

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GSM

Smluvní strany:

### **Vojenská nemocnice Brno, příspěvková organizace**

se sídlem Zábrdovická 3, 636 00 Brno

IČO: 60555530

DIČ: CZ60555530

zastoupena plk. MUDr. Martinem Stračárem, ředitelem

██

e-mail: sekretariat@vnbrno.cz, fax: 973 445 611

Odpovědná osoba ve věcech technických: Michal Šimek, Správce počítačové sítě, Skupina informatiky  
(dále jen jako „**Objednatel**“ nebo „**VN BRNO**“)

*na straně jedné*

**a**

### **O2 Czech Republic a.s.**

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

IČO: 60193336

DIČ: CZ60193336

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322

zastoupen Zuzana Šnajdarová, Top Account Manager,

na základě Pověření ze dne 8.8.2018

██

██

ID datové schránky: d79ch2h

Odpovědná osoba ve věcech technických: Pavel Skala, Presales konzultant

(dále jako „**Poskytovatel**“)

*na straně druhé*

(Objednatel a Poskytovatel jednotlivě jako „**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“)

uzavřely tuto

### **Smlouvu o poskytování mobilních služeb elektronických komunikací**

#### Preambule

Tato smlouva je uzavírána v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále také jako „ZZVZ“), a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále také jako „občanský zákoník“).

Tuto smlouvu uzavírají smluvní strany v souladu s ustanovením § 56 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, na základě výsledku zadávacího řízení k nadlimitní veřejné zakázce s názvem „Centralizovaný nákup telekomunikačních služeb GSM“ pro část 4 veřejné zakázky s názvem „VN Brno“ (evidenční č. N006/20/V00017170, č.j. 09019/2020), zahájeného centrálním zadavatelem, Armádní Servisní, příspěvková organizace, se sídlem Podbabská 1589/1, 161 00 Praha 6 – Dejvice, IČO 60460580, jeho jménem a na jeho účet a jménem a na účet pověřujících zadavatelů, a to v souladu se Smlouvou o centralizovaném zadávání ze dne 7. 6. 2018 (smlouva č. R-

197-00/18), ve znění Dodatku č. 1 ze dne 12. 2. 2019. V případě, že je v této smlouvě odkazováno na zadávací dokumentaci, má se na mysli zadávací dokumentace vztahující se k uvedené veřejné zakázce.

Objednatel se pro účely této kupní smlouvy se rozumí pouze pověřující zadavatel.

### **I. Předmět Smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je poskytování služeb elektronických komunikací prostřednictvím sítě poskytovatele jako mobilního operátora a to hlasové a datové telekomunikační služby včetně souvisejících služeb (dále jen „služby“) v rozsahu a za podmínek dle Přílohy č. 2 této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby zaplatit sjednanou cenu. Jednotkové ceny za poskytované Služby jsou specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy.
3. Skutečně realizovaný rozsah Služeb nemusí dosáhnout rozsahu předpokládaného v zadávací dokumentaci k Zadávacímu řízení. Objednatel se nezavazuje k odběru veškerých služeb, veškeré počty (zejm. pak lokality) uvedené v zadávacích podkladech a přílohách smlouvy jsou uvedeny pouze jako počty orientační a Objednatel není jimi vázán. Objednatel bude služby dle této Smlouvy odebírat v rozsahu svých aktuálních potřeb.
4. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí, že během plnění předmětu této smlouvy může dojít ke snížení rozsahu plnění.
5. Poskytovatel se zavazuje poskytnout pro Objednatele služby s využitím vlastních kapacit.

### **II. Doba a místo plnění**

1. Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran.
2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu **48 měsíců**, od výzvy k plnění.
3. Místem plnění jsou zejména lokality Objednatele dle Přílohy č. 3 této smlouvy.

### **III. Cena**

1. Celková nabídková cena za předmět smlouvy (dle Přílohy č. 1 této Smlouvy) je stanovena dohodou, na základě vítězné nabídky Poskytovatele na veřejnou zakázku, jako cena maximální a platná po celou dobu platnosti smlouvy, zahrnuje veškeré přímé i nepřímé náklady.
2. Celková nabídková cena za předmět smlouvy je stanovena jako cena nejvýše přípustná a překročitelná pouze při splnění podmínek daných ZZVZ.

### **IV. Platební podmínky**

1. Platby budou probíhat na základě jednotkových cen bez DPH uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy a dle rozsahu skutečně poskytnutého plnění (Služeb).
2. Platby budou prováděny bezhotovostním způsobem na základě daňových dokladů (dále jen „faktur“) Poskytovatele, jejichž nedílnou součástí bude souhrnný a podrobný výpis v elektronické podobě.
3. Fakturu Poskytovatel zašle Objednateli ve dvojím vyhotovení nejpozději do 15 dnů od vzniku práva fakturovat. Lhůta splatnosti faktury je dohodnuta na 30 kalendářních dnů ode dne doručení faktury Objednateli. Fakturovaná platba bude uhrazena na účet Poskytovatele uvedený na faktuře. Nejpozději do 7 kalendářních dnů od termínu vystavení vyúčtování Poskytovatel zpřístupní elektronické vyúčtování za příslušné zúčtovací období.

4. Poskytovatel je oprávněn vystavovat daňové doklady vždy až po uplynutí zúčtovacího období. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den zúčtovacího období. Vyúčtování bude prováděno v listinné i elektronické podobě.
5. Faktura musí obsahovat: označení (faktura nebo dobropis), číslo této smlouvy, veškeré náležitosti dle zákona a dále výpis dle odst. 2. tohoto článku.
6. V případě, že faktura bude obsahovat nesprávné cenové údaje nebo nebude obsahovat náležitosti dle této smlouvy je Objednatel oprávněn ji vrátit k opravě nebo doplnění. Poskytovatel fakturu opraví a zašle ji obratem Objednateli. V případě oprávněného vrácení faktury Objednatelům běží lhůta splatnosti opravené nebo doplněné faktury znovu od počátku, tj. ode dne jejího opětovného doručení.
7. Objednatel neposkytne jakékoliv zálohy. Úhrada bude prováděna pouze za skutečně poskytnuté Služby na základě faktur vystavovaných za zúčtovací období, kterým bude kalendářní měsíc, samostatně pro každého Objednatele, resp. zařízení Objednatele.
8. Objednatel si vyhrazuje právo neodebrat plnění v celém předpokládaném množství, které je předmětem veřejné zakázky (např. z důvodu organizačních změn apod.). Z takového rozhodnutí objednatel nevzniká Poskytovateli za žádných okolností právo k účtování jakýchkoliv odměn, smluvních pokut či náhrad škod.
9. Poskytovatel bude vystavovat faktury v tištěné listinné a elektronické (PDF) formě s tím, že detailní/podrobný výpis uskutečněných zpoplatněných příchozích/odchozích spojení na každou 1 SIM kartu v papírové formě bude dodán pouze na vyžádání.
10. Poskytovatel je povinen bezplatně poskytovat podrobný výpis všech odchozích spojení na každou 1 SIM kartu v elektronické formě s tím, že každý výpis za ten který měsíc bude umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru Poskytovatele, ke kterému budou mít Objednatel a jím pověřené osoby zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internetu.
11. Poskytovatel je povinen bezplatně poskytovat celkový přehled měsíčních nákladů pro všechny SIM karty a služby Objednatele v elektronické formě ve formátu PDF s tím, že každý měsíční přehled bude umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru Poskytovatele, ke kterému bude mít Objednatel a jím pověřené osoby zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internetu.
12. Poskytovatel je povinen všechny elektronické výpisy poskytovat ve formátu CSV - formátu datové věty společně pro všechny SIM v jednom souboru.
13. Poskytovatel je povinen poskytovat v detailní fakturaci informace o skutečně provolaných vteřinách/minutách a zároveň o účtovaných vteřinách/minutách.
14. Poskytovatel bude účtovat Objednateli jednotkové ceny za poskytnuté Služby dle cenových ujednání uvedených v této Smlouvě. Sjednané jednotkové ceny jsou maximální a nelze je po dobu trvání této Smlouvy navýšit.
15. Poskytovatel se zavazuje, že při přebírání dat a čísel od dosavadního poskytovatele služeb zachová stávající strukturu fakturačních kódů (každý Objednatel má minimálně jeden fakturační kód).
16. Poskytovatel se zavazuje vyúčtování provádět v listinné podobě. Na vyžádání Objednatele je Poskytovatel povinen Objednateli předložit rovněž podrobný listinný výpis uskutečněných odchozích spojení na telefonní číslo uvedené v žádosti Objednatele, a to do 5 pracovních dnů ode dne doručení žádosti Objednatele Poskytovateli.
17. Jakékoliv změny sjednaných cen jsou možné pouze dohodou formou dodatku k této smlouvě, a to vždy pouze v souladu se ZZVZ.

## V. Migrace

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat přechod Objednatele na poskytování Služeb dle této smlouvy postupem dle Přílohy č. 2 této Smlouvy, jež byly v rámci zadávacího řízení, které předcházelo uzavření této smlouvy, součástí nabídky Poskytovatele.
2. Objednatel požaduje provedení tohoto přechodu/migrace zdarma ve lhůtě do 5-ti pracovních dní od podpisu této smlouvy, pokud tomu nebudou bránit překážky na straně Objednatele. V případě výskytu překážek na straně Objednatele, které způsobí prodloužení procesu migrace, se lhůta pro provedení migrace prodlužuje o dobu, po kterou překážka na straně Objednatele trvala. Poskytovatel při ukončení této smlouvy poskytne bezplatně nezbytnou součinnost pro bezproblémový přechod Služeb k novému poskytovateli (budoucímu smluvnímu partnerovi Objednatele).

## VI. Smluvní pokuty a sankce

1. V případě prodlení Poskytovatele s provedením migrace ve lhůtě dle článku V. této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši [REDAKCE] za každý započatý den prodlení a případ (za každou jednotlivou SIM kartu kromě případů, kdy Poskytovatel prokáže, že nedodržení tohoto termínu je způsobeno objektivními okolnostmi, které nemohl při vynaložení maximálního úsilí ovlivnit).
2. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktur ve sjednané lhůtě splatnosti zaplatí Objednatel Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení až do úplného zaplacení.
3. V případě porušení povinnosti Poskytovatele předložit doklady o pojištění ve stanovené lhůtě dle článku VIII. této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši [REDAKCE]
4. V případě, že dojde ke snížení měsíční dostupnosti Služby, vzniká Objednateli možnost uplatnit nárok na poměrné snížení ceny Služby v následujícím měsíci.
5. Pokud je smluvní strana v prodlení s placením smluvní pokuty, je povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0,05 % z neuhrazené smluvní pokuty za každý den prodlení.
6. Pro účtování smluvních pokut se použije přiměřeně ustanovení článku IV. této Smlouvy. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů po doručení oznámení o uplatnění smluvní pokuty jednou smluvní stranou vůči druhé smluvní straně. Oznámení o uplatnění smluvní pokuty musí vždy obsahovat popis a časové určení události, která v souladu s touto Smlouvou zakládá právo smluvní straně účtovat smluvní pokutu. Oznámení musí dále obsahovat informaci o způsobu úhrady smluvní pokuty.
7. Objednatel si vyhrazuje právo na určení způsobu úhrady jím uložené smluvní pokuty, a to včetně formy zápočtu proti kterékoliv splatné pohledávce Poskytovatele vůči Objednateli. Smluvní pokuty mohou být kombinovány, tzn. že uplatnění jedné smluvní pokuty nevylučuje souběžné uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty.
8. Objednatel musí Poskytovateli oznámit uložení smluvní pokuty nebo požadavku náhrady škody. Oznámení musí vždy obsahovat popis a časové určení události, která v souladu s odkazem na příslušné ustanovení smlouvy zakládá právo Objednatele účtovat smluvní pokutu nebo náhradu škody. Oznámení musí dále obsahovat informaci o způsobu úhrady, přičemž Poskytovatel souhlasí, aby Objednatel určil způsob úhrady smluvní pokuty nebo náhradu škody, na níž mu vznikne nárok, a to včetně formou zápočtu proti kterékoliv splatné pohledávce Poskytovatele vůči Objednateli. Pokud by nedošlo k tomuto započtení v plném rozsahu, zavazuje se Poskytovatel k doplacení dlužné částky, a to do 14 kalendářních dnů ode dne převzetí písemného oznámení Objednatele.

9. Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 2050 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a výslovně sjednávají to, že ujednání smluvní pokuty za porušení povinností Poskytovatele nemá vliv na právo Objednatele na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti Poskytovatele, ke které se smluvní pokuta vztahuje.

#### **VII. Zvláštní ujednání**

1. Poskytovatel a další osoby pracující ve prospěch Poskytovatele jsou povinni řídit se pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatelů.
2. V případě, že Poskytovatel zadá část veřejné zakázky jiným osobám (subdodavatelům), jednoznačně se stanoví, že jediným garantem plnění této Smlouvy je Poskytovatel a na jeho vrub budou řešeny veškeré záruky a sankce.
3. Pokud činností Poskytovatele dojde ke způsobení škody Objednateli nebo třetím osobám z titulu opomenutí, nedbalosti nebo neplněním podmínek vyplývajících ze zákona, technických nebo jiných norem nebo vyplývajících z této Smlouvy, je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu tuto škodu odstranit a není-li to možné, tak finančně uhradit. Veškeré náklady s tím spojené nese Poskytovatel.
4. Poskytovatel i Objednatel se zavazují neprodleně informovat druhou smluvní stranu o všech skutečnostech, které znemožňují, resp. podstatně omezují plnění smlouvy nebo závazky smluvních stran, a to do 7 pracovních dnů ode dne vzniku takové skutečnosti. Smluvní strana, u které tyto skutečnosti vznikly, se zavazuje navrhnout způsob řešení jejich odstranění.
5. Všechny informace získané v průběhu jednání a při plnění předmětu Smlouvy jsou důvěrného charakteru.

#### **VIII. Pojištění zhotovitele**

1. Poskytovatel je povinen mít po dobu účinnosti této smlouvy uzavřeno pojištění pro případ vzniku odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě v souvislosti s plněním této smlouvy, a to s pojistným plněním ve výši nejméně [REDAKCE] a jeho spoluúčast nepřevyšuje 5 %.
2. Poskytovatel se zavazuje, že pojištění v uvedené výši a rozsahu zůstane účinné po celou dobu účinnosti této smlouvy, a do 5 pracovních dnů od výzvy Objednatele je Poskytovatel povinen toto Objednateli prokázat.

#### **IX. Odstoupení od smlouvy**

1. Objednatel i Poskytovatel mají možnost ukončit platnost této smlouvy písemnou dohodou smluvních stran nebo mohou odstoupit od této Smlouvy pro její podstatné porušení.
2. Za podstatné porušení smlouvy obě Smluvní strany považují:
  - a) prodlení Poskytovatele s plněním svých závazků dle této smlouvy po dobu delší třiceti (30) dnů,
  - b) opakované porušování povinností Poskytovatele dle této smlouvy,
  - c) prodlení Poskytovatele s plněním migrace o dobu delší než 20 dnů,
  - d) Poskytovatel uvedl v rámci zadávacího řízení, na jehož základě byla uzavřena tato smlouva, nepravdivé či zkreslené informace, které by měly zřejmý vliv na výběr Poskytovatele pro uzavření této smlouvy,
  - e) Poskytovatel pozbude trvale nebo dlouhodobě podnikatelské oprávnění vyžadovaného právními předpisy k činnostem, k jejichž provádění je Poskytovatel povinen dle smlouvy; Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit Objednateli i pouhý fakt, že je proti němu vedeno správní řízení o odebrání podnikatelského oprávnění k výkonu činnosti podle této smlouvy,

- f) vůči majetku Poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek Poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek Poskytovatele byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů,
  - g) Poskytovatel vstoupí do likvidace,
  - h) Poskytovatel poruší jakékoli povinnosti týkající se pojištění podle této smlouvy,
  - i) celková výše smluvních pokut dosáhne limitu 10% z ceny předmětu plnění,
  - j) v dalších případech, které stanoví tato smlouva.
3. Tato smlouva může být předčasně ukončena též výpovědí ze strany Objednatele, který je oprávněn vypovědět Smlouvu, jestliže je splněna kterákoli z těchto podmínek:
- a) je s přihlédnutím ke všem okolnostem zřejmé, že činnost Poskytovatele nevede z důvodů, které leží na jeho straně, k řádnému poskytování Služeb,
  - b) Poskytovatel podstatným způsobem porušuje tuto smlouvu tak, že v důsledku toho nemůže Objednatel dostát cílům, pro které smlouvu sjednal, nebo jestliže v důsledku toho vznikne Objednateli škoda velkého rozsahu,
  - c) v případě přenechání/ převodu/ přechodu práv a povinností Poskytovatele z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy:
- a) v případě jejího podstatného porušení Objednatelem. Za podstatné porušení se považuje opakované prodlení Objednatele s úhradou ceny za plnění předmětu dle této Smlouvy, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani do třiceti (30) dnů od doručení písemného oznámení Poskytovatele o takovém prodlení se žádostí o jeho nápravu,
  - b) Objednatel přes předchozí písemné upozornění neposkytuje Poskytovateli potřebnou součinnost, ač se k ní touto Smlouvou zavázal, nebo Poskytovateli jinak brání v poskytování Služeb nebo jej v tomto podstatně omezuje, a to do té míry, že Poskytovatel již v důsledku toho není s to dostát svým závazkům nebo požadavkům závazných předpisů.
5. Objednatel je oprávněn kontrolovat plnění této smlouvy. Zjistí-li Objednatel, že Poskytovatel plní služby v rozporu se svými povinnostmi, je Objednatel oprávněn požadovat, aby Poskytovatel odstranil vady vzniklé vadným prováděním a plnil předmět Smlouvy řádným způsobem. Jestliže Poskytovatel tak neučiní ani v přiměřené lhůtě mu k tomu poskytnuté a postup Poskytovatele by vedl nepochybně k podstatnému porušení Smlouvy, je Objednatel oprávněn odstoupit od Smlouvy. Poskytovatel je v takovém případě povinen uhradit Objednateli veškeré škody vzniklé z důvodů porušení smlouvy Poskytovatelem.
6. V případě odstoupení kterékoliv ze smluvních stran od této smlouvy jsou smluvní strany povinny ve lhůtě 30 dnů od doručení písemného odstoupení od smlouvy vypořádat vzájemné své závazky a pohledávky vyplývající z této Smlouvy. Objednatel uhradí Poskytovateli skutečně vynaložené a řádně doložené náklady ke dni zániku smlouvy.
7. Výpovědní lhůta pro ukončení smlouvy se sjednává na šest (6) měsíců pro obě Smluvní strany, její běh začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi druhé Smluvní straně. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby ve sjednaném rozsahu a kvalitě až do okamžiku skutečného faktického ukončení Smlouvy.

## **X. Servis a reklamacie**

1. Poskytovatel je povinen zabezpečit poskytování níže uvedených záručních, servisních a reklamačních podmínek na předmět této smlouvy:

- a) přešetření nahlášené závady či potřeby provedení opravy ve lhůtě 24 hodin od přijetí oznámení o výskytu závady či potřeby provedení opravy. Dále pak je Poskytovatel povinen v této lhůtě s Objednatelům sjednat závazný termín odstranění závady či provedení opravy,
- b) Objednatel bude reklamace u Poskytovatele uplatňovat telefonicky, se současným písemným potvrzením (mail, dopis). Objednatel oznámí prodávajícímu popis závady společně s informací o místě, kde se závada vyskytla,
- c) zajištění servisní služby 24 hodin denně včetně dnů pracovního volna a svátků,
- d) poskytování záručních servisních služeb a vyřizování reklamací je bezplatné,
- e) Poskytovatel se zavazuje zajistit zákaznickou podporu dle Přílohy č. 2 této smlouvy.

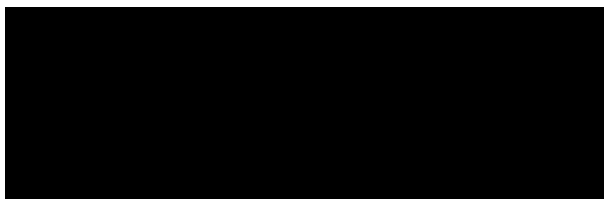
## **XI. Závěrečná ustanovení**

1. Jakékoliv změny nebo doplňky k této smlouvě jsou platné pouze v případě, že jsou učiněny formou písemných číselně označených dodatků podepsaných zástupci smluvních stran.
2. Předloží-li některá ze smluvních stran návrh písemného dodatku ke smlouvě, je druhá smluvní strana povinna se k návrhu vyjádřit nejpozději do 15 dnů ode dne následujícího po doručení návrhu dodatku.
3. Smluvní strany se dohodly, že písemnosti si budou vzájemně doručovat osobně nebo na adresu jejich sídla nebo místa podnikání zapsané do obchodního nebo jiného veřejného rejstříku nebo na adresu, kde skutečně sídlí.
4. Všechny zprávy zaslané jednou smluvní stranou e-mailem musí být druhou smluvní stranou do 24 hodin od přijetí potvrzeny e-mailem.
5. Ostatní právní vztahy mezi smluvními stranami touto smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
6. Případná neplatnost kteréhokoliv ustanovení této smlouvy nemá vliv na platnost ostatních ustanovení této smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě toto ustanovení jiným, odpovídajícím svým obsahem účelu neplatného ustanovení.
7. Smluvní strany jsou povinny oznámit bez zbytečného odkladu písemně druhé smluvní straně všechny změny údajů uvedených v záhlaví této smlouvy, k nimž dojde za trvání smlouvy. V případě porušení této povinnosti se postup smluvní strany, již změna nebyla oznámena, považuje za postup v souladu s touto smlouvou. Smluvní strany jsou rovněž povinny oznámit neprodleně písemně druhé smluvní straně všechny překážky, které by jim bránily v naplnění účelu této smlouvy.
8. Poskytovatel prohlašuje, že se seznámil se zadávacími podmínkami veřejné zakázky s názvem „Centralizovaný nákup telekomunikačních služeb GSM“, na jejichž základě se tato smlouva uzavírá, plně jim porozuměl a bezvýhradně s nimi souhlasí a dále prohlašuje, že v případě konfliktu mezi zadávací dokumentací a touto smlouvou má přednost ustanovení zadávací dokumentace.
9. Poskytovatel dále prohlašuje, že je s rozsahem služeb požadovaných Objednatelům detailně obeznámen, že s jejich obsahem bezvýhradně souhlasí a veškeré takto stanovené podmínky považuje z pohledu poskytování služeb za závazné.
10. Tato smlouva se povinně uveřejňuje prostřednictvím 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), v platném znění. Smluvní strany potvrzují, že smlouva neobsahuje obchodní tajemství žádné z nich a že žádnou část smlouvy nevyloučily z uveřejnění. Smluvní strany se dohodly, že smlouvu prostřednictvím registru smluv uveřejní Objednatel. Smlouva nabývá účinnosti okamžikem uveřejnění v registru smluv.

11. Poskytovatel prohlašuje, že souhlasí se zveřejněním nabídkových cen, jakož i dalších dokumentů a údajů, které musí být ze zákona zveřejněny.
12. Nedílnou součástí této Smlouvy je:
  - Příloha č. 1 – Položkový rozpočet
  - Příloha č. 2 – Specifikace předmětu plnění
  - Příloha č. 3 – Seznam lokalit objednatele
  - Příloha č. 4 - Všeobecné podmínky dodavatele zahrnující náležitosti dle § 63 ZoEK
13. V případě rozporu mezi všeobecnými podmínkami dodavatele, které tvoří přílohu č. 4 této smlouvy, a touto smlouvou má přednost tato smlouva.
14. V případě rozporu mezi všeobecnými podmínkami dodavatele, které tvoří přílohu č. 4 této smlouvy, a touto smlouvou má přednost tato smlouva.
15. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom výtisku.
16. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že souhlasí s jejím obsahem, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle a nebyla ujednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují své podpisy.

Za Objednatele:

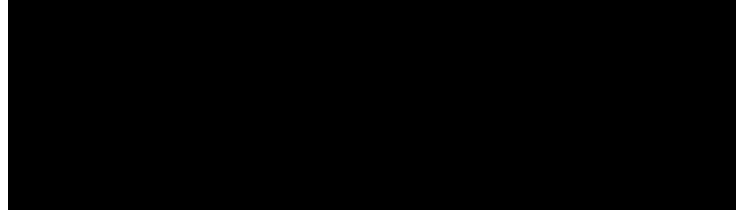
V Praze dne \_\_\_\_\_



plk. MUDr. Martin Stračár  
**ředitel organizace**

Za Poskytovatele:

V Praze dne \_\_\_\_\_



**Zuzana Snajdarová,**  
**Top Account Manager**  
**na základě pověření ze dne 8.8.2018**



## Výpočet nabídkové ceny pro část č. 4 VN Brno

## HLASOVÉ A DATOVÉ TARIFY

		Cena za měsíc	Celkový počet SIM karet	Cena celkem za 48 měsíců za celkový počet
1	Hlasový tarif s neomezeným provozem v rámci ČR bez mobilního datového tarifu			
2	Hlasový tarif s neomezeným provozem v rámci ČR včetně mobilního datového tarifu s měsíčním FUP alespoň 3 GB			
3	Hlasový tarif s neomezeným provozem v rámci ČR včetně mobilního datového tarifu s měsíčním FUP alespoň 20 GB			
4	Mobilní datová služba (SIM pouze mobilní datový tarif) s FUP alespoň 125 GB			
5	SIM karty pouze SMS pro provoz komunikátorů EZS a ESP, do obslužných zařízení - monitoring. 50 volných SMS/měsíčně			

**CELKOVÁ CENA za 48 měsíců****3 607 200,00**

Pozn: ceny jsou uvedeny bez DPH

- Pozn. 1) Ke všem datovým tarifům požadujeme možnost veřejné statické IP adresy v ceně tarifu.  
2) Požadujeme uložení dat o uživateli na území ČR.

## Příloha č. 2 smlouvy

### Specifikace předmětu plnění

Celkový modelový počet poptávaných hlasových a datových SIM karet je 235 ks. Objednatel si vyhrazuje právo přizpůsobit množství SIM karet dle jeho aktuálních potřeb a celkový počet není omezen. Objednatel požaduje, aby nabízené služby splňovaly minimálně následující požadavky:

#### 1.1. Převzetí stávajících SIM karet a jejich provozování

- a) Poskytovatel převezme veškerá provozovaná GSM čísla objednatele s výjimkou SIM umístěných v komunikátorech a ústřednách v užívání divizí ostražky a služeb.
- b) Poskytovatel na své náklady zajistí transformaci těchto GSM čísel do vlastní sítě tak, aby byla zachována funkčnost hlasových a datových služeb.
- c) Objednatel požaduje bezplatné zařazení všech SIM karet do virtuální privátní sítě (dále jen VPS).
- d) Přenositelnost čísel bude zajištěna bezplatně.
- e) Objednatel požaduje možnost zařazení jednotlivých SIM karet do fakturačních skupin dle objednatelů
- f) Objednatel požaduje být dopředu informován o plánovaných výpadech vysílačů zajišťující provoz SIM v lokalitách organizačních jednotek objednatele uvedených v příloze č 3.

#### 1.2. Hlasové a datové tarify

V případě, že SIM karta bude aktivována jen část měsíce, Objednatel požaduje, aby Poskytovatel účtoval poměrnou částku měsíční paušální platby za tarif. Objednatel požaduje tarifkaci hovorného v režimu 1+1, tedy po vteřinách.

##### 1.2.1. Hlasový tarif s neomezeným provozem v rámci ČR

###### 1.2.1.1. Hlasový tarif s neomezeným provozem v rámci ČR bez mobilního datového tarifu

V rámci tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem Objednatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS (včetně předčíslí 972, 973 a 974), nad rámec ceny tarifu bude Objednatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami poskytovatele jako např. MMS, speciální barevné linky, roamingová volání a SMS, mezinárodní volání atd. dle platného ceníku poskytovatele. V rámci uvedeného tarifu bude garantována nabídková cena uvedená poskytovatelem po celou dobu platnosti smlouvy.

###### 1.2.1.2 Hlasový tarif s neomezeným provozem v rámci ČR včetně mobilního datového tarifu

V rámci tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem Objednatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS (včetně předčíslí 972, 973 a 974), nad rámec ceny tarifu bude Objednatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami poskytovatele jako např. MMS, speciální barevné linky, roamingová volání a SMS, mezinárodní volání atd. dle platného ceníku poskytovatele. V rámci uvedeného tarifu bude garantována nabídková cena uvedená poskytovatelem po celou dobu platnosti smlouvy.

Objednatel požaduje, aby u těchto SIM karet byla možná aktivace datových služeb volitelně nastavitelná a aby datové služby byly standardně aktivovány.

Objednatel požaduje poskytování datové mobilní služby primárně pro využití přímo prostřednictvím SIM v mobilních telefonech:

- a) s měsíčním FUP alespoň 3 GB.** Objednatel požaduje, aby v případě překročení FUP v daném měsíci bylo datové spojení nadále funkční při nižší rychlosti.
- b) s měsíčním FUP alespoň 10 GB.** Objednatel požaduje, aby v případě překročení FUP v daném měsíci bylo datové spojení nadále funkční při nižší rychlosti.
- c) s měsíčním FUP alespoň 20 GB.** Objednatel požaduje, aby v případě překročení FUP v daném měsíci bylo datové spojení nadále funkční při nižší rychlosti.

Objednatel požaduje pro datový tarif možnost využívání (v rámci nabídnuté služby) více různých alternativních technologií dle standardu např. GPRS, GPRS/EDGE, UMTS, 3G, HSDPA, LTE, resp. aby Objednatel v případě dostupnosti lepšího pokrytí nebyl omezen ve využití novější technologie.

Objednatel požaduje možnost úplného zamezení datových přenosů u vybraných jednotlivých uživatelů jak na území ČR, tak i v zahraničí při roamingu. Služby datového roamingu budou standardně deaktivovány.

Skutečnost, že je SIM využívána i pro datové přenosy neopravňuje k úpravě nabídnutého tarifu ani cen služeb u této SIM.

### 1.2.2. SIM karty pouze pro technologie obslužných zařízení

Objednatel požaduje SIM karty pouze SMS pro provoz komunikátorů EZS a ESP, do obslužných zařízení – výtahy, vodárny, kotelny, k monitoringu zařízení a odesílání SMS zpráv.

Sim karty pouze SMS provoz komunikátorů EZS a ESP, do obslužných zařízení – monitoring 50 volných SMS/měsíčně

### 1.2.3. Bezplatné zřízení a poskytování virtuální privátní sítě (VPS)

Objednatel požaduje na poskytovateli propojit všechny SIM karty Objednatele spadající pod tuto část VZ do jedné virtuální sítě (VPS). Objednatel požaduje nulové zřizovací poplatky a zřízení VPS současně s prvním migrovaným číslem. Zároveň **volání v rámci VPS bude zdarma (bezplatné)** pro všechny SIM karty Objednatele a pro neomezený objem volání v rámci VPS. Objednatel si vyhrazuje právo toto množství v budoucnu navýšit dle svých komunikačních potřeb.

### 1.2.4. Mobilní datová služba (SIM pouze mobilní datový tarif)

Poskytovatel nebude žádným způsobem omezovat rychlost připojení a nabídne vždy maximální možnou variantu, kterou v daném regionu připojené zařízení podporuje.

a) Objednatel požaduje SIM karty s pevnou IP adresou na SIM kartě a datovým tarifem s měsíčním FUP alespoň 20 GB do těchto zařízení.

b) Objednatel požaduje SIM karty s pevnou IP adresou na SIM kartě a datovým tarifem s měsíčním FUP alespoň 50 GB do těchto zařízení.

c) Objednatel požaduje SIM karty s pevnou IP adresou na SIM kartě a datovým tarifem s měsíčním FUP alespoň 125 GB do těchto zařízení.

Objednatel požaduje pro datový tarif možnost využívání (v rámci nabídnuté služby) více různých alternativních technologií dle standardu např. GPRS, GPRS/EDGE, UMTS, 3G, HSDPA, LTE, resp. aby Objednatel v případě dostupnosti lepšího pokrytí nebyl omezen ve využití novější technologie.

Objednatel požaduje možnost úplného zamezení roamingových datových přenosů u vybraných jednotlivých uživatelů.

### 1.2.5. Monitoring vozidel

Objednatel předpokládá využití elektronického monitoringu vozidel s knihou jízd a požaduje zajištění následujících modulů:

- ADMIN
  - vozidla
  - uživatelé
  - šablony práv
  - skupiny
  - firemní struktura
  - autopůjčovna

- historie
- TRASY
  - trasy
  - výdaje
  - přehled
- REPORTY - oblíbené
  - reporty
  - grafy
  - konfigurátor reportů
- MAPY
- SLEDOVÁNÍ
- ALERTY

Objednatel požaduje možnost vlastní editace, přidání, smazání, archivace záznamů.

Dále objednatel požaduje využití stávajícího HW namontovaného ve vozidlech, v případě nutnosti jeho výměny či rekonfigurace toto provést na náklady poskytovatele služby.

### 1.3. Bezpečnost mobilního řešení

Objednatel požaduje, aby na všech SIM kartách bylo nastaveno omezení na odchozí volání na linky se zvláštním tarifem – na telefonní čísla začínající na 900, 906, 909 a 976, a to včetně textových služeb (Premium SMS a Dárčovské SMS).

Dále Objednatel požaduje, aby na vybraných SIM kartách Objednatele bylo možné nastavovat další omezení na odchozí volání, a to na volání do zahraničních pevných a mobilních a do tuzemských mobilních sítí. Objednatel si vyhrazuje právo povolit výjimky.

### 1.4. Doplnkové služby a administrativní úkony

Objednatel požaduje možnost **bezplatné** aktivace (resp. deaktivace) SIM karty a používání níže uvedených **doplnkových služeb** na všech využívaných SIM kartách:

- a) identifikace volajícího;
- b) konferenční hovory;
- c) přesměrování na jiný mobilní telefon;
- d) přesměrování do hlasové schránky;
- e) notifikace zmeškaných volání.

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel ve své nabídce poskytl následující služby – **administrativní úkony** za maximální možný poplatek [REDAKCE] za každou jednotlivou službu:

- a) změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy),
- b) podrobný elektronický účet,
- c) opis faktury,
- d) výměna SIM karty za mikro/nano SIM kartu,
- e) výměna nefunkční SIM karty za novou,
- f) změna tarifu,
- g) blokování služeb třetích stran, např. zasílání prémiových sms,
- h) odpojení SIM karty z provozu z důvodu dočasného nevyužívání služeb (např. sezonní pracovníci, rodičovská dovolená),
- i) aktivace SIM karty po ukončení z důvodu dočasného nevyužívání služeb na SIM kartě,
- j) odpojení z důvodů ztráty či krádeže,
- k) reaktivace po ztrátě či krádeži,
- l) bloky a reaktivace roamingu, MMS, mezinárodních hovorů, datových služeb apod.,
- m) převod účastnictví - převod SIM karty pod smlouvu Objednatele (včetně přenesení tel. čísla),
- n) převod účastnictví - převod SIM mimo smlouvu Objednatele (včetně uvolnění tel. čísla),
- o) doručení SIM karty do lokalit určených Objednatelem,

## 1.5. Přenesení telefonní čísel a migrace služeb

Objednatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel tak, aby Poskytovatel zajistil „přenositelnost“ současných telefonních čísel v souladu se zákonem č. 311/2019 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

Poskytovatel ve své nabídce předloží konkrétní návrh postupu migrace k vybranému mobilnímu operátorovi. Tímto nesmí být v žádném případě omezen provoz Objednatele, v případě omezení vyplývajících z výše uvedené migrace toto musí Poskytovatel uvést ve své nabídce v části popisující migraci.

Objednatel požaduje provedení této migrace zdarma, u telefonních čísel bez závazku ve lhůtě **do 5-ti pracovních dní od podpisu Dílčí smlouvy**. Objednatel nemá žádná čísla se závazkem.

Poskytovatel se zároveň zavazuje poskytnout součinnost při přenášení dat (zejména kontaktů) ze stávajících SIM karet současného poskytovatele na nové SIM karty.

Po skončení Smlouvy je Poskytovatel povinen zajistit, aby si Objednatel mohl bezúplatně ponechat svá telefonní čísla bez ohledu na změnu poskytovatele služeb.

## 1.6. Výpisy a fakturace

Objednatel požaduje předávat informace o veškerém fakturovaném hovorném v elektronické podobě ve formě souhrnného a podrobného výpisu.

## 1.7. Zákaznická podpora

Poskytovatel se zavazuje Objednateli zajistit:

- a) zablokování užívání SIM karet u ztracených či odcizených telefonních přístrojů na základě žádosti administrátorů služeb Objednatele nebo konkrétního zaměstnance Objednatelů, a to bez zbytečného odkladu poté, co se o této skutečnosti Poskytovatel dozví, nejpozději však do 30 minut od takového oznámení;
- b) aktivaci/reaktivaci ostatních služeb, resp. realizaci požadované změny poskytnutí služeb ve lhůtě do 12 hodin od přijetí požadavku Objednatele poskytovatelem, není-li stanoveno jinak. Případně-li běh lhůty uvedené v předchozích bodech na sobotu, neděli či jiný státem uznaný svátek, uvedený běh lhůty se přeruší a doběhne v nejbližší následující pracovní den.
- c) Zajištění časově neomezeného (24/7) přístupu pro zadávání řešení technických problémů na helpdesk operátora (možnost nahlášení poruchy telefonicky, e-mailem nebo přímý přístup do rozhraní helpdesku) bez nutnosti instalace dalšího SW u objednatelů.
- d) Zajištění časově neomezené telefonické podpory.

## 1.8. Ukončení provozu SIM karty

V průběhu platnosti smlouvy může objednatel ukončit provoz libovolné SIM karty a to za poplatek max. ve výši [REDAKCE] za kus. Ukončení provozu SIM karty nesmí být spojeno s jakoukoliv sankcí směrem k objednatelům.

## 1.9. Pořízení nové SIM karty

- a) V průběhu platnosti smlouvy může objednatel pořídit nové SIM karty bez omezení jejich počtu.
- b) Nové SIM karty budou zařazeny do VPS a fakturačních skupin a budou provozovány za minimálně stejných nebo výhodnějších podmínek, za kterých byly převzaty stávající SIM karty objednatelů.

## 1.10. Pokrytí zájmových prostorů na službách mobilních telefonů

### 1.10.1 Poskytovatel zabezpečí pokrytí zájmových prostorů VN Brno následně:

pokrytí minimálně 99 % populace signálem GSM a signálem pro příjem veřejného internetu vlastními technickými prostředky na území České republiky,

pokrytí minimálně 95 % území ČR signálem GSM a signálem pro příjem veřejného internetu vlastními technickými prostředky, pokrytí všech zájmových prostorů a míst dislokace VN Brno (dle přílohy č. 3 smlouvy) signálem GSM a signálem pro příjem veřejného internetu vlastními technickými prostředky.

**1.10.2.** Poskytovatel zabezpečí pro prvotního příjemce služeb bezplatné trvalé pokrytí zájmových prostorů a míst dislokace VN Brno.

**Příloha č. 3 smlouvy**  
**Seznam lokalit Objednatele**

<b>Místo</b>	<b>Adresa</b>	<b>Umístění</b>
Brno	Zábrdovická 3	Areál nemocnice
Brno	Zábrdovická 174/18	Budova kožního oddělení







**Příloha č. 4 smlouvy**

**Všeobecné podmínky dodavatele zahrnující náležitosti dle § 63 ZoEK**



Smluvní podmínky

# Všeobecné podmínky poskytování služeb

Účinné od 1. 4. 2020

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

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

**O2 Czech Republic a.s.,**

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

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

## 1. Služby elektronických komunikací

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

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

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

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

### 1.3. Služby v pevném místě

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

### 1.4. Služby mobilní

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

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

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

### 1.5. Smluvní dokumentace

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

### 1.6. Moje O2

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

## 2. Další služby podle těchto VP

### 2.1. Kdy se tyto VP rovněž použijí

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

### 2.2. Volitelné služby

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

### 2.3. Zadávání příkazů k platbám přes O2

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

### 2.4. Další služby

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

### 2.5. Co tyto VP neupravují

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

## 3. Jak se uzavírá smlouva

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

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

### 3.2. Identifikační údaje

Vždycky potřebujeme znát identifikační údaje osoby, se kterou budeme uzavírat smlouvu: jméno, příjmení (spotřebitele nebo podnikající fyzické osoby), obchodní firmu nebo název (právnícké osoby), e-mail (pro ověření registrace), kontaktní telefonní číslo, rodné číslo, IČO, DIČ (je-li přiděleno), stejné údaje o zástupci, a případně další skutečnosti vyžadované smluvním formulářem. Údaje vyplňuje náš pracovník nebo obchodní zástupce podle údajů uváděných účastníkem nebo jeho zástupcem. Nebo je uvádí účastník či jeho zástupce sám na 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 zaznamenatelné způsoby.

**3.6. Zvláštní postup pro fyzické osoby mimo prodejnu**

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

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

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

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

**3.8. Kdy O2 smlouvu neuzavře**

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

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

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

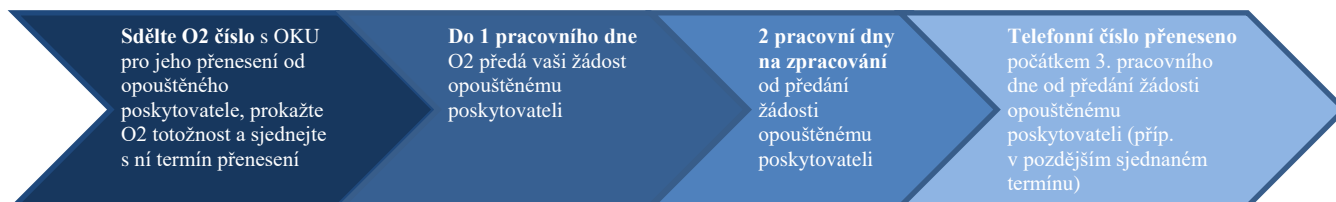
Stejně O2 postupuje i při změně smlouvy.

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

**3.9. Přenesení telefonního čísla k O2**

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

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

**Jak přenést telefonní číslo k O2?**

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

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

**Službu zřídíme:**

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

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

**Číslo nelze k O2 přenést, pokud:**

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

**3.10. Veřejný registr smluv:**

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

**4. Povinnosti při užívání služeb**

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

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

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

**4.2. Ochrana kódů a zařízení**

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

**4.3. Kompatibilní zařízení**

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

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

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

1. stanovit pro poskytování služeb finanční nebo objemové limity, zpravidla na určitou dobu (např. den, zúčtovací období apod.); při překročení limitu je O2 oprávněna přerušit poskytování služeb,
  2. změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy z naléhavých technických nebo provozních důvodů, a to na základě oznámení i bez vašeho souhlasu. Při přečíslování O2 prostřednictvím automatických hlásek či jiným způsobem bezplatně informuje volající o změnách účastnických čísel u O2,
  3. zavést dodatečné způsoby ochrany sítí a služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch účastníků, služeb nebo sítí; O2 je oprávněna monitorovat provoz sítí a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití služeb,
  4. uplatnit transparentní, nediskriminační a přiměřená opatření pro řízení provozu v síti; pro zachování integrity a bezpečnosti 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 krýt s kalendářním měsícem. O2 vám zúčtovací období přiřadí. Na vyúčtování je přitom vždy vidět, za jaké období je vystaveno. Výjimečně může být zúčtovací období z provozních důvodů kratší či delší.

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

### 5.2. Elektronická forma

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

### 5.3. Doručování

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

### 5.4. Když nemůžete vyúčtování najít

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

### 5.5. Co vyúčtování obsahuje

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

### 5.6. Vyúčtování a daně

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

### 5.7. Splatnost

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



**5.8. Způsob úhrady**

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

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

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

**5.9. Platba inkasem z účtu**

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

**5.10. Použití zaplacených prostředků**

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

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

**6.3. Přerušení služeb**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**6.7. Inkasní agentury**

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

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

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

**7.2. Telefonní seznam**

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

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

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

**8.2. 2 měsíce na podání reklamace**

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

**8.3. 1 měsíc na vyřízení reklamace**

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

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

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

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

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

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

**9.2. Nemožnost komunikace s účastníkem**

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

**9.3. Úmrtí účastníka**

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

**9.4. Přístroj poškozující síť**

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

**9.5. Ostatní důvody**

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

**9.6. Obnovení služeb**

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

**10. Změny****10.1. Co lze měnit**

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

**10.2. Nejasné požadavky**

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

**10.3. Změny tarifu**

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

**10.4. Schválení žádosti o změnu**

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

**10.5. Omezení změn smlouvy**

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

**10.6. Změny jinak než písemně**

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

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

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

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

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

**11.3. Telefonicky**

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

**11.4. ČVOP při rušení**

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

**11.5. Jak ČVOP použijete**

Jako účastník můžete ČVOP použít podle svého uvážení ke:

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

**11.6. Pokud ČVOP nepoužijete**

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

**11.7. Písemná výpověď**

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

**11.8. Výpověď bez uvedení důvodu**

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

**11.9. Změna základních podmínek**

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

**11.10. Přenesení čísla k jinému poskytovateli**

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

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

K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co obdržíme vaši žádost s platným OKU prostřednictvím přejímajícího poskytovatele nebo jeho objednávku na přenesení s platným ČVOP, ledaže nám přejímající poskytovatel současně oznámí pozdější pracovní den, kdy má k přenesení dojít. Pokud přejímajícího poskytovatele požádáte (sdělíte mu OKU nebo ČVOP) později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na daném telefonním čísle. Nejzazší lhůta pro sdělení OKU nebo ČVOP přejímajícímu poskytovateli je pak předposlední pracovní den před koncem smlouvy s O2. Doba 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 přenášném čísle a ukončení smluv o takových službách ke konci dne předcházejícímu přenesení čísla.

**11.12. Převod účastnictví**

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

**11.13. Úmrtí spotřebitele**

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

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

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

**12.2. Nemožnost poskytování**

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

**12.3. Při neplacení**

Zákon obsahuje zvláštní režim výpovědi v případě neplacení vyúčtování. Zákon č. 127/2005 Sb. uvádí: „Poskytovatel může ukončit smluvní vztah nebo nezřídit účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění účastníka. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích 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 v odst. 13.1 za škodu O2 odpovídá do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za služby v každém jednotlivém případě.

**13.3. Odpovědnost účastníka**

Účastník odpovídá za škodu, která vznikne O2 v důsledku:

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

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

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

**14.2. Za co lze platit**

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

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

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

**14.3. Způsoby zadání příkazu**

Příkaz k provedení Platby přes O2 můžete zadat následujícími způsoby:

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

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

**14.4. Zadáním schvaluje provedení transakce**

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

**14.5. Částka platební transakce**

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

**14.6. O2 zajistí převod částky platební transakce**

Částku platební transakce 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 hlase ztrátu zařízení či SIM karty**

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

**14.10. Reklamacce platebních transakcí**

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

**14.11. Odpovědnost za neschválené transakce**

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



**14.12. Další informace**

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

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

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

**15. Závěrečná ustanovení**

- 15.1. Způsoby komunikace a písemné úkony: O2 zasilá 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 doručenou 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 doručenou je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena O2 jako nedoručitelná. Zprávy od O2 předávané k poštovní přepravě jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásilky; korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zaslána doporučeně. Smlouvy a jejich změny jsou uzavírány v českém jazyce a v něm též probíhá komunikace.

**15.2. Při pochybnostech rozhodují záznamy O2**

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

**15.3. Smluvní podmínky a jejich změny**

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

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

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

**15.4. Rozhodování sporů a dozorové orgány**

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

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

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



**O2 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