



„RÁMCOVÁ“ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB

uzavřená smluvními stranami podle § 1746 odst. 2 Občanského zákoníku (dále jen „OZ“)

Účastník

Název: **Město Kolín**
Sídlo: Karlovo náměstí 78, 280 12 Kolín 1
IČO: 00235440
DIČ: CZ00235440
Zastoupen: Mgr. Michaelem Kašparem, starostou města
Kontaktní osoba: 

Poskytovatel

Obchodní firma/název/jméno: **O2 Czech Republic a.s.**
Sídlo: Za Brumlovkou 266/2, PSČ 140 22, Praha 4 - Michle
IČO: 60193336
DIČ: CZ60193336
Zastoupen: 
na základě pověření ze dne 10.11.2020
Zápis v obchodním rejstříku: vedeném u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou B2322
Bankovní spojení: Komerční banka a.s., 27-4908440207/0100
Korespondenční adresa: Za Brumlovkou 266/2, PSČ 140 22, Praha 4 - Michle
Kontaktní osoby: 

Účastník (objednatel), jakožto zadavatel veřejné zakázky **Poskytování mobilních telekomunikačních služeb pro město Kolín** (dále jen „**Veřejná zakázka**“) zadávané v zadávacím řízení v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „**ZZVZ**“) rozhodl o výběru dodavatele ke splnění Veřejné zakázky. Poskytovatel a Účastník tak uzavírají níže uvedené dne, měsíce a roku tuto smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „**Smlouva**“).

Smluvní strany si sjednaly následující:

I. Účel Smlouvy

- I. 1) Účelem této Smlouvy je zajištění řádného a včasného poskytování mobilních hlasových, textových (SMS) a datových služeb, multimediálních služeb a dalších v rozsahu přílohy č. 1 (dále jen „služby“) a s tím souvisejících dodávek SIM karet (dále jen „dodávky“).

II. Předmět Smlouvy

- II. 1) Předmětem této Smlouvy je poskytování hlasových a datových služeb mobilní komunikace a služeb elektronických komunikací, a dalších souvisejících služeb vč. služeb zákaznické podpory, v rozsahu dle technické specifikace služeb, která je **přílohou č. 1** této Smlouvy, v souladu s požadavky Účastníka obsaženými v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky (dále jen „zadávací dokumentace“), v souladu s nabídkou Poskytovatele a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, upravujícími oblast uvedených služeb.
- II. 2) Pro účely této Smlouvy se pro předmět této Smlouvy vymezený v tomto odstavci užije též označení „plnění“.
- II. 3) Poskytovatel se tímto zavazuje Účastníkovi poskytovat služby za podmínek uvedených v této Smlouvě a zadávací dokumentaci, a Účastník se tímto zavazuje za poskytnutí služeb zaplatit úplaty dle čl. IV. této Smlouvy. Případný přenos telefonních čísel od stávajícího poskytovatele služeb provede Poskytovatel bezúplatně na základě předaného seznamu SIM včetně požadovaných služeb, všechna telefonní čísla zůstanou zachována bez jakýchkoliv změn. Účastník akceptuje za zřízení/aktivaci nové SIM karty maximální cenu ve výši 1,- Kč/SIM bez DPH.
- II. 4) Uzavřením této Smlouvy nevzniká Poskytovateli výhradní právo na plnění předmětu této Smlouvy. Účastník může plnění požadovat samostatnou veřejnou zakázkou i od jiného dodavatele.
- II. 5) Pokud jsou k řádnému a poskytnutí sjednaných služeb a dodávek potřebné další dodávky či služby v této Smlouvě výslovně neuvedené, je Poskytovatel povinen tyto dodávky a služby na své náklady obstarat či provést.
- II. 6) Poskytovatel dále prohlašuje, že zajistí v rámci plnění této Smlouvy legální zaměstnávání osob a zajistí pracovníkům provádějícím práce při poskytování služeb odpovídající úroveň bezpečnosti práce a férové a důstojné pracovní podmínky. Odpovídající úroveň bezpečnosti práce a férovými a důstojnými pracovními podmínkami se rozumí takové pracovní podmínky, které splňují alespoň minimální standardy stanovené pracovněprávními a mzdovými předpisy. Účastník je oprávněn požadovat předložení dokladů, ze kterých dané povinnosti vyplývají a Poskytovatel je povinen je bez zbytečného odkladu Účastníkovi předložit. Poskytovatel je povinen zajistit splnění požadavků tohoto ustanovení této Smlouvy i u svých poddodavatelů. Nesplnění povinností Poskytovatele dle tohoto ustanovení této Smlouvy se považuje za podstatné porušení této Smlouvy.

III. Dílčí smlouvy – další účastníci

- III. 1) Zadávací řízení, jehož výsledkem je uzavření této Smlouvy, bylo prováděno v režimu centrálního zadávání dle § 9 ZZVZ. Cílem Účastníka jako centrálního (pověřeného) zadavatele bylo zajistit touto Veřejnou zakázkou výběr poskytovatele mobilních telekomunikačních služeb pro sebe a pověřující zadavatele – právnické osoby zřízené či ovládané Účastníkem (příspěvkové organizace).
- III. 2) Seznam příspěvkových organizací zadavatele, pro které bylo centralizované zadávání prováděno (dále jen „další účastníci“), je vymezen v příloze č. 3 této Smlouvy.
- III. 3) Další účastníci mají právo využít služeb, které jsou předmětem této Smlouvy, za stejných cenových podmínek jako Účastník.
- III. 4) V případě, že další účastníci využijí práva podle předchozího odstavce, budou uzavírat dílčí (prováděcí) smlouvy (která bude uzavírána na základě této Smlouvy a jejíž vzor byl rovněž součástí zadávacích podmínek) s Poskytovatelem samostatně (každý zvlášť).
- III. 5) Dílčí účastníci pak komunikují přímo s Poskytovatelem každý sám, bez další akce Účastníka.

IV. Cena a splatnost

- IV. 1) Ceny za jednotlivé položky služeb a dodávek poskytovaných dle této Smlouvy se stanovují ve výši podle přílohy č. 2 této Smlouvy a nikoliv vyšší. Pro služby a dodávky v příloze č. 2 neuvedené budou účtovány ceny dle standardního ceníku Poskytovatele pro firemní zákazníky.
- IV. 2) Účastník požaduje na Poskytovateli dostupnost ceníků všech provozovaných služeb v elektronické formě prostřednictvím webových stránek Poskytovatele nejpozději v den nabytí jejich účinnosti. Účastník požaduje na Poskytovateli dostupnost všech ceníků zdarma.
- IV. 3) Cena za poskytnutí všech služeb může být změněna pouze v případě změny sazby DPH.
- IV. 4) Účastník nebude poskytovat zálohy.
- IV. 5) Cena za poskytnuté plnění Poskytovatele dle této Smlouvy bude Účastníkem Poskytovateli hrazena jednou měsíčně vždy za uplynulý měsíc (zúčtovací období) v české měně na základě daňových dokladů vystavených Poskytovatelem (dále jen „Faktura“).
- IV. 6) Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední kalendářní den příslušného měsíce, za který je vyúčtování vyhotovováno. Faktury budou vystaveny dle prokazatelně poskytnutého plnění.
- IV. 7) Poskytovatel se zavazuje nejpozději do 10. kalendářního dne každého měsíce vystavit a prokazatelně doručit Účastníkovi elektronické vyúčtování – podrobný elektronický výpis za uplynulý kalendářní měsíc, který bude obsahovat soubor s podrobným výpisem všech telefonních čísel ve formátu .xml. Parametry elektronického výpisu jsou dále stanoveny v příloze č. 1 této Smlouvy – Technické podmínky. Nezbytností je možnost vystavení Faktur do **minimálně 5 fakturačních skupin**.
- IV. 8) Poskytovatel se zavazuje vystavit a doručit Účastníkovi Fakturu v elektronické formě do datové schránky nebo mailu kontaktní osoby Účastníka do 10 dnů od uplynutí příslušného účtovacího období.
- IV. 9) Faktury budou Účastníkem hrazeny bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený na Faktuře. Peněžité závazek Účastníka se považuje za splněný v den, kdy je dlužná částka odepsána z bankovního účtu Účastníka ve prospěch účtu Poskytovatele.
- IV. 10) Faktura musí mít:
- a) náležitosti obchodní listiny dle § 435 OZ;
 - b) náležitosti daňového dokladu dle § 26 a násl. zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „ZDPH“) a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění;
 - c) bankovní spojení;
 - d) soupis řádně poskytnutých služeb a dodávek v období, za které se Faktura vystavuje.
- IV. 11) Účastník si vyhrazuje právo vrátit Fakturu Poskytovateli bez úhrady, jestliže tato nebude splňovat požadované náležitosti. V tomto případě bude lhůta splatnosti Faktury přerušena a nová 30denní lhůta splatnosti bude započata po doručení Faktury opravené. V tomto případě není Účastník v prodlení s úhradou příslušné částky, na kterou Faktura zní.
- IV. 12) Splatnost Faktury se sjednává v délce 30 dnů od jejího doručení Účastníkovi.
- IV. 13) Poskytovatel prohlašuje, že ke dni uzavření této Smlouvy není veden v evidenci nespolehlivých plátců DPH a pro případ, že se stane nespolehlivým plátcem DPH až po uzavření této Smlouvy, zavazuje se bezodkladně a prokazatelně o této skutečnosti informovat Účastníka.
- IV. 14) 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, rychlostní parametry datové služby, umístění pevných služeb, celková fakturovaná částka, a to v elektronické podobě.

V. Místo a způsob plnění, doba trvání Smlouvy

- V. 1) S ohledem na charakter sjednaného plnění se předpokládá jeho poskytování celosvětově.
- V. 2) Tato Smlouva se uzavírá na dobu **24 měsíců**. Plnění na základě této Smlouvy bude probíhat **od 1. 6. 2023 do 31. 5. 2025**.
- V. 3) Tuto Smlouvu je možné ukončit rovněž dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí jedné smluvní strany doručenou druhé smluvní straně.
- V. 4) Účastník je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět s okamžitou platností v následujících případech:
- Poskytovatel není schopen poskytovat některé ze služeb Účastníkovi, a to ode dne, kdy Poskytovatel písemně prohlásí Účastníkovi, že není schopen službu poskytovat,
 - Poskytovatel je v prodlení s poskytnutím služeb Účastníkovi po dobu delší než 48 hodin,
 - Poskytovatel opakovaně podstatným způsobem porušil smluvní podmínky vymezené touto Smlouvou, na které byl Účastníkem upozorněn.
- V. 5) Účastník je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět také bez udání důvodu. V takovém případě je pak výpovědní lhůta je 6 měsíců a začíná od prvního dne následujícího měsíce od doručení výpovědi.
- V. 6) Poskytovatel může tuto Smlouvu vypovědět z důvodu, že Účastník je v prodlení s úhradou Faktury Poskytovatele za poskytnutí služeb déle než 2 měsíce oproti datu splatnosti této Faktury, a Účastník byl na její neuhrazení písemně Poskytovatelem upozorněn spolu s možným důsledkem výpovědi této Smlouvy a po tomto upozornění ji do jednoho týdne neuhradil. Výpovědní lhůta je 6 měsíců a začíná od prvního dne následujícího měsíce od doručení výpovědi.
- V. 7) Účastník je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení povinností Poskytovatele podle této Smlouvy, kterým se rozumí zejména:
- neposkytnutí potřebné součinnosti při řešení vzniklých závad a neodstranění těchto závad ve lhůtě dle čl. VI. 3) této Smlouvy u nejméně dvou závad,
 - Poskytovatel pozbyde některé z potřebných oprávnění, povolení či licencí, která jsou potřebná k řádné realizaci předmětu této Smlouvy,
 - v případě vydání rozhodnutí o úpadku Poskytovatele dle § 136 zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů,
 - v případě, že Poskytovatel v nabídce podané do zadávacího řízení k Veřejné zakázce uvedl nebo předložil doklady, které neodpovídají skutečnosti a měly nebo mohly mít vliv na výsledek tohoto zadávacího řízení.

VI. Práva a povinnosti smluvních stran

- VI. 1) Účastník se zavazuje odebírat služby po celou dobu trvání této Smlouvy v takovém minimálním objemu, aby výše jeho měsíčního vyúčtování za tyto služby v Kč bez DPH neklesla pod 50 % výsledné nabídkové ceny Poskytovatele bez DPH, vzešlé z jeho nabídky v zadávacím řízení a v konečné podobě z elektronické aukce, v přepočtu za 1 měsíc (dále jen „Minimální částka“).
- VI. 2) Poskytovatel prohlašuje, že vlastní veškerá nutná oprávnění, povolení či licence vztahující se k poskytování služeb, které jsou předmětem této Smlouvy. Poskytovatel bude povinen veškeré dokumenty předložit Účastníkovi, pokud o to požádá.

- VI. 3) Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu odstranit případné závady vzniklé na sítích nebo zařízeních Poskytovatele, nejpozději však do 24 hodin od jejich vzniku, pokud si delší dobu nevyžádají objektivní okolnosti a Poskytovatel se se Účastníkem nedohodne jinak.
- VI. 4) Poskytovatel je povinen zajišťovat bezpečné a spolehlivé poskytování sjednaných služeb, propojení do všech národních hlasových sítí a volání na tísňové linky, a to 24 hodin denně.
- VI. 5) Poskytovatel je povinen na jakékoliv porušení smluvních dokumentů Účastníka upozornit, a to bez zbytečného odkladu poté, co takové porušení zjistil nebo zjistit měl a mohl, a poskytnout Účastníkovi přiměřenou lhůtu ke zjednání nápravy. Tato lhůta nesmí být kratší než 60 kalendářních dnů.
- VI. 6) Poskytovatel se zavazuje poskytnout Účastníkovi nepřetržitou zákaznickou podporu (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) na tel. čísle: [REDAKCE] nebo z mobilního telefonu O2 *77 a e-mailové adrese: [REDAKCE]
- VI. 7) Kontaktní osoba Poskytovatele pro komunikaci s Účastníkem je:
jméno a příjmení: [REDAKCE]
[REDAKCE]
- VI. 8) Poskytovatel není oprávněn pracovat s daty Účastníka pro marketingové účely a zejména je předávat dalším osobám. Veškerá oprávnění Poskytovatele pracovat s daty Účastníka skončí dnem ukončení platnosti a účinnosti této Smlouvy.
- VI. 9) Poskytovatel je povinen zajistit mlčenlivost svých zaměstnanců, popř. jiných osob, které za Poskytovatele realizují předmět této Smlouvy, o skutečnostech, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy. Vznikne-li Účastníkovi nesplněním této povinnosti Poskytovatelem škoda, je Poskytovatel povinen ji Účastníkovi v plné výši uhradit. Porušení této povinnosti je podstatným porušením této Smlouvy, jež opravňuje Účastníka odstoupit od této Smlouvy.
- VI. 10) 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 podle čl. IV. až do úspěšného ukončení přenosu takového telefonního čísla (služby). Poskytovatel je povinen poskytnout Účastníkovi veškerou součinnost nezbytnou k úspěšnému přenosu čísla, přičemž poskytnutí součinnosti je součástí ceny služby dle této Smlouvy.
- VI. 11) Poskytovatel je povinen poskytnout Účastníkovi potřebnou součinnost tak, aby Účastník splnil své povinnosti uložené mu § 219 ZZVZ (uveřejnění této Smlouvy a skutečně uhrazené ceny na profilu zadavatele).

VII. Sankce

- VII. 1) Pokud bude Účastník v prodlení s úhradou Faktury ve sjednaném termínu, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- VII. 2) V případě, že Účastník nezjedná nápravu ani ve lhůtě, poskytnuté mu Poskytovatelem podle čl. VI. 5), je Poskytovatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý další den v tomto stavu.
- VII. 3) Neodebere-li Účastník za období tří po sobě jdoucích měsíců služby v objemu, který ve finančním vyjádření odpovídá alespoň trojnásobku Minimální částky podle čl. VI. 1) této Smlouvy, zavazuje se

zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši rozdílu mezi trojnásobkem Minimální částky a skutečnou výší vyúčtování za služby odebrané Účastníkem v Kč bez DPH za předmětné tři měsíce.

- VII. 4) 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 Účastníkovi smluvní pokutu, která je stanovena ve výši 1 % z měsíčního tarifu chybně poskytnuté služby za každou SIM s chybně poskytnutou službou a každý, byť jen započatý den, za který k prodlení či nedodání rozsahu a kvality služeb došlo.
- VII. 5) Poskytovatel je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč v případě, že nezajistí přenos převáděných mobilních telefonních čísel do 30 dnů od předání podkladů dle čl. II. bod 3) této Smlouvy Účastníkem.
- VII. 6) 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 další den trvajícího nezprovoznění služeb po uplynutí uvedené lhůty.
- VII. 7) Pokud Poskytovatel nezajistí odstranění závady ve lhůtě dle čl. VI. 3) této Smlouvy, je Účastník oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každou takto neodstraněnou závadu a za každou i započatou hodinu prodlení.
- VII. 8) Poskytovatel není povinen Účastníkovi zaplatit smluvní pokutu za prodlení s plněním povinností utvrzených smluvní pokutou, a to za dobu trvání mimořádných nepředvídatelných a nepřekonatelných překážek vzniklých nezávisle na vůli Poskytovatele ve smyslu § 2913 odst. 2) OZ (dále jen „Vyšší moc“). O vzniku Vyšší moci je Poskytovatel povinen Účastníka bezodkladně informovat. Existenci Vyšší moci prokazuje Poskytovatel a potvrzuje Účastník. Bez potvrzení Účastníkem není možné se na Vyšší moc odkazovat.

VIII. Doručování a oznamování

- VIII. 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 doručená:
- 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.
- VIII. 2) V případě změny osoby uvedené v čl. VI. 7) této Smlouvy, jsou smluvní strany povinny se navzájem o změně písemně informovat bez zbytečného odkladu poté, co k takové změně dojde.

IX. Ostatní a závěrečná ujednání

- IX. 1) Není-li v této Smlouvě dohodnuto jinak, řídí se práva a povinnosti smluvních stran, zejména práva a povinnosti touto Smlouvou neupravené či výslovně nevyloučené příslušnými ustanoveními OZ a dalšími právními předpisy účinnými ke dni uzavření této Smlouvy.
- IX. 2) Smluvní strany prohlašují, že jsou oprávněny uzavřít tuto Smlouvu a že jim nejsou známy žádné právní a věcné překážky, které by bránily uzavření této Smlouvy.
- IX. 3) Veškeré případné spory mezi smluvními stranami vzniklé z této Smlouvy budou řešeny především smírnou cestou. V případě, že dohoda nebude sjednána, bude spor předložen věcně a místně příslušnému soudu. Řešení sporů cestou rozhodčího řízení se vylučuje.
- IX. 4) Účastník nepřipouští aplikaci nebezpečí změny okolností.
- IX. 5) Závazky, u kterých z této Smlouvy nebo z příslušného právního předpisu vyplývá, že by měly trvat i po zániku této Smlouvy, trvají i přes zánik této Smlouvy.
- IX. 6) Smluvní strany jsou povinny se vzájemně bezodkladně informovat o změně údajů týkajících se jejich identifikace, jakož i o ostatních skutečnostech, které jsou významné pro řádné plnění této Smlouvy.
- IX. 7) Pokud se stane některé ustanovení této Smlouvy neplatné nebo neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v takovém případě zavazují nahradit dohodou ustanovení neplatné nebo neúčinné ustanovením platným a účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného a neúčinného.
- IX. 8) Poskytovatel je oprávněn převést svá práva a povinnosti z této Smlouvy na třetí osobu pouze s předchozím souhlasem Účastníka; § 1879 OZ se nepoužije.
- IX. 9) Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž obě smluvní strany obdrží její elektronický originál.
- IX. 10) Tuto Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými dodatky této Smlouvy, pořadově očíslovanými a elektronicky podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran. Za písemnou formu se v takovém případě nepovažuje výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- IX. 11) Smluvní strany dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla uvedena v přehledu nazvaném „Přehled smluv“ vedeném městem Kolín, který obsahuje údaje o smluvní straně, datum uzavření smlouvy, předmětu smlouvy a výše plnění. Smluvní strany dále výslovně souhlasí s tím, že tato Smlouva může být bez jakéhokoliv omezení zveřejněna jak na oficiálních webových stránkách města Kolín, tak i v registru smluv, a to včetně všech případných příloh a dodatků. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu příslušných ustanovení právních předpisů a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez jakýchkoliv dalších podmínek.
- IX. 12) Tato Smlouva podléhá uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu v souladu s tímto zákonem uveřejní město Kolín, a to nejpozději do 30 dnů od podpisu této Smlouvy. Po uveřejnění v registru smluv obdrží smluvní partner města Kolína do datové schránky, nebo v případě neexistence datové schránky e-mailem, potvrzení od správce registru smluv. Potvrzení obsahuje metadata a je ve formátu .pdf, označeno uznávanou elektronickou značkou a opatřeno kvalifikovaným časovým razítkem. Smluvní strany se dohodly, že smluvní partner města Kolína nebude, kromě potvrzení o uveřejnění této Smlouvy v registru smluv od správce registru smluv, nijak dále o této skutečnosti informován.
- IX. 13) Tato Smlouva nabývá platnosti dnem připojení elektronického podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
- IX. 14) V případě rozporu ustanovení následujících dokumentů se použije pro výklad této Smlouvy úprava obsažená v dokumentech v tomto pořadí přednosti: 1. zadávací dokumentace včetně všech

dodatečných informací k Veřejné zakázce, 2. nabídka Poskytovatele, 3. tato Smlouva, 4. Všeobecné podmínky Poskytovatele. 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 Účastníka příznivější.

IX. 15) Uzavření této Smlouvy bylo schváleno usnesením rady města Kolín ze dne 27.3.2023, č.j. 1158/17/RM/2023.

IX. 16) Nedílnou součástí této Smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1 – Technické podmínky

Příloha č. 2 – Ceník jednotlivých služeb

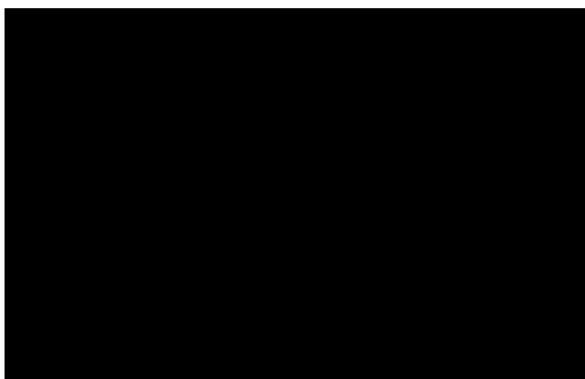
Příloha č. 3 – Seznam příspěvkových organizací

Příloha č. 4 – Harmonogram přenosu telefonních čísel

Příloha č. 5 – Všeobecné podmínky Poskytovatele

Za Poskytovatele

V Praze dne: shodně s datem el. podpisu



Za Účastníka

V Kolíně dne: shodně s datem el. podpisu

Mgr.
Michael
Kašpar

Digitálně
podepsal Mgr.
Michael Kašpar
Datum:
2023.04.19
14:39:18 +02'00'

.....

Mgr. Michael Kašpar

Starosta města

Technické podmínky

Předmětem plnění veřejné zakázky je poskytování mobilních hlasových a datových telekomunikačních služeb v rozsahu specifikovaném těmito zadávacími podmínkami. Součástí plnění je zajištění všech činností souvisejících se zajištěním požadovaných služeb.

Konkrétní požadavky na telekomunikační služby jsou specifikovány dále v těchto Technických podmínkách. Požadované služby zadavatel dlouhodobě využívá pro zajištění výkonu své funkce a svých činností a potřebuje je využívat i nadále. Z uvedených důvodů požaduje zadavatel po dodavateli zajištění služeb minimálně v takové úrovni a s takovými parametry, jaké budou odpovídat minimálně současnému technickému stavu a současné technologické úrovni odebíraných služeb, které jsou zadavatelem uvedeny jako minimální požadavky zadavatele na předmět plnění této veřejné zakázky v zadávací dokumentaci, zejména v těchto Technických podmínkách.

Zadavatel nepřipouští nabídku služeb s nižší úrovní či horšími parametry, než je stanoveno v minimálních požadavcích zadavatele uvedených v zadávací dokumentaci, a to zejména v Technických podmínkách.

Veškeré níže uvedené technické podmínky poskytování telekomunikačních služeb představují minimálně přípustnou úroveň poskytovaných služeb, která musí být dodavatelem zajištěna po celou dobu trvání Rámcové dohody, pokud nevyplývá ze zadávacích podmínek jinak. Zadavatel si vyhrazuje právo před podpisem Rámcové dohody či kdykoliv v průběhu plnění veřejné zakázky ověřit splnění svých požadavků a podmínek uvedených v zadávací dokumentaci dodavatelem předvedením funkčnosti nebo ověřením u třetí strany.

Dodavatel musí v rámci své nabídky prokázat splnění podmínek a požadavků stanovených v zadávací dokumentaci. Nesplnění kterékoliv stanovené podmínky či požadavku posoudí zadavatel jako nesplnění zadávacích podmínek, a je důvodem pro vyloučení dodavatele z výběrového řízení či pro předčasné ukončení Rámcové dohody s dodavatelem.

Zadavatel si vyhrazuje právo množství, umístění či parametry služeb v budoucnu modifikovat dle svých aktuálních komunikačních potřeb, a to postupy vyplývajícími z Rámcové dohody.

Zadavatel požaduje bezpečnou archivaci veškerých zákaznických dat dodavatelem výhradně na území ČR.

1. Hlasové a datové služby mobilní

1.1. Vymezení předmětu a rozsahu mobilních služeb

Poskytováním telekomunikačních služeb prostřednictvím sítě mobilního operátora se rozumí zejména poskytování mobilních telekomunikačních hlasových a datových služeb v dále uvedeném rozsahu, a to následovně:

- zajištění mobilních hlasových služeb,
 - 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/MMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí; možnost odesílat a přijímat SMS/MMS do/ze zahraničních sítí umožňujících příjem a odeslání SMS/MMS;
 - možnost odesílat a přijímat SMS/MMS v cizích sítích umožňujících příjem a odeslání SMS/MMS (SMS/MMS v roamingu);
 - možnost přijímat SMS/MMS z internetu
 - informace o znovu dostupnosti volaného SMS zprávou pro volajícího, který se snažil volanému neúspěšně dovolat, SMS nebude zpoplatněna,
- zajištění mobilních datových služeb,
- zajištění potřebného rozsahu telefonních čísel.

1.2. Požadavky na mobilní hlasové služby

Dodavatel uvede své nabídkové ceny za požadované služby do Přílohy č. 2 Zadávací dokumentace (Ceník jednotlivých služeb – modelový vzor pro hodnocení), které budou stanoveny pro dále specifikované skupiny (tarify) uživatelů zadavatele.

V případě, že SIM bude používána jen část měsíce (aktivace nebo změna tarifu v průběhu měsíce, deaktivace v průběhu měsíce nebo dočasné odpojení), zadavatel požaduje, aby dodavatel účtoval poměrnou částku nabídnuté měsíční paušální platby za tarif.

Měsíční poplatky (paušály) za tarify jsou definovány jako pevně stanovené. Dodavatel je povinen je účtovat shodně s předloženou vyplněnou cenovou nabídkou po celou dobu plnění veřejné zakázky. Není přípustné, aby se účtované paušály lišily v závislosti na různé reálné spotřebě jednotek (hovorové minuty, SMS, datový objem apod.) realizované na jednotlivých účastnických číslech (SIM kartách).

1.2.1. Tarif bez volných minut a volných SMS

Zadavatel požaduje hlasový tarif bez volných minut a SMS, v jehož rámci se nepřipouští žádné volné minuty ani volné SMS či jiné volné jednotky pro SIM karty. Zadavatel bude hradit pouze paušální poplatek za tarif a rozsah poskytnutých služeb, přičemž měsíční paušální poplatek spojený s tarifem může být účtován v maximální výši 25,- Kč bez DPH za 1 SIM kartu. Hovory v rámci VPN nebudou zpoplatněny (volání ve VPN zdarma).

U vnitrostátního volání (kategorie volání do sítí mobilních operátorů, např. O2, T – Mobile, Vodafone a volání do standardně tarifovaných pevných sítí) zadavatel požaduje jednotnou minutovou sazbu.

V rámci uvedeného tarifu budou garantovány jednotkové ceny (paušální poplatek, jednotná minutová sazba a sazba za 1 SMS) uvedené dodavatelem do Přílohy č. 2 Zadávací dokumentace (Ceník jednotlivých služeb – modelový vzor pro hodnocení).

U dalších odebraných služeb neuvedených v Příloze č. 2 Zadávací dokumentace (Ceník jednotlivých služeb – modelový vzor pro hodnocení), jako např. volání na barevné linky apod., budou účtovány ceny dle standardního Ceníku dodavatele pro firemní zákazníky.

Vnitrostátní volání (volání do mobilních sítí v ČR, do pevných sítí v ČR a do hlasové schránky) bude účtováno v tarifaci „60+1“, tedy po jednominutovém zaváděcím impulsu budou dále hovory účtovány po sekundách, s tím, že cena každé sekundy bude vždy rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za minutu. Ostatní volání (např. příchozí i odchozí roamingová volání, mezinárodní volání apod.) budou účtována v obvyklých tarifacích dodavatele.

Cena volání bude uváděna za minutu.

V nabídce hlasového tarifu dodavatele nebudou služby dodavatele účtovány v závislosti na časovém rozmezí (ve špičce, mimo špičku apod.).

Zadavatel požaduje jednotnou sazbu pro odchozí SMS do všech vnitrostátních sítí elektronických komunikací.

Zadavatel požaduje jednotnou sazbu pro odchozí MMS do všech vnitrostátních mobilních sítí elektronických komunikací.

1.2.2. Tarif s neomezeným vnitrostátním provozem

V rámci tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání včetně volání na čísla s předvolbami 95 a 91 (IP telefonie), 81, 83, 84, 855, 972, 973, 974, mimo volání na čísla 90X XXX XXX, na kterých je realizována platba voláním za služby třetích stran (Audiotex), a za neomezené vnitrostátní SMS.

V rámci uvedeného tarifu budou garantovány jednotkové ceny (paušální poplatek a další účtované sazby) uvedené dodavatelem do Přílohy č. 2 Zadávací dokumentace (Ceník jednotlivých služeb – modelový vzor pro hodnocení).

Ostatní volání (např. příchozí i odchozí roamingová volání, mezinárodní volání apod.) budou účtována dle standardního ceníku dodavatele pro firemní zákazníky a v obvyklých tarifacích dodavatele.

V rámci uvedeného tarifu bude garantována nabídková cena tarifu uvedená dodavatelem do Přílohy č. 2 Zadávací dokumentace (Ceník jednotlivých služeb – modelový vzor pro hodnocení).

Zadavatel garantuje, že SIM karty s tarifem s neomezeným vnitrostátním provozem nebudou používány v GSM/SMS branách.

1.3. Volání do zahraničí a hlasový roaming

Zadavatel požaduje zajištění mobilních služeb volání do zahraničí. Dodavatel je povinen poskytovat zadavateli služby mezinárodního volání v souladu s platnou legislativou a za cen a podmínek nejméně tak výhodných, jako je nabízí jiným firemním zákazníkům (standardní ceník dodavatele pro firemní zákazníky).

Zadavatel požaduje zajištění mobilních služeb roamingu (hlas i data). Dodavatel je povinen poskytovat zadavateli služby roamingu v souladu s platnou legislativou a za cen a podmínek nejméně tak výhodných, jako je nabízí jiným firemním zákazníkům (standardní ceník dodavatele pro firemní zákazníky).

Zadavatel požaduje možnost aktivace a deaktivace roamingu na všech užívaných SIM kartách, jeho zapojení a vypojení během lhůty 2 hodin na žádost kontaktní osoby zadavatele, nejdéle však do 4 hodin od přijetí požadavku.

Hlasový roaming pro země EU musí odpovídat platné legislativě.

1.4. Datové mobilní služby

Zadavatel požaduje poskytování datových mobilních služeb v úrovních objemu dat (FUP) a dalších služeb za fixní měsíční paušální platbu dle požadavků uvedených dále.

Zadavatel požaduje, aby u všech SIM karet byla aktivace datových služeb volitelně nastavitelná jak na území ČR, tak i v zahraničí při roamingu. Zadavatel požaduje možnost úplného zamezení datových přenosů u vybraných jednotlivých SIM jak na území ČR, tak i v zahraničí při roamingu v EU a při roamingu mimo EU. Tuto funkcionalitu dodavatel popíše ve své nabídce.

Dodavatel předloží v rámci své nabídky podrobný popis rozsahu a technických parametrů (min. uvede maximální a praktické rychlosti download/upload, geografické pokrytí území a populace jednotlivými technologiemi, princip fungování FUP a fungování datových přenosů po vyčerpání FUP) celého portfolia svých datových služeb.

V případě, že SIM bude používána jen část měsíce (aktivace nebo změna tarifu v průběhu měsíce nebo dočasné odpojení), zadavatel požaduje, aby dodavatel účtoval poměrnou částku nabídnuté měsíční paušální platby za tarif.

Měsíční poplatky (paušály) za tarify jsou definovány jako pevně stanovené. Dodavatel je povinen je účtovat shodně s předloženou vyplněnou cenovou nabídkou po celou dobu plnění veřejné zakázky. Není přípustné, aby se účtované paušály lišily v závislosti na různé reálné spotřebě jednotek (SMS, datový objem apod.) realizované na jednotlivých účastnických číslech (SIM kartách).

Zadavatel 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 pro dané zařízení.

Požadované služby:

1.4.1. Datový tarif A

Přenesení malého objemu dat (FUP min. 1,5 GB/měsíc), datová služba pro využití prostřednictvím hlasových SIM v mobilních telefonech nebo prostřednictvím samostatných datových SIM ve speciálních komunikačních zařízeních.

1.4.2. Datový tarif B

Přenesení běžného objemu dat (FUP min. 3 GB/měsíc), datová služba pro využití prostřednictvím hlasových SIM v mobilních telefonech nebo prostřednictvím samostatných datových SIM ve speciálních komunikačních zařízeních.

1.4.3. Datový tarif C

Přenesení většího objemu dat (FUP min. 5 GB/měsíc), datová služba pro využití prostřednictvím hlasových SIM v mobilních telefonech nebo prostřednictvím samostatných datových SIM ve speciálních komunikačních zařízeních.

1.4.4. Datový tarif D

Přenesení velkého objemu dat (FUP min. 10 GB/měsíc), datová služba pro využití prostřednictvím hlasových SIM v mobilních telefonech nebo prostřednictvím samostatných datových SIM ve speciálních komunikačních zařízeních.

1.4.5. Datový tarif E

Přenesení extrémního objemu dat (FUP min. 20 GB/měsíc), datová služba pro využití prostřednictvím hlasových SIM v mobilních telefonech nebo prostřednictvím samostatných datových SIM ve speciálních komunikačních zařízeních.

1.4.6. Datový tarif F

Přenesení extrémního objemu dat (FUP min. 50 GB/měsíc), datová služba pro využití prostřednictvím hlasových SIM v mobilních telefonech nebo prostřednictvím samostatných datových SIM ve speciálních komunikačních zařízeních.

Zadavatel dále pro všechny datové tarify požaduje:

- v případě překročení objemu dat (FUP) u všech požadovaných tarifů v daném měsíci bude datové spojení i nadále funkční, a to při nižší rychlosti minimálně 64/32 kbps.
- FUP bude počítáno za dané zúčtovací období (kalendářní měsíc)
- zadavatel požaduje upozornění uživatele prostřednictvím SMS o vyčerpání větší části datového tarifu (např. 70 % - 85 % FUP) a následně po vyčerpání 100 % datového tarifu (FUP). Toto upozornění nebude zpoplatněno
- zadavatel požaduje možnost dokoupení dodatečného datového balíčku po vyčerpání objemu dat (FUP), přičemž při jeho nedočerpání musí být zbylý objem dat převeden do dalšího zúčtovacího období. Toto dokoupení nesmí být provedeno automaticky
- u všech dalších odebraných služeb neuvedených v Příloze č. 2 Zadávací dokumentace (Ceník jednotlivých služeb – modelový vzor pro hodnocení), jako např. data v roamingu, SMS apod., budou účtovány ceny dle standardního ceníku dodavatele pro firemní zákazníky.

Dodavatel uvede do Přílohy č. 2 Zadávací dokumentace (Ceník jednotlivých služeb – modelový vzor pro hodnocení) ceny za požadované datové služby A až F a doplní nabízené měsíční objemy dat (FUP), pokud jsou vyšší než minimálně požadované.

1.5. Mobilní datové služby v zahraničí

Zadavatel požaduje zajištění mobilních datových služeb v zahraničí. Uchazeč je povinen poskytovat Zadavateli služby mezinárodních datových služeb v souladu s platnou legislativou a za cen a podmínek nejméně tak výhodných, jako je nabízí jiným firemním zákazníkům (standardní ceník uchazeče pro firemní zákazníky).

Zadavatel požaduje možnost aktivace a deaktivace roamingu na všech užívaných SIM kartách, jeho zapojení a vypojení během lhůty 2 hodin na žádost kontaktní osoby zadavatele, nejdéle však do 4 hodin od přijetí požadavku.

Datový roaming pro země EU musí odpovídat platné legislativě.

Zadavatel požaduje upozornění uživatele zprávou SMS o vyčerpání 100 % datového limitu v zemích EU stanovený PROVÁDĚCÍM NAŘÍZENÍM KOMISE (EU) 2016/2286. Toto upozornění musí dodavatel provést, pokud bude dodavatel účtovat překročení datového limitu čerpání dat v zóně EU v rámci konkrétní objemové jednotky limit stanovený PROVÁDĚCÍM NAŘÍZENÍM KOMISE (EU) 2016/2286 a bude účtovat za data spotřebovaná v zóně EU nad rámec tohoto limitu příplatek. Toto upozornění nebude zpoplatněno.

2. Tarif M2M

Přenesení malého objemu dat (1 MB/měsíc), odeslání SMS a občasné volání pro využití prostřednictvím SIM ve speciálních komunikačních zařízeních.

3. Hromadné rozesílání SMS

Zadavatel požaduje zajištění služby hromadného odesílání a přijímání SMS zpráv přímo z firemních a na firemní počítače (zařízení) umožňující minimálně následující funkcionality:

- hromadné rozesílání SMS přes internet
- možnost nastavit si alias/přezdívku místo čísla odesílatele.
- kapacita 1 SMS zpráva odeslaná za sekundu (možnost navýšení až na 20 SMS/s)
- funkce doručenký s informací, že SMS zpráva byla doručena na mobilní telefon
- aplikace v ceně služby, i možnost využívat vlastní aplikace, s možností nastavení následujících služeb (automatické zasílání, přijímání a vyhodnocování SMS zpráv).

Tarif musí obsahovat v ceně paušálního poplatku min. 1200 volných SMS /měsíc do sítě dodavatele.

4. Zřízení a poskytování virtuální privátní sítě (VPN)

Zadavatel požaduje na dodavateli propojit všechna mobilní čísla (SIM) zadavatelů spadající pod tuto veřejnou zakázku (Rámcovou dohodu) do jedné virtuální sítě (VPN).

Zadavatel požaduje bezplatné zřízení VPN do 30 dnů po podpisu Rámcové dohody. Měsíční paušální poplatek spojený s tarifem pro volání v rámci VPN bude zahrnut v rámci ceny nabídnutých hlasových tarifů.

Hlasový provoz v rámci VPN nebude spotřebovávat případné volné minuty.

Služby VPN musí umožňovat nastavovat restriktce pro odchozí i příchozí hovory pro definované skupiny uživatelů nebo konkrétní telefonní čísla ve VPN (zadávání pravidel pro volání, např. Black list / White list).

Služby VPN musí umožňovat definovat mobilní telefonní čísla, na kterých bude zřízena zkrácená volba. Volanému se při volání pomocí zkrácené volby bude zobrazovat zkrácené nebo celé devítimístné číslo volajícího (dle potřeby zadavatele). Tato služba nebude zpoplatněna. Ve výchozím nastavení budou všechny stávající / nové hlasové SIM karty zadavatele automaticky zařazeny do VPN.

Služby VPN musí umožňovat označování hovorů například prefixem uloženým před telefonním číslem volaného, a to ještě před samotným uskutečněním hovoru, a tím jejich automatické označení v podrobném elektronickém výpisu tak, že je možné rozlišovat pro rozúčtování (min. 2 druhy hovoru).

VPN musí dále umožňovat také začlenění omezeného počtu (minimálně 10) vybraných mobilních nebo pevných telefonních čísel v síti dodavatele do této VPN.

Zřízení VPN bude dodavatelem zadavateli neprodleně oznámeno nabídnutým způsobem komunikace se zadavatelem. Zadavatel předpokládá v rámci VPN provoz v rozsahu cca 10 600 minut.

5. SIM karty

- SIM karty budou poskytovány vč. dopravy do místa plnění zdarma do 2 pracovních dní od objednání,
- blokování SIM karet ve ztracených/odcizených mobilních telefonech pro odchozí provoz na žádost administrátora služeb bude provedeno neprodleně, nejdéle však do 30-ti minut od nahlášení požadavku. Tato služba nebude zpoplatněna,
- výměna vadných 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 uchazeč 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,
- dočasné odpojení SIM na dobu minimálně 12 měsíců,
- možnost přidání dalších SIM karet zadavatele pod rámcovou smlouvu. Tato služba nebude zpoplatněna,
- možnost vyjmutí SIM karty z režimu rámcové smlouvy s následným převodem buď pod smlouvu jiné fyzické či právnické osoby nebo přechodem k jinému operátorovi. Tato služba nebude zpoplatněna,
- možnost zrušení nepotřebné SIM. 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 zpłatněna.

6. Podrobný elektronický účet

Zadavatel požaduje, aby dodavatel poskytoval bezplatně elektronické vyúčtování za poskytované služby, a to nejpozději do 10 dnů od ukončení zúčtovacího období.

Zadavatel požaduje zúčtovací období od 1. do posledního dne v měsíci.

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

- Elektronické kopie vystavených platebních dokladů – faktur do emailu i datové schránky,
- Možnost vystavení platebních dokladů – faktur do minimálně 5 fakturačních skupin,
- Možnost souhrnného rozpisu jednotlivých položek z platebních dokladů po jednotlivých účastnických číslech,
- možnost označení služeb ve fakturaci textovou poznámkou pro jednodušší identifikaci,
- Podrobný výpis uskutečněných spojení obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení směru spojení, volané číslo, uskutečněnou délku spojení nebo počet jednotek, cenu spojení a účtovanou cenu spojení po započtení volných jednotek.
- Z hlediska vlastností a funkcí elektronického vyúčtování má zadavatel tyto další požadavky:
- připojení zabezpečeným typem komunikace.
- možnost přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu zadavatele – centrální přístup k celému vyúčtování za celé IČ zadavatele, dílčí přístup k jednotlivým organizačním skupinám zadavatele,
- možnost vytvoření jednoho generálního přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování, který zajistí dostupnost elektronických dat za veškeré služby elektronických komunikací v rámci celé Rámcové dohody (za celou veřejnou zakázku),
- možnost exportu dat (souhrnných i podrobných výpisů uskutečněných spojení), např. ve formátu CSV, XML apod. pro možnost dalšího zpracování v prostředí MS Excel
- služba podrobného elektronického účtu musí být zcela automaticky zřízena ke každé zřízené účastnické smlouvě (hlasové SIM) s možností rozlišení hovorů minimálně na 2 skupiny,
- uchování detailních výpisů spojení po dobu nejméně 3 měsíců,
- archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců.

7. Péče o zákazníka

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

Pro komunikaci při využívání veškerých služeb dodavatele bude po dobu trvání smlouvy k dispozici:

- 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 dodavatele,
- správa služeb po síti internet pomocí webového prohlížeče a mobilní aplikace,
- dedikovaný obchodní zástupce (v případě potřeby k dispozici osobně v místě sídla zadavatele) a dedikovaný pracovník podpory prodeje dodavatele,
- non-stop přístup k zadávání základních požadavků na helpdesk dodavatele (např. možnost zablokování SIM, aktivace či deaktivace roamingu apod.).

Pro koncové uživatele je požadována bezplatná mobilní aplikace pro platformu android a iOS s možností sledování čerpání volných jednotek (objemu datových služeb).

K prokázání splnění tohoto požadavku dodavatel ve své nabídce detailně popíše způsob zákaznické podpory při poskytování služeb, který bude splňovat výše uvedené požadavky zadavatele. Dodavatel v nabídce uvede také způsob uplatňování a vyřizování reklamací.

8. Přenositelnost čísel

Zadavatel požaduje, v případě změny technologie připojení či poskytovatele služeb, od dodavatele závazek, že převezme a bezplatně zabezpečí přenesení stávajících telefonních čísel v souladu s definicí přenositelnosti telefonních čísel v mobilních sítích. Zadavatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel.

Dodavatel zabezpečí přenesení čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. „Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů“, ve znění pozdějších předpisů.

Dodavatel je povinen v nabídce uvést konkrétní návrh postupu přenosu čísel včetně termínového harmonogramu, kdy mezní termíny pro přenos čísel jsou v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů. Realizací přenosu čísel nesmí být zásadním způsobem omezen provoz a funkce zadavatele.

9. Administrativní úkony

Zadavatel požaduje, aby dodavatel ve své nabídce poskytl následující služby – administrativní jednorázové úkony:

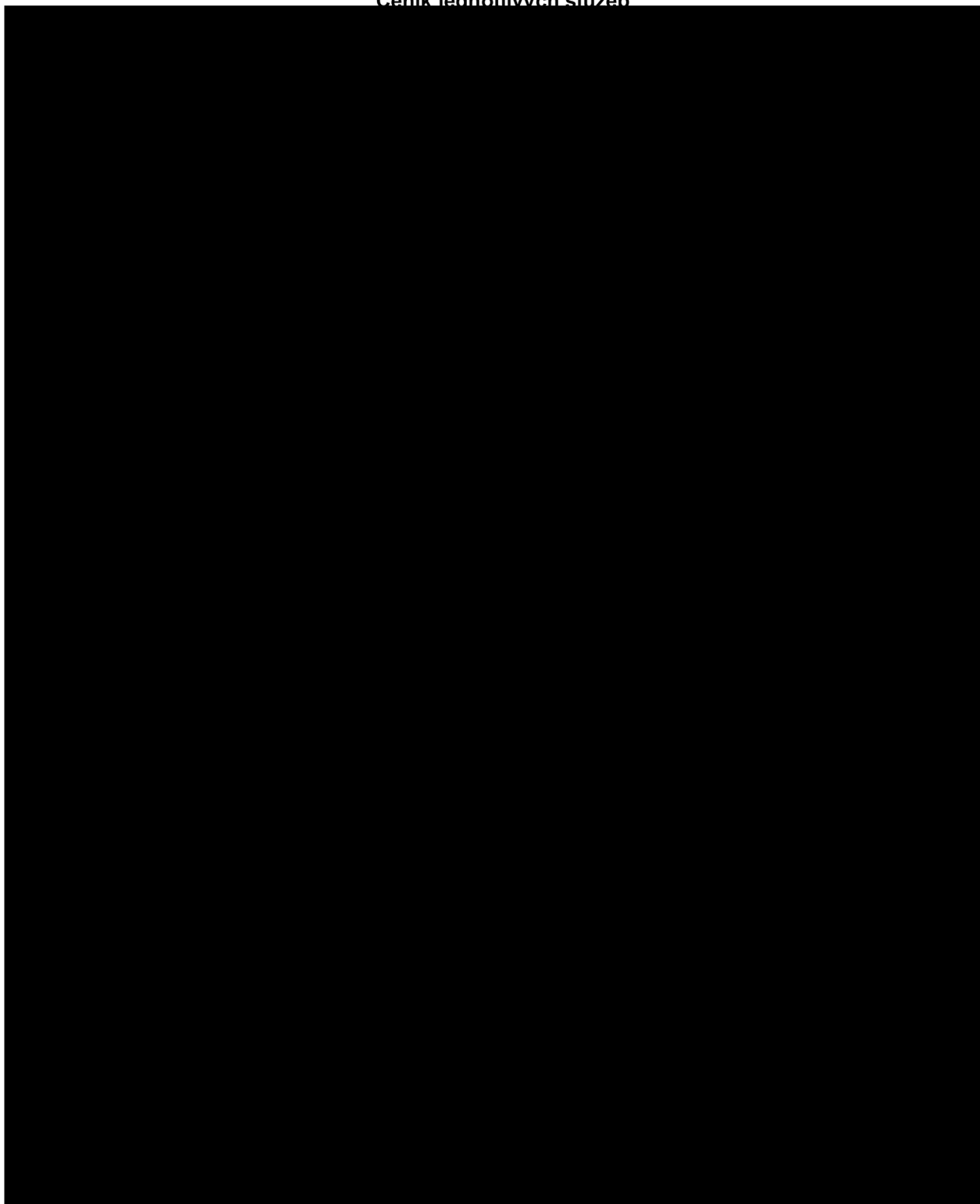
za maximální možný poplatek 1 Kč bez DPH:

- změna fakturačních údajů (např. změna názvu, sídla účetní jednotky)
- převod účastnictví
- zřizovací poplatek za podrobné elektronické vyúčtování
- zřízení pevná IP adresy.

V rámci ceny měsíčního paušálního poplatku zadavatel požaduje následující služby:

- administrace SIM karet (změny v nastavení služeb) a veškerá komunikace (hlasová, emailová, internetová) bude probíhat výhradně prostřednictvím určených administrátorů služeb (kontaktních osob) za jednotlivé skupiny SIM karet (telefonních čísel) definovaných zadavatelem
- blokování SIM karet ve ztracených/odcizených mobilních telefonech pro odchozí provoz na žádost administrátora služeb bude provedeno neprodleně, nejdéle však do 30-ti minut od nahlášení požadavku, tato služba nebude zpoplatňována
- výměna vadných 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 zpoplatňována
- k jednotlivým SIM kartám dodavatel umožní aktivovat/zablokovat vybrané okruhy doplňkových služeb (mezinárodní hovory, roaming, data v roamingu, internet, MMS, volání na čísla 90x, DMS, Premium SMS) na žádost pověřeného administrátora služeb, tato služba nebude zpoplatňována
- 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, tato služba nebude zpoplatňována.

Ceník jednotlivých služeb



Seznam příspěvkových organizací

Seznam příspěvkových organizací (právnických osob zřízených či ovládaných centrálním zadavatelem)

1. Základní škola Kolín II., Bezručova 980, Kolín II, IČO 46390367
2. Základní škola Kolín II., Kmochova 943, IČO 48663638
3. Základní škola Kolín IV., Prokopa Velikého 633, IČO 448663620
4. Základní škola Kolín III., Lipanská 420, IČO 48663808
5. Základní škola Kolín V., Mnichovická 62, IČO 48663794
6. Základní škola Kolín V., Ovčárecká 374, IČO 46390413
7. Základní škola Kolín III., Masarykova 412, IČO 48663786
8. Základní škola Kolín – Sendražice, Hlavní 210, IČO 08678111
9. Mateřská škola Kolín II., Bachmačská 710, IČO 48663611
10. Mateřská škola Kolín II., Bezručova 801, IČO 48663646
11. MŠ Pohádka Kolín V., Chelčického 1299, Kolín V, IČO 48665142
12. Mateřská škola Kolín IV., Jeronýmova 772, IČO 48663654
13. MŠ Kolín II., Kmochova 335, IČO 48665274
14. Mateřská škola Kolín II., Masarykova 891, IČO 48665151
15. MŠ Sluníčko Kolín – Sendražice, Školní 430, IČO 48665266
16. Městská knihovna Kolín, Husova 69, Kolín I, IČO 61883425
17. Městské divadlo v Kolíně, Smetanova 557, Kolín IV, IČO 00069795
18. Městský společenský dům v Kolíně, Zámecká 109, IČO 46383859
19. Městská správa kin v Kolíně, Smetanova 764, Kolín IV, IČO 00353566
20. Městské sociální a zdravotní služby, Nad Zastávkou 64, Kolín II, IČO 00873667
21. CEROP Kolín, Sokolská 1095, Kolín II, IČO 71294708
22. ZUŠ Fr. Kmocha, Sokolská 24, Kolín II, IČO 46390375

Harmonogram přenosu telefonních čísel

Poskytovatel je stávajícím poskytovatelem služeb v rozsahu poptávaném zadavatelem. Z těchto důvodů si přechod na nové podmínky nevyžádá u telefonních čísel provozovaných v síti O2 potřebu řešení přenosu čísel mezi poskytovateli a přechod na nové podmínky bude zajištěn pouze změnou v nastavení interních systémů Poskytovatele bez přerušení poskytování služeb. V případě, že Účastník bude požadovat poskytnutí nabízeného plnění také pro telefonní čísla (SIM) aktuálně provozované mimo síť O2, zajistí Poskytovatel jejich bezplatný přenos do sítě O2 v souladu s požadavky Účastníka a dle platné legislativy pro tento proces.

Příloha č. 5

Všeobecné podmínky Poskytovatele

Poskytovatel předkládá na následujících listech „*Všeobecné podmínky poskytování služeb*“ platné ke dni podpisu Smlouvy. Vždy aktuální (platná) verze je uvedena na stránkách Poskytovatele <https://www.o2.cz/podnikatele-a-firmy/ceniky-a-dokumenty>.

Smluvní podmínky

Všeobecné podmínky poskytování služeb

Účinné od 1. 1. 2022

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

1.3. Služby v pevném místě

Službu lze čerpat pouze na konkrétní adrese. K poskytování služby je nutné mít zřízený funkční pevný technologický koncový bod („zásuvku“) a volnou kapacitu pevné sítě. Po uzavření smlouvy zajistíme podrobné technické šetření. Uzavřením smlouvy potvrzujete, že jste oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor či nemovitosti, kde má být služba zřízena, 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. 3.10) 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 umisťovat ji do automatizovaných či propojovacích zařízení nebo zařízení pro komunikaci mezi stroji, ledaže je výslovně dohodnuta zvláštní služba určená k těmto účelům.

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

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

1.5. Smluvní dokumentace

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

1.6. **Moje O2**

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

2. **Další služby podle těchto VP**

2.1. **Kdy se tyto VP rovněž použijí**

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

2.2. **Volitelné služby**

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

2.3. **Zadávání příkazů k platbám přes O2**

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

2.4. **Další služby**

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

2.5. **Co tyto VP neupravují**

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

3. **Jak se uzavírá smlouva**

3.1. **Osobně / telefonicky / přes e-shop**

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

3.2. **Identifikační údaje**

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

3.3. **Pravdivé, správné a aktuální údaje**

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

3.4. **Prověření důvěryhodnosti**

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

3.5. **V O2 prodejně nebo u obchodního zástupce**

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

3.6. **Zvláštní postup pro spotřebitele mimo prodejnu**

Od smlouvy uzavřené s fyzickou osobou mimo prodejnu (na ulici, u spotřebitele doma) má účastník právo odstoupit do 14 dní od okamžiku, kdy jsou mu doručeny informace vyžadované zákonem, včetně poučení o odstoupení a vzorového formuláře na odstoupení. Doručujeme je do Moje O2 nebo jiným způsobem pro zasílání 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 přenašené 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 přenašeném 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), či nevyhovíte žádosti o ověření vaší totožnosti nebo
2. trvá starší objednávka na přenesení téhož čísla či žádost účastníka o jeho přenesení nebo
3. na číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti nebo
4. pokud existují technické překážky bránící přenesení čísla.

3.10. 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 vámi navržený termín změny potvrdíme, nebo navrhneme 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:**

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

4. Povinnosti při užívání služeb

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

1. Jste povinen řádně a včas platit vystavená vyúčtování za služby.
2. Nesmíte přenechávat služby za úplaty nebo jiné protiplnění jiným osobám („pře prodej“) ani pře prodej umožnit nebo se na něm podílet. Zakázáno je rovněž začleňování služeb O2 do technických řešení určených pro poskytování služeb jiným osobám a vydávání služeb O2 za služby jiného subjektu.
3. Nesmíte negativně ovlivňovat provoz sítě a kvalitu služeb poskytovaných ostatním účastníkům, například používáním SIM karty v GSM nebo SMS bránách nebo v zařízeních určených primárně ke sdílení služby nebo 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 předpokladatelné 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 pře programovaná 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.

5. Placení vyúčtování

5.1. Pravidelné vyúčtování

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

5.2. Elektronická forma

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

5.3. Doručování

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

5.4. Když nemůžete vyúčtování najít

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

5.5. Co vyúčtování obsahuje

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

5.6. Vyúčtování a daně

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

5.7. Splatnost

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

5.8. Způsob úhrady

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

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

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

5.9. Platba inkasem z účtu

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

5.10. Použití zaplacených prostředků

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

1. Částky v konkrétním vyúčtování jsou uhrazeny až po všech dlužích ve vyúčtováních s přednostním pořadím: přednost má vyúčtování určené plátcem ve variabilním symbolu platby, poté další vyúčtování dle své splatnosti počínaje nejdříve splatným.
2. V rámci konkrétního vyúčtování jsou částky uhrazeny dle skupin důvodů svého vzniku v tomto pořadí:
 - a) nejprve částky z provedených plateb přes O2 (tj. z platebních transakcí),
 - b) poté částky z jiného důvodu než poskytování služeb elektronických komunikací (např. splátky, poplatky za pojištění),
 - c) poté smluvní sankce (např. smluvní pokuty, paušální odškodnění),
 - d) nakonec částky za poskytování služeb elektronických komunikací.Pohledávky v téže skupině jsou uhrazeny dle data svého vzniku počínaje nejstarší. Případné příslušenství každé z nich (zejm. úrok z prodlení) je uhrazeno přednostně před uhrazením jistiny.
3. Částka, která 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, O2 vás upomene a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 7 dní ode dne dodání upomínky. Upomínka se zasílá stejně jako vyúčtování. Zavazujete se zaplatit cenu každé takové upomínky a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky O2.

6.2. Omezení služeb

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

6.3. Přerušování služeb

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

6.4. Výzva k okamžité úhradě ceny nebo jistoty

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

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

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

6.5. Evidence údajů v registrech dlužníků (SOLUS)

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

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

6.6. Úrok z prodlení a smluvní pokuta

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

6.7. Inkasní agentury

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

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

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

7.2. 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. 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 s 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, 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 nebo se podívejte do Moje O2.

8.2. 2 měsíce na podání reklamace

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

8.3. 1 měsíc na vyřízení reklamace

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

8.4. 1 měsíc na vrácení částek a dobropisy

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

9. Omezení nebo přerušení poskytování služeb

9.1. Důvody vyšší moci

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

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

9.2. Nemožnost komunikace s účastníkem

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

9.3. Úmrtí účastníka

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

9.4. Přístroj poškozující síť

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

9.5. Ostatní důvody

Ostatní případy, kdy je O2 oprávněna omezit nebo přerušit poskytování služeb, jsou uvedeny výše v textu (v 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 nevyhmatelnosti. 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 (jiná 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 či 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 či změny poskytovatele služby přístupu k internetu, je-li to proveditelné) za stejných podmínek jako základní službu a před sjednáním obdržit shrnutí smlouvy o každé službě tvořící balíček. Toto právo mají i mikropodnik, malý podnik či nezisková organizace, doloží-li toto postavení při ukončení služby a takového práva se dříve nezřekly.
- 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 či volitelné služby k ní sjednané.
- Pokud tarif (paušál) zahrnuje možnost užívat víc služeb určitého počtu, lze až do tohoto počtu každou službu jednotlivě rušit či 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 O2. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co obdržíme od přejímajícího poskytovatele objednávku na přenesení vašeho čísla, nebo pozdější pracovní den, který nám s objednávkou oznámil, a to pokud je v objednávce na přenesení obsažen platný ČVOP.

11.12. **Lhůta pro přenesení čísla od O2**

K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co obdržíme vaši žádost s platným OKU prostřednictvím přejímajícího poskytovatele nebo jeho objednávku na přenesení s platným ČVOP, ledaže nám přejímající poskytovatel současně oznámí pozdější pracovní den, kdy má k přenesení dojít. Pokud přejímajícího poskytovatele požádáte (sdělíte mu OKU nebo ČVOP) později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služeb na daném telefonním čísle. Přenést číslo k jinému poskytovateli můžete i po ukončení smlouvy u O2, musíte to ale stihnout do jednoho měsíce. Doba přerušování poskytování služeb i důvody nepřenesení čísla od O2 platí obdobně jako při přenesení čísla k O2 (čl. 3.9).

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

11.13. **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. Přerušování 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 nezřídít účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění účastníka. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.“

12.4. Uhradíte-li, smlouva pokračuje

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

12.5. Výpovědní doba

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

12.6. Dlouhodobé odpojení na žádost účastníka

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

13. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

13.1. Výjimky z odpovědnosti

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

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

13.3. Odpovědnost účastníka

Účastník odpovídá za škodu, která vznikne O2 v důsledku:

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

14. Platby přes O2

14.1. Možnost zadávat příkazy k platbám přes O2

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

14.2. Za co lze platit

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

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

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

14.3. Způsoby zadání příkazu

Příkaz k provedení Platby přes O2 můžete zadat následujícími způsoby:

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

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

14.4. Zadáním schvalujete provedení transakce

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

14.5. Částka platební transakce

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

14.6. O2 zajistí převod částky platební transakce

Částku platební transakce připseme na platební účet příslušného partnera nejpozději do 2 pracovních dnů ode dne přijetí příkazu k provedení transakce; úprava lhůt pro provádění platebních transakcí v zákoně č. 370/2017 Sb., o platebním styku („ZOPS“), se nepoužije. Za nesprávně provedenou transakci odpovídáme příslušnému partnerovi. Pro správné provedení transakce a použití poukázaných prostředků může být nutné předat obchodníkovi vaše

telefonní číslo, případě i další údaje sloužící k identifikaci platby či jejího příjemce; v tom případě tyto údaje pro uvedené účely obchodníkovi předáme.

14.7. **O2 může stanovit limity**

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

14.8. **Platební transakce ve vyúčtování od O2**

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

14.9. **Chraňte své zařízení proti zneužití a 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 O2 či písemně. Na jeho základě zablokujeme provádění dalších platebních transakcí i poskytování služeb. Porušení kterékoli vaší povinnosti plynoucí z tohoto odstavce je považováno za hrubé porušení smlouvy z vaší strany. I když nám odcizení, ztrátu či zneužití neoznámíte, jsme v případě podezření na neoprávněné nebo podvodné použití základní služby k zadání platební transakce oprávněni odmítnout příkaz či souhlas s provedením transakce a přerušit poskytování služeb a platebních transakcí, dokud důvody podezření trvají, anebo si od vás vyžádat prokazatelné potvrzení, že jste příkaz či souhlas s provedením transakce zadali, a do té doby odložit provedení transakce. V tom případě vás budeme způsobem dle 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 O2, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců a u platebních služeb podle ZOPS do 13 měsíců ode dne doručení vyúčtování, v němž je nebo má být transakce zahrnuta. Po uplynutí lhůty se má za to, že každá platební transakce zahrnutá ve vyúčtování pro dané zúčtovací období byla uskutečněna správně a žádnou další transakci jste v takovém zúčtovacím období neschválil ani nepřikázal. Pokud došlo v rozporu s přijatým příkazem k neprovedení či chybnému provedení transakce, neprodleně zajistíme správné připsání částky transakce na platební účet partnera. V případě, že nám však ještě před připsáním správné částky takové transakce partnerovi (zejména. v reklamaci) oznámíte, že na jejím provedení již netrváte, částku chybně provedené transakce vám vrátíme. K vrácení dojde stejným způsobem jako v případě oprávněné reklamace služby (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 plátc 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 částka transakce vrátíme, a to obdobně jako v čl. 8.4.

14.12. Další informace

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

Platební rámcová smlouva je uzavřena na dobu trvání vaší smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a tvoří její součást, proto ji můžete ukončit stejnými způsoby a z týchž důvodů jako smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a pouze spolu s ní. Závazek z platební rámcové smlouvy může O2 měnit obecným způsobem pro změny smluvních podmínek základních služeb, přičemž informace o změně uveřejní O2 na 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 vypovídána platební rámcová smlouva, anebo
2. požádat o zrušení základní služby: smlouva o základní službě i v ní obsažená platební rámcová smlouva zaniknou až ke dni nabytí účinnosti změny.

15. Závěrečná ustanovení

15.1. Způsoby komunikace a písemné úkony: O2 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). Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla O2. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně. Dohled v oblasti poskytování platebních služeb vykonává Česká národní banka (Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03, www.cnb.cz), jíž lze v této oblasti podávat stížnosti a podněty. Spory týkající se platebních služeb lze též řešit mimosoudně na základě návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb. (www.finarbitr.cz). Rada pro rozhlasové a televizní vysílání je dozorovým orgánem u televizního vysílání a audiovizuálního obsahu (www.rrtv.cz). 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