, Trutnov                               | 13582968 | Procházkova             | 303  |     | Trutnov                | 541 01 |
| Vyšší odborná škola, Střední škola, Základní škola a Mateřská škola, Hradec Králové, Štefánikova 549                    | 62690361 | Štefánikova             | 549  | 27  | Hradec Králové         | 500 11 |
| Základní škola a Mateřská škola při dětské léčebně, Janské Lázně, Horní promenáda 268                                   | 70840261 | Horní promenáda         | 268  |     | Janské Lázně           | 542 25 |
| Základní škola a Mateřská škola při Fakultní nemocnici, Hradec Králové, Sokolská 581                                    | 70837554 | Sokolská                | 581  |     | Hradec Králové         | 500 03 |
| Základní škola a Praktická škola, Broumov   | 70836469 | Kladská                 | 164  |     | Broumov                | 550 01 |
| Základní škola a Praktická škola, Dvůr Králové nad Labem, Přemyslova 479  | 60153351 | Přemyslova              | 479  |     | Dvůr Králové nad Labem | 544 01 |
| Základní škola a Praktická škola, Jičín   | 71197281 | Soudná                  | 12   |     | Jičín                  | 506 01 |
| Základní škola a Praktická škola, Rychnov nad Kněžnou, Kolowratská 485  | 70152497 | Kolowratská             | 485  |     | Rychnov nad Kněžnou    | 516 01 |
| Základní škola logopedická a Mateřská škola logopedická, Choustníkovo Hradiště 161                                      | 48623091 | Choustníkovo Hradiště   | 161  |     | Choustníkovo Hradiště  | 544 42 |
| Základní škola Vrchlabí, Krkonošská 230, příspěvková organizace   | 70842116 | Krkonošská              | 230  |     | Vrchlabí               | 543 01 |
| Základní škola, Dobruška, Opočenská 115   | 70152501 | Opočenská               | 115  |     | Dobruška               | 518 01 |
| Základní škola, Nový Bydžov, F. Palackého 1240  | 70837538 | F. Palackého            | 1240 |     | Nový Bydžov            | 504 01 |
| Zdravotnická záchraná služba Královéhradeckého kraje  | 48145122 | Hradecká                | 1690 | 2a  | Hradec Králové         | 500 12 |
| Zemědělská akademie a Gymnázium Hořice - střední škola a vyšší odborná škola, příspěvková organizace                    | 06668364 | Riegrova                | 1403 |     | Hořice                 | 508 01 |
| Archeopark Všestary o.p.s.  | 28852800 | Všestary                | 238  |     | Všestary               | 503 12 |
| Centrum evropského projektování a.s.  | 27529576 | Švendova                | 1282 |     | Hradec Králové         | 500 03 |
| Královéhradecká lékárna a.s.  | 27530981 | Kladská                 | 1065 |     | Hradec Králové         | 500 03 |
| Městská nemocnice, a.s.   | 25262238 | Vrchlického             | 1504 |     | Dvůr Králové nad Labem | 544 01 |
| Oblastní nemocnice Jičín a.s.   | 26001551 | Bolzanova               | 512  |     | Jičín                  | 506 01 |
| Oblastní nemocnice Náchod a.s.  | 26000202 | Purkyňova               | 446  |     | Náchod                 | 547 69 |
| Oblastní nemocnice Trutnov a.s.   | 26000237 | Maxima Gorkého          | 77   |     | Trutnov                | 541 01 |
| OREDO s.r.o.  | 25981854 | Nerudova                | 104  | 63  | Hradec Králové         | 500 02 |
| Správa nemovitostí Královéhradeckého kraje a.s.   | 27521087 | Pivovarské náměstí      | 1245 | 2   | Hradec Králové         | 500 03 |
| ÚDRŽBA SILNIC Královéhradeckého kraje a.s.  | 27502988 | Kutnohorská             | 59   | 23  | Hradec Králové-Plačice | 500 04 |
| Zdravotnický holding Královéhradeckého kraje a.s.   | 25997556 | Pivovarské náměstí      | 1245 | 2   | Hradec Králové         | 500 03 |
| ZOO Dvůr Králové a.s.   | 27478246 | Štefánikova             | 1029 |     | Dvůr Králové nad Labem | 544 01 |

**Příloha č. 3 - Ceník**

|   | jednotka         | počet jednotek za účetní období<br>(1 měsíc) | cena za jednotku Kč bez DPH | cena celkem bez DPH za účetní<br>období (1 měsíc) |
|---|------------------|--|-----------------------------|---|
| <b>Mobilní služby</b>   |                  |  |                             |   |
| Vnitrostátní odchozí hovory do všech mobilních a pevných sítí v ČR  | 1 minuta         | 492 940                                      | 0,45                        | 221 823,00  |
| SMS do sítí v ČR  | 1 ks             | 141 011                                      | 0,45                        | 63 454,95   |
| MMS do sítí v ČR  | 1 ks             | 4 197  | 3,90                        | 16 368,30   |
| Profil 1 - žádné volné minuty/SMS/MMS                               | 1 měsíční paušál | 7 281  | 1,00                        | 7 281,00  |
| Profil 2 - volání a SMS do všech sítí v ČR zdarma (neomezený tarif) | 1 měsíční paušál | 3 663  | 195,00                      | 714 285,00  |
| Mobilní data, FUP 400 MB  | 1 měsíční paušál | 1 274  | 39,00                       | 49 686,00   |
| Mobilní data, FUP 3 GB  | 1 měsíční paušál | 1 106  | 149,00                      | 164 794,00  |
| Mobilní data, FUP 10 GB   | 1 měsíční paušál | 1 545  | 185,00                      | 285 825,00  |
| Mobilní data, FUP 20 GB   | 1 měsíční paušál | 3 144  | 285,00                      | 896 040,00  |
| Mobilní data, FUP 50 GB   | 1 měsíční paušál | 68   | 550,00                      | 37 400,00   |
| Mobilní data, neomezená   | 1 měsíční paušál | 11   | 850,00                      | 9 350,00  |
| Cena odchozího hovoru z ČR na tel. čísla zemí EU                    | 1 minuta         | 4 278  | 1,50                        | 6 417,00  |
| Hromadné rozesílání SMS - měsíční paušál                            | 1 měsíční paušál | 8  | 200,00                      | 1 600,00  |
| Hromadné rozesílání SMS - odeslaná SMS                              | 1 ks             | 10 042                                       | 0,70                        | 7 029,40  |
| <b>Pevné služby</b>   |                  |  |                             |   |
| Měsíční paušální platba za HTS                                      | 1 měsíční paušál | 186  | 360,00                      | 66 960,00   |
| Měsíční paušální platba za ISDN 2                                   | 1 měsíční paušál | 158  | 410,00                      | 64 780,00   |
| Měsíční paušální platba za ISDN 30                                  | 1 měsíční paušál | 13   | 2 630,00                    | 34 190,00   |
| Měsíční paušální platba VoIP 1 kanál SIP                            | 1 měsíční paušál | 97   | 15,00                       | 1 455,00  |
| místní a dálkové hovory, neveřejné sítě                             | 1 minuta         | 34 063                                       | 0,40                        | 13 625,20   |
| do sítě mobilních operátorů   | 1 minuta         | 18 943                                       | 0,90                        | 17 048,70   |
| Provolbový blok 10 čísel  | 1 měsíční paušál | 68   | 1,00                        | 68,00   |
| Provolbový blok 100 čísel   | 1 měsíční paušál | 21   | 1,00                        | 21,00   |
| Provolbový blok 1000 čísel  | 1 měsíční paušál | 6  | 1,00                        | 6,00  |
| s asymetrickou přenosovou rychlostí do 20 Mb/s                      | 1 měsíční paušál | 42   | 350,00                      | 14 700,00   |
| s asymetrickou přenosovou rychlostí do 50 Mb/s                      | 1 měsíční paušál | 38   | 400,00                      | 15 200,00   |
| s asymetrickou přenosovou rychlostí do 100 Mb/s                     | 1 měsíční paušál | 32   | 450,00                      | 14 400,00   |
| s asymetrickou přenosovou rychlostí do 250 Mb/s                     | 1 měsíční paušál | 1  | 500,00                      | 500,00  |
| se symetrickou přenosovou rychlostí 4 Mb/s                          | 1 měsíční paušál | 1  | 1 500,00                    | 1 500,00  |
| se symetrickou přenosovou rychlostí 8 Mb/s                          | 1 měsíční paušál | 5  | 1 700,00                    | 8 500,00  |
| se symetrickou přenosovou rychlostí 20 Mb/s                         | 1 měsíční paušál | 2  | 2 000,00                    | 4 000,00  |
| se symetrickou přenosovou rychlostí 100 Mb/s                        | 1 měsíční paušál | 1  | 7 000,00                    | 7 000,00  |
| pevná IP adresa   | 1 měsíční paušál | 73   | 1,00                        | 73,00   |
| <b>Celkem bez DPH za 1 měsíc</b>                                    |                  |  |                             | <b>2 745 380,55</b>                               |
| <b>CELKEM bez DPH za 48 měsíců</b>                                  |                  |  |                             | <b>131 778 266,40</b>                             |
| <b>Sazba DPH</b>  |                  |  |                             | <b>21,00%</b>                                     |
| <b>CELKEM s DPH za 48 měsíců</b>                                    |                  |  |                             | <b>159 451 702,34</b>                             |

## **Kontaktní osoby a kontaktní informace**

Kontaktní osoby zákazníka:

Technické záležitosti:

Kontaktní osoby nejsou oprávněny uzavírat dodatky, nové smlouvy, či objednávat služby, které nejsou kryté rozpočtem.

Kontaktní osoby a případný rozsah jejich pravomocí stanovuje pak pro sebe každý jednotlivý zákazník, který vstoupí do smluvního vztahu na základě této rámcové dohody.



## **Kontaktní informace a kontaktní osoby poskytovatele:**

### **Centrum péče o zákazníky veřejné správy O2**

Pro zefektivnění komunikace mezi Vámi a O2 v oblasti telefonního kontaktu a administrativních úkonů je Vám v rámci nadstandardní péče k dispozici specialista Centra péče o zákazníky veřejné správy.

**Základní údaje o Centru péče o zákazníky veřejné správy pro Účastníka Rámcové dohody:**  
Centrum je určeno pouze pro kontaktní osoby (viz formulář Zmocnění primárního správce)

**a) pro Královéhradecký kraj a jím zřizované příspěvkové organizace a založené obchodní společnosti segmentu Samospráva I (Regional GOV):**

**Zákaznická linka pro veřejnou správu** (pro jednoduché požadavky, např. podávání základních informací o produktech a službách, aktivace a změny služeb, blokáce SIM karet, podávání informací o fakturaci a zadávání reklamací, hlášení poruch mobilních služeb apod.)

Zadávání požadavků je možné prostřednictvím telefonu příp. e-mailu.

nebo z mobilního telefonu O2 **\*77 - dovolatelnost v režimu 24x7x365**

ze zahraničí:

firemní stránky: **www.o2.cz**

**Technická podpora** (pro hlášení poruch fixních služeb a informace o průběhu jejich řešení, ověření funkčnosti, uzavírání poruch apod.)

Zadávání požadavků je možné prostřednictvím telefonu či e-mailu.

- **dovolatelnost v režimu 24x7x365**

ze zahraničí:

e-mail:

**Portál www.firemnotelefony.cz** (pro objednávky HW vybavení, telefonů a modemů):

**www.firemnotelefony.cz**

**Samoobslužný portál „Moje O2“** (pro zabezpečený přístup k podrobnému vyúčtování za služby a fakturám, internetová samoobsluha pro správu služeb):

**https://moje.o2.cz/**

Kontaktní osoby v rozsahu svého oprávnění tu mohou zejména:

- spravovat a kontrolovat poskytované služby a jejich nastavení
- přidávat a odebírat další kontaktní osoby, případně upravovat jejich oprávnění
- kontrolovat evidenci faktur za poskytované služby
- efektivně řešit dotazy, podněty a reklamace přímo v chatu s případnou možností přepojení na operátora
- získat přístup do dalších portálů O2 (webové stránky O2, Firemní telefony, eWatch portál, M2M portál atd.).

Uvedené funkce Moje O2 jsou k dispozici na webu (tzn. pokud Moje O2 používáte v počítači).

Mobilní aplikace Moje O2 pro chytré telefony je určena pro rychlá řešení stěžejních záležitostí, transakcí nebo vyhledání odpovědi na dotaz bez většího detailu.

**| O2 Czech Republic a.s.**

Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 (korespondenční adresa)  
Akademika Bedrny 365/10, 500 03 Hradec Králové – Věkoše (kancelář)

**M**

**T**

**F**

**| O2 Czech Republic a.s.**

Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4

**M**

**T**

**b) pro Královéhradeckým krajem zřizované příspěvkové organizace a založené obchodní společnosti segmentu Samospráva II (Local GOV):**

**Zákaznická linka pro veřejnou správu** (pro jednoduché požadavky, např. podávání základních informací o produktech a službách, aktivace a změny služeb, blokáce SIM karet, podávání informací o fakturaci a zadávání reklamací, hlášení poruch mobilních služeb apod.)

Zadávání požadavků je možné prostřednictvím telefonu příp. e-mailu.

nebo z mobilního telefonu O2 - **dovolatelnost v režimu 24x7x365**

ze zahraničí:

firemní stránky: **[www.o2.cz](http://www.o2.cz)**

**Technická podpora** (pro hlášení poruch fixních služeb a informace o průběhu jejich řešení, ověření funkčnosti, uzavírání poruch apod.)

Zadávání požadavků je možné prostřednictvím telefonu či e-mailu.

- **dovolatelnost v režimu 24x7x365**

ze zahraničí:

e-mail:

**Portál [www.firemnitelefony.cz](http://www.firemnitelefony.cz)** (pro objednávky HW vybavení, telefonů a modemů):

**[www.firemnitelefony.cz](http://www.firemnitelefony.cz)**

**Samoobslužný portál „Moje O2“** (pro zabezpečený přístup k podrobnému vyúčtování za služby a fakturám, internetová samoobsluha pro správu služeb):

**<https://moje.o2.cz/>**

Kontaktní osoby v rozsahu svého oprávnění tu mohou zejména:

- spravovat a kontrolovat poskytované služby a jejich nastavení
- přidávat a odebírat další kontaktní osoby, případně upravovat jejich oprávnění
- kontrolovat evidenci faktur za poskytované služby
- efektivně řešit dotazy, podněty a reklamace přímo v chatu s případnou možností přepojení na operátora
- získat přístup do dalších portálů O2 (webové stránky O2, Firemní telefony, eWatch portál, M2M portál atd.).

Uvedené funkce Moje O2 jsou k dispozici na webu (tzn. pokud Moje O2 používáte v počítači).

Mobilní aplikace Moje O2 pro chytré telefony je určena pro rychlá řešení stěžejních záležitostí, transakcí nebo vyhledání odpovědi na dotaz bez většího detailu.

Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4

T

Smluvní podmínky

# Všeobecné podmínky poskytování služeb

Účinné od 1. 1. 2022

|   |    |
|---|----|
| <b><u>Služby elektronických komunikací</u></b> .....          | 2  |
| <b><u>Další služby podle těchto VP</u></b> .....              | 3  |
| <b><u>Jak se uzavírá smlouva</u></b> .....                    | 3  |
| <b><u>Povinnosti při užívání služeb</u></b> .....             | 5  |
| <b><u>Placení vyúčtování</u></b> .....                        | 6  |
| <b><u>Postup při neplacení</u></b> .....                      | 8  |
| <b><u>Zpracování osobních údajů</u></b> .....                 | 9  |
| <b><u>Poruchy a reklamace</u></b> .....                       | 9  |
| <b><u>Omezení nebo přerušení poskytování služeb</u></b> ..... | 10 |
| <b><u>Změny</u></b> .....                                     | 10 |
| <b><u>Ukončení ze strany účastníka</u></b> .....              | 11 |
| <b><u>Ukončení ze strany O2</u></b> .....                     | 12 |
| <b><u>Odpovědnost za škodu a náhrada škody</u></b> .....      | 13 |
| <b><u>Platby přes O2</u></b> .....                            | 13 |
| <b><u>Závěrečná ustanovení</u></b> .....                      | 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, přečtěte si pozorně následující pravidla, která se uplatní na váš smluvní vztah s O2. V textu podmínek vám vykáme nebo vás označujeme slovem „účastník“. Nás označujeme jako O2 nebo o sobě mluvíme v první osobě jako „my“.

## 1. Služby elektronických komunikací

### 1.1. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací s O2

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

### 1.2. Co se rozumí základní službou a jejím zřízením

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

### 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, a zavazujete se poskytnout součinnost potřebnou pro technické šetření a zřízení koncového bodu. 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, síť neumožňuje kvalitní poskytnutí služby nebo jste více než 14 dnů v prodlení s poskytnutím součinnosti, má O2 právo vypovědět poskytování služby, a to s účinností následující den po doručení výpovědi. Žádáte-li při uzavření smlouvy o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu (viz odst. 3.1 O) a dojde ke zrušení vaší žádosti, zanikne tím i smluvní vztah na poskytování takové 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](http://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](http://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). V případech stanovených § 63 zákona 127/2005 Sb. tvoří smlouvu též informace poskytnuté před uzavřením smlouvy dle § 63 odst. 1 a shrnutí smlouvy dle § 63 odst. 5, a to u účastníků, kteří jsou spotřebitelem nebo kteří před uzavřením smlouvy doloží O2 své postavení mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace a nároku na tyto dokumenty se nezrekli.

### 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/ přese-shop**

Smlouvu můžete uzavřít či změnit osobně za přítomnosti obou stran, telefonicky nebo přes e-shop. Pokud to zákon nevylučuje, můžete svůj souhlas se závazností smlouvy či její změny potvrdit po obdržení nabídky i využitím služby, které se smlouva či změna týká. Spotřebitelům předtím poskytneme shrnutí smlouvy. To poskytneme i zájemcům, kteří před uzavřením smlouvy doloží O2 své postavení mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace a nároku na tyto dokumenty se nezděknou. 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 Ue-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 02 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 výúčtování. 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, nebo prostřednictvím k tomu určené aplikace. Nedojde-li ke zjištění totožnosti účastníka při uzavření smlouvy, může O2 požadovat její ověření následně a stanovit pro něj lhůtu. Po jejím marném uplynutí je O2 oprávněna poskytování služby přerušit nebo smlouvu vypovědět. 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 či nastane 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:

- 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 nebo 3.7. 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. Přenést číslo k O2 můžete i po ukončení smlouvy u jiného poskytovatele, musíte to ale stihnout do jednoho měsíce.

#### 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), a nevyhovíte žádosti o ověření vaší totožnosti nebo
2. trvá starší objednávka na přenesení téhož čísla a žádost účastníka o jeho přenesení nebo
3. na číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti nebo
4. pokud existují technické překážky bránící přenesení čísla.

### 3.10. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu žádostí u O2

Pokud využíváte přístup k internetu pomocí telefonního čísla v mobilní síti jiného poskytovatele, můžete postupem přenesení telefonního čísla k O2 rovněž změnit poskytovatele služby přístupu k internetu. Jinak nás můžete při sjednání internetu z nabídky O2 požádat, aby O2 jako přejímající poskytovatel též obstarala u opouštěného poskytovatele zrušení jeho služby a plynulý přechod s internetem k nám. Pro **přijetí vaší žádosti o změnu poskytovatele** budeme od vás potřebovat zákonem požadované údaje, zejm. ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, vydaný opouštěným poskytovatelem k jeho službě, dále identifikaci opouštěného poskytovatele a rušené služby (jako je její číslo a u služby v pevném místě adresa), jakož i termín, k němuž navrhujete změnu uskutečnit. Současně od vás můžeme požadovat ověření totožnosti stejně jako v čl. 3.2 a 3.3 nebo 3.7.

Vaši žádost předáme nejpozději následující pracovní den opouštěnému poskytovateli. Neodmítne-li ji, neprodleně po obdržení jeho odpovědi provedeme **technické šetření**, zda a za jakých podmínek vám můžeme službu O2 zřídít. Podle výsledku šetření vami navržený termín změny potvrdíme, nebo navrheme dle možností nový, příp. žádost



zrušíme, nelze-li službu zřídit.

**Ke změně poskytovatele dojde v termínu**, který si s vámi vzájemně potvrdíme (liší-li se od termínu navrženého ve vaší žádosti, oznámíme aktualizaci opouštěnému poskytovateli). Přerušeni služby z důvodu změny poskytovatele nepřekročí 1 pracovní den.

Je třeba, abychom u vás měli zřízený technologický bod pro poskytování služby (zejm. přípojka, kterou můžeme využívat). Proto si vyhrazujeme právo termín změny poskytovatele oznámením zrušit a navrhnout vám nový, pokud je to třeba k zajištění nezbytné součinnosti operátora dostupné sítě nebo opouštěného poskytovatele, příp. vaši žádost zrušit, pokud není možné technologický bod zřídit.

Je-li rušená **služba v balíčku** se zařízením či jinými službami opouštěného poskytovatele, může mít změna poskytovatele dopady na další součásti balíčku a vaše závazky k opouštěnému poskytovateli (zrušení služby, změna ceny nebo povinnost doplatit cenu používaného zařízení). Pokud nás o existenci balíčku opouštěný poskytovatel informuje v odpovědi na žádost o změnu poskytovatele, do 3 pracovních dnů poté mu podle vašeho pokynu oznámíme zrušení žádosti či její potvrzení (s příp. úpravou termínu změny poskytovatele po jeho vzájemném potvrzení). Jestliže ani ve lhůtě dle předchozí věty od vás neoddržíme pokyn, zda žádost o změnu poskytovatele potvrdit v případě, že rušená služba je v balíčku, jsme oprávněni žádost zrušit.

#### 3.11. **Veřejný registr smluv:**

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

## **4. Povinnosti při užívání služeb**

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

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

### 4.3. **Kompatibilní zařízení**

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

### 4.4. **Opatření pro správné fungování sítí a služeb**

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

1. stanovit pro poskytování služeb finanční nebo objemové limity, zpravidla na určitou dobu (např. den, zúčtovací období apod.); při překročení limitu je O2 oprávněna přerušit poskytování služeb,
  2. změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy z naléhavých technických nebo provozních důvodů, a to na základě oznámení i bez vašeho souhlasu. Při přečíslování O2 prostřednictvím automatických hlásek či jiným způsobem bezplatně informuje volající o změnách účastnických čísel u O2,
  3. zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch účastníků, služeb nebo sítě; O2 je oprávněna monitorovat provoz 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.

## **S Placení vyúčtování**

### **5.1. Pravidelné vyúčtování**

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

### **5.2. Elektronická forma**

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

### **5.3. Doručování**

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

### **5.4. Když nemůžete vyúčtování najít**

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

### **5.5. Co vyúčtování obsahuje**

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

### **5.6. Vyúčtování a daně**

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

**5.7. Splatnost**

Vyúčtování je splatné do 22 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Jako účastník jste povinen uhradit cenu za poskytnuté služby ve výši platné v době poskytnutí těchto služeb. Odpovídáte za to, že cena bude uhrazena v plné výši, ve lhůtě splatnosti a pod variabilním symbolem, jak jsou uvedeny na vyúčtování. A to, i když jste nechal vyúčtování doručovat na různé adresy. Závazek zaplatit je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené správným variabilním symbolem na účet 02 v souladu s doručeným vyúčtováním.

**5.8. Způsob úhrady**

Platbu je možno provést za podmínek stanovených 02 některým z těchto způsobů:

1. příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu 02,
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 02 pouze na základě předchozího písemného souhlasu 02.

**5.9. Platba inkasem z účtu**

U tohoto způsobu souhlasíte, že 02 je oprávněna vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. Pokud inkasní platba neproběhne, přestože o ni 02 řádně požádala, není tím dotčena povinnost uhradit vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Pokud se tak stane opakovaně, je 02 oprávněna inkasní způsob úhrady zrušit. Zrušení nebo změnu inkasního způsobu úhrady je nutné oznámit 02 současně s oznámením náhradního způsobu úhrady. Zrušení nebo změnu způsobu úhrady provede 02 od nejbližšího vyúčtování služeb, u něhož to s ohledem na termín přijetí oznámení bude technicky možné.

**5.10. Použití zaplacených prostředků**

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

1. Částky v konkrétním vyúčtování jsou uhrazeny až po všech dlužích ve vyúčtováních s přednostním pořadím: přednost má vyúčtování určené plátcem ve variabilním symbolu platby, poté další vyúčtování dle své splatnosti počínaje nejdříve splatným.
2. V rámci konkrétního vyúčtování jsou částky uhrazeny dle skupin důvodů svého vzniku v tomto pořadí:
  - a) nejprve částky z provedených plateb přes 02 (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 zůstane po úhradě pohledávek, představuje přeplatek, který vrátíme na základě vaší žádosti. Jinak budeme přeplatek držet neúročeno a použijeme jej k úhradě dalších vyúčtování, a to v souladu s výše uvedenými pravidly.

**5.11. Neidentifikované platby**

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

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

Nezaplatíte-li jako účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, 02 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 02.

**6.2. Omezení služeb**

Po marném uplynutí náhradní lhůty může 02 omezit poskytování všech služeb zamezením aktivního přístupu ke každé službě, která je předmětem daného vyúčtování. Omezení se netýká volání na čísla tísňového volání. 02 neodpovídá za škody ani jiné újmy tím vzniklé. Nestanoví-li příslušný ceník jinak, je účastník povinen hradit sjednanou cenu za službu v plné výši až do úplného přerušování služeb.

**6.3. Přerušování služeb**

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

**6.4. Výzva k okamžité úhradě ceny nebo jistoty**

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

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

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

**6.5. Evidence údajů v registrech dlužníků (SOLUS)**

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

Pro případ změny právní úpravy, účastník souhlasí s tím, že jeho osobní údaje budou v rozsahu, v jakém to připouští ZOSp ze strany O2 předávány sdružení SOLUS a sdružením SOLUS nadále zpracovávány v registrech. Účastník má právo na informace o osobních údajích, které o něm SOLUS zpracovává, právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 („GDPR“), a v případě podezření na porušení povinností při zpracování údajů má právo obrátit se na sdružení SOLUS nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)) s žádostí o zajištění opatření k nápravě.

**6.6. úrok z prodlení a smluvní pokuta**

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

**6.7. Inkasní agentury**

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

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

Informace o zpracování osobních údajů, včetně informací o právech subjektů údajů a způsobech jejich uplatnění jsou k dispozici na [www.o2.cz](http://www.o2.cz) v dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“.

**7.2. Účastnický seznam, informační služba o telefonních číslech**

Na žádost účastníka služby, umožňující volání na telefonní čísla, a v jejím rozsahu O2 využije jeho osobní či identifikační údaje v rámci vlastní veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech (pokud ji poskytuje) nebo takové údaje předá osobě, která o ně požádá ke zveřejnění v jí poskytované veřejně dostupné informační službě nebo účastnickém seznamu. Pro tento účel jsou osobními údaji účastníka jeho jméno, příjmení, popř. pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo účastníka u O2 a adresa elektronické pošty, u podnikající fyzické osoby též adresa sídla podnikání, zatímco identifikačními údaji účastníka jsou jeho obchodní firma nebo název právnické osoby, adresa sídla (popř. sídla organizační složky), adresa a telefonní číslo provozovny účastníka u O2 a adresa elektronické pošty.

žádost je možné uplatnit v aplikaci Moje O2 či prostřednictvím formuláře „Zveřejnění v telefonním seznamu a informačních službách“, který je dostupný na [www.o2.cz](http://www.o2.cz). Opravu údajů ve veřejně dostupné informační službě či účastnickém seznamu lze provést pouze při jejich nejbližší redakci. Do 30. 6. 2022 je zakázáno prostřednictvím

sítí nebo služeb elektronických komunikací nabízet marketingovou reklamu nebo zboží či služby osobám, které v účastnickém seznamu či veřejně dostupné informační službě uvedly, že si nepřejí být kontaktovány za účelem marketingu: o zveřejnění tohoto zákazu požádáte prostřednictvím aplikace Moje O2. Od 1.7.2022 bude možné vás kontaktovat za účelem marketingu jen s vaším předchozím výslovným souhlasem: to, že si přejete být kontaktováni za účelem marketingu, uvedete na zmíněném formuláři, dostupném na [www.o2.cz](http://www.o2.cz), nebo od 1. 7. 2022 též prostřednictvím aplikace Moje O2.

## 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](http://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](http://www.o2.cz).

### 8.3. 1 měsíc na vyřízení reklamace

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

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

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

## 9. Omezení nebo přerušení poskytování služeb

### 9.1. Důvody vyšší moci

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

1. ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
2. v případě krizových stavů nebo 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 úmrtí list.

### 9.4. Příklad poškození sítě

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 člácích



3.8, 4.1, čl. 4.4, čl. 6.4). O2 může předtím vyzvat účastníka k poskytnutí uspokojivého vysvětlení nebo osobnímu projednání věci.

#### 9.6. **Obnovení služeb**

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

## 10. Změny

### 10.1. **Co lze měnit**

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

### 10.2. **Nejasné požadavky**

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

### 10.3. **Změny tarifu**

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

### 10.4. **Schválení žádosti o změnu**

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

### 10.5. **Omezení změn smlouvy**

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

### 10.6. **Změny jinak než písemně**

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

## 11. Ukončení ze strany účastníka

### 11.1. **Výpověď konkrétní služby**

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

### 11.2. **Když čerpáte výhody ze smlouvy se závazkem**

Možnost výpovědi u služeb se závazkem může být omezena, podmíněna úhradou paušálního odškodnění nebo může mít za následek dodatečnou úhradu takového odškodnění. Zrušení jednotlivých služeb nemá samo o sobě vliv na závazky z rámcové dohody (pro firemní zákazníky) nebo jiných ujednání k minimálnímu měsíčnímu plnění po určitou dobu. Pokud je služba elektronických komunikací Qíná než přístup k internetu nebo interpersonální komunikační služba nezávislá na číslech) narušena významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve smlouvě (způsob zjištění viz čl. 8.1), může z tohoto důvodu spotřebitel bez sankce vypovědět smlouvu. Pokud zakoupil dotované koncové zařízení, je povinen doplatit poměrnou část jeho hodnoty podle smlouvy, anebo v případě služby se závazkem částku odpovídající jejímu paušálu zbývajícím do konce sjednané doby závazku, je-li tato částka nižší.

### 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. 11.11.

**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:

„Poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jiné než je interpersonální komunikační služba nezávislá na číslech, může změnit smluvní podmínky, je-li to ujednáno a jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informoval o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11.“ (Dle § 63 odst. 11 může český telekomunikační úřad uložit poskytovateli v tam stanovených případech, aby provedl změnu smlouvy nebo jejího zveřejněného návrhu.)

**11.10. Máte-li balíček**

Pokud jako balíček nabízíme základní službu přístupu k internetu nebo hlasovou službu v kombinaci s dalšími službami a koncovým zařízením a pokud je v rámci takové nabídky současně sjednáte, platí:

- účastníci - spotřebitelé mají právo ukončit každou službu v balíčku (a to i postupem přenesení čísla a změny poskytovatele služby přístupu k internetu, je-li to proveditelné) za stejných podmínek jako základní službu a před sjednáním obdržením shrnutí smlouvy o každé službě tvořící balíček. Toto právo mají i mikropodnik, malý podnik a nezisková organizace, doloží-li toto postavení při ukončení služby a takového práva se dříve nezděly.
- Pokud vznikne účastníkovi, který je spotřebitelem, právo ukončit kteroukoli složku balíčku pro neplnění smluvních závazků O2, získá totéž právo ke všem složkám stejného balíčku.
- I v balíčku platí zásada, že současně se základní službou zanikají i doplňkové a volitelné služby k ní sjednané.
- Pokud tarif (paušál) zahrnuje možnost užívat víc služeb určitého počtu, lze až do tohoto počtu každou službu jednotlivě rušit a sjednávat bez vlivu na výši paušálu. Paušál je dohodnut a účtován od zřízení první služby v něm až do ukončení tarifu. Takový tarif je ukončen až zrušením poslední ze služeb poskytovaných v jeho rámci. O2 a účastník se mohou dohodnout jinak, zejména na změně tarifu.

**11.11. Přenesení čísla k jinému poskytovateli**

- Jiného, přejímajícího poskytovatele můžete požádat, 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 02. 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.

#### 11.12. **Lhůta pro přenesení čísla od 02**

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. Přenést číslo k jinému poskytovateli můžete i po ukončení smlouvy u O2, musíte to ale stihnout do jednoho měsíce. Doba přerušení poskytování služeb i důvody nepřenesení čísla od 02 platí obdobně jako při přenesení čísla k 02 (čl. 3.9).

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

#### 11.13. **Změna poskytovatele služby přístupu k internetu žádostí u jiného poskytovatele**

Pokud využíváte přístup k internetu pomocí telefonního čísla v mobilní síti O2, můžete postupem přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli rovněž změnit poskytovatele služby přístupu k internetu. Jinak můžete požádat o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu jiného (přejímajícího) poskytovatele, aby se zřízením své služby obstaral i plynulý přechod se zrušením internetu od O2. Za tím účelem předejte přejímajícímu poskytovateli **ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný O2** a ostatní zákonem požadované údaje (zejm. identifikační údaje O2 i rušené služby uvedené ve smlouvě s O2), sjednejte s ním termín změny a na jeho žádost prokažte svou totožnost. Jestliže má vaše služba OKU přidělený O2 ve smlouvě pro přenesení souvisejícího telefonního čísla, slouží i jako ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. U jiných služeb s přístupem k internetu tento kód najdete ve smlouvě o jejich zřízení: není-li jeho speciální hodnota uvedena ve smlouvě (příp. v posledním oznámení o změně smluvních podmínek dle odst. 11.9), plní funkci takového kódu číslo služby.

Do jednoho pracovního dne od obdržení vaší žádosti od přejímajícího poskytovatele jej informujeme o **odmítnutí**, pokud ze sdělených informací nepůjde určit, že odesílatel žádosti je poskytovatelem veřejně dostupné služby přístupu k internetu pro účastníky, nebo identifikovat rušenou službu, dále bude-li v žádosti chybět správný ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, budeme-li k těmto ověřovacím kódům evidovat jinou nevyřízenou žádost nebo pokud nebude odesílatelem žádosti dodržen způsob komunikace stanovený právním předpisem či na jeho základě. Jinak v téže lhůtě žádost potvrdíme s informací, tvoří-li rušená služba s jinou službou či zařízením od O2 **balíček** (takže její zrušení může mít dopady na cenu jiných služeb od O2, jejich trvání nebo zakládá povinnost doplatit cenu používaného zařízení nebo služby). Přejímající poskytovatel vám informaci o existenci balíčku předá a v souladu s vaším pokynem žádost o změnu poskytovatele potvrdí, anebo ji zruší. Neobdržíme-li informaci o potvrzení žádosti (příp. s novým termínem změny) ani do 3 pracovních dnů ode dne, kdy jsme přejímajícímu poskytovateli informaci o balíčku sdělili, dojde ke zrušení žádosti.

**O2 zruší** službu přístupu k internetu k termínu změny dohodnutému mezi vámi a přejímajícím poskytovatelem, nejdříve však čtvrtý pracovní den po obdržení vaší žádosti od přejímajícího poskytovatele, nebo je-li pozdější, první pracovní den po obdržení oznámení přejímajícího poskytovatele o úpravě žádosti (např. termínu změny). Úpravu žádosti může O2 zohlednit, jen obdrží-li ji od přejímajícího poskytovatele nejpozději jeden pracovní den před požadovaným termínem změny poskytovatele služby. Nesjednáme-li s vámi jinak, dojde k ukončení i těch produktů, které dle smluvních podmínek O2 zanikají současně se zrušením služby přístupu k internetu, dotčené změnou poskytovatele, nebo které mohou být poskytovány výlučně s ní. Přerušení služby z důvodu změny poskytovatele nepřekročí jeden pracovní den.

#### 11.14. **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.

#### 11.15. **Úmrtí spotřebitele**

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



## 12. Ukončení ze strany O2

### 12.1. Důvody ukončení

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

### 12.2. Nemožnost poskytování

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

### 12.3. Při neplacení

Zákon obsahuje zvláštní režim výpovědi v případě neplacení vyúčtování. Zákon č. 127/2005 Sb. uvádí: „Poskytovatel může ukončit smluvní vztah nebo nezdílet 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, vyzrazení nebo zneužití kódů nebo identifikačních klíčů.

### 13.2. Odpovědnost O2

V ostatních případech neuvedených ve čl. 13.1 za škodu O2 odpovídá do limitu trojnásobku průměrné měsíční platby za služby v každém jednotlivém případě. Dojde-li v důsledku porušení povinnosti O2 při přenesení čísla či změně poskytovatele služby přístupu k internetu ke zpoždění či zneužití takových postupů nebo k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, má účastník právo na paušální náhradu škody v částce stanovené právním předpisem, a proto limit odpovědnosti O2 dle předchozí věty odpovídá alespoň takové částce. Detailní informace o paušálních náhradách jsou zveřejněny na portálu [www.o2.cz](http://www.o2.cz).

### 13.3. Odpovědnost účastníka

Účastník odpovídá za škodu, která vznikne O2 v důsledku:

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

## 14. Platby přes O2

### 14.1. Možnost zadávat příkazy k platbám přes O2

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

### 14.2. Za co lze platit

Pomocí platebních transakcí můžete platit za zboží a služby nebo za přístup na konkrétní akce a 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 a navýšit zálohu nebo dobít kredit u obchodníka, který pak lze použít k nákupu zboží nebo služeb. Může jít o zboží nebo služby, které jsou:

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

V žádném z těchto případů nejsme ani dodavatelem zboží a služby, ani organizátorem charitativního projektu, akce a hry. Pouze provádíme transakci pro vás jako plátce. Proto neneseme odpovědnost za dodání ani množství nebo vlastnosti takto placených produktů (zboží, služeb, projektů, akcí a her). Nároky z vad, z neposkytnutí a 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 a 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 a souhlasu s jejím provedením zmíněnými způsoby je O2 oprávněna (zejména pokud to stanoví právní předpis) vyžadovat tzv. silné ověření uživatele. Pokud nám přitom na výzvu nesdělíte správné heslo, identifikační kód, klíč nebo podobný údaj, který je znám pouze vám a slouží pro ověřování vaší totožnosti, jsme oprávněni provedení transakce odmítnout.

### 14.4. Zadáním schvalujete provedení transakce

To platí i tehdy, pokud jste umožnil zadat příkaz k provedení platební transakce a 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, přerušování a 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 a provedení transakce mohl sám informovat, a zřídil nástroj umožňující tuto komunikaci v reálném čase. Svůj příkaz a 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 a volání na linku zákaznické podpory O2. Odvolání příkazu a 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 a DMS nebo je určena konkrétní částkou a 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 přičítáme 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. **02 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 02. 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 02**

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 (Ue-li vyžadována dle ceníku). Částku transakce, kterou jsme převedli na základě vašeho příkazu k provedení platební transakce nebo vašeho souhlasu s provedením transakce, se nám zavazujete zaplatit společně s cenou za služby ve lhůtě splatnosti vyúčtování, v němž je zahrnuta. Dále se zavazujete nám zaplatit poplatky za provedení transakcí ve výši dle ceníku volitelných služeb. Zadáním příkazu k provedení transakce nebo souhlasu s jejím provedením souhlasíte zejména s užitím článků 5 a 6 těchto VP na placení částky takové transakce a případného poplatku za její provedení ve vyúčtování. Podání reklamace nemá odkladný účinek.

#### 14.9. **Chraňte své zařízení proti zneužití a hlaste ztrátu zařízení či SIM karty**

Zavazujete se využívat platební transakce v souladu se smluvními podmínkami (zejména těmito VP a ceníkem) a přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu elektronického komunikačního zařízení a SIM karty. Používejte zabezpečený přístup pomocí nastavených personalizovaných bezpečnostních prvků (zejm. uzamykání zařízení bezpečnostním kódem, užívání PIN u SIM karty) a tyto bezpečnostní prvky chraňte před vyražením 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 02 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 čl. 15.1 neprodleně informovat o podezření na neoprávněné nebo podvodné použití základní služby k zadání platební transakce a o přerušení poskytování služeb a platebních transakcí.

#### 14.10. **Reklamace 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 02, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců a u platebních služeb podle ZOPS do 13 měsíců ode dne doručení vyúčtování, v němž je nebo má být transakce zahrnuta. Po uplynutí lhůty se má za to, že každá platební transakce zahrnutá ve vyúčtování pro dané zúčtovací období byla uskutečněna správně a žádnou další transakci jste v takovém zúčtovacím období neschválil ani nepřikázal. Pokud došlo v rozporu s přijatým příkazem k neprovedení či chybnému provedení transakce, neprodleně zajistíme správné připsání částky transakce na platební účet partnera. V případě, že nám však ještě před připsáním správné částky takové transakce partnerovi (zejména v reklamaci) oznámíte, že na jejím provedení již netrváte, částku chybně provedené transakce vám vrátíme. K vrácení dojde stejným způsobem jako v případě oprávněné reklamace služby (čl. 8.4). Neneseme důkazní břemeno týkající se podmínek platební transakce ve smyslu § 187 odst. 1 zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku. Na vaši stížnost nebo reklamaci týkající se platební služby odpovíme do 15 pracovních dnů od jejího obdržení. Pokud vyřízení brání překážka nezávislá na naší vůli, včas to sdělíme a vyřízení zašleme do 35 pracovních dnů od obdržení reklamace. Odpověď zašleme v listinné podobě, pokud nás o to požádáte. Jinak se uplatní čl. 8.2 až 8.4 obdobně.

#### 14.11. **Odpovědnost za neschválené transakce**

Vámi neschválené (neautorizované) platební transakce můžete reklamovat ve stejné lhůtě a tímž způsobem jako chybně provedené transakce. Pokud při zadání příkazu či souhlasu s provedením transakce nebylo použito

silné ověření uživatele, neumožňuje povaha výše uvedených způsobů jejich zadání prokázat, zda jste transakci autorizoval. V případech, kdy právní předpis nevyžaduje silné ověření, nesete jako plátce ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí v plném rozsahu. V ostatních případech nesete ztrátu z každé platební transakce realizované prostřednictvím ztraceného, odcizeného nebo zneužitého elektronického komunikačního zařízení či SIM až do částky odpovídající 50 eurům, jinak podle zákona. Pokud však tuto ztrátu, odcizení či zneužití způsobíte svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušíte některou ze svých povinností ve čl. 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](http://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 na [www.o2.cz](http://www.o2.cz) a zároveň vás o uveřejnění takových informací vyrozumí způsobem pro zasílání vyúčtování, a to alespoň 1 měsíc před nabytím účinnosti změny. Takto oznámený návrh na změnu platí za přijatý z Vaší strany, ledaže jej odmítnete, jako by šlo o změnu základních podmínek podle čl. 11.9. Konkrétně můžete bez sankce do dne nabytí účinnosti změny:

1. podat výpověď platební rámcové smlouvy: doručení 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 kurýrovi. Za doručenu je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena O2 jako nedoručitelná. Zprávy od O2 předávané k poštovní přepravě jsou podávány obvykle jako obvyčejné listovní zásilky; korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zasílána doporučeně. Smlouvy a jejich změny jsou uzavírány v českém jazyce a v něm též probíhá komunikace.

#### 15.2. Při pochybnostech rozhodují záznamy O2

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

#### 15.3. Smluvní podmínky a jejich změny

O2 je oprávněna měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně O2 nebo na trhu, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. O2 je povinna oznámit informace účastníkovi o změnách smlouvy, a to podle čl. 11.9 a 15.1.

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

1. ceny služeb;
2. způsob a podmínky vyúčtování a placení;
3. způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb;
4. rozsah práv a povinností O2 a účastníka;

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

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

#### 15.4. **Rozhodování sporů a dozorové orgány**

Ve sporech mezi O2 a účastníkem vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě, které se týkají služeb elektronických komunikací, má pravomoc rozhodovat mimosoudně spory ČTÚ ([www.ctu.cz](http://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](http://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](http://www.finarbitr.cz)). Rada pro rozhlasové a televizní vysílání je dozorovým orgánem u televizního vysílání a audiovizuálního obsahu ([www.rrtv.cz](http://www.rrtv.cz)). 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.

- 15.5. Tyto VP nabývají účinnosti dne 1. 1. 2022 a řídí se podle nich smluvní vztahy vzniklé nebo změněné ode dne jejich účinnosti. Dále se tyto VP použijí na smluvní vztahy vzniklé přede dnem jejich účinnosti v případech, kdy O2 oznámí tuto změnu obchodních podmínek a zveřejnění VP účastníkovi, a to předem v souladu se zákonem způsobem pro zaslání vyúčtování.



**O2 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



## POVĚŘENÍ

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

zaměstnanecké os. č. \_\_\_\_\_, adresa trvalého pobytu \_\_\_\_\_,  
dat. nar. \_\_\_\_\_,

(dále jen „pověřený zaměstnanec“)

k tomu, aby

za společnost O2 Czech Republic a.s. jednal ve věci účasti v zadávacím řízení na veřejnou zakázku s názvem „Poskytování telekomunikačních služeb pro Královéhradecký kraj“, oznámeném zadavatelem Královéhradecký kraj, se sídlem Pivovarské náměstí 1245, Hradec Králové, PSČ: 500 03, IČO: 70889546, ve Věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem zakázky Z2022-025299.

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

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

Pro vyloučení pochybností se stanoví, že:

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

Za O2 Czech Republic a.s. – uznávané elektronické podpisy dvou členů představenstva:

7.9.2022 11:57:49  
O: O2 Czech Republic a.s.  
SN: 0xB72497  
Digitálně podepsal