

Rámcová smlouva

„Poskytnutí pevných telekomunikačních služeb pro Olomoucký kraj a jeho příspěvkové organizace 2025-2027“

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění
pozdějších předpisů, mezi smluvními stranami:

1. smluvní strana

Název: **Olomoucký kraj**
Sídlo: Jeremenkova 1191/40a, Hodolany, Olomouc PSČ 779 00
IČO: 60609460
DIČ: CZ60609460
Zastoupený: [redacted] [redacted] hejtmanem Olomouckého kraje
Bankovní spojení: [redacted] [redacted] [redacted] č. ú. [redacted]

(dále též „**Centrální zadavatel**“)

a všechny další subjekty specifikované v Příloze č. 1 této Rámcové smlouvy, které
Centrální zadavatel zároveň zastupuje na základě smluv o centralizovaném zadávání
uzavřených na základě schválení usnesením Rady Olomouckého kraje
č. UR/14/32/2017 ze dne 18. 4. 2017 ve znění dodatků č. 1 schválených usnesením
Rady Olomouckého kraje č. UR/41/63/2022 ze dne 24. 1. 2022.

a

2. smluvní strana

Obchodní firma: **O2 Czech Republic a.s.**
Sídlo: Praha 4 - Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 14022
IČO: 60193336
DIČ: CZ60193336
Zastoupen(a/o): [redacted] [redacted] Account Manager, na základě pověření
ze dne 1. 12. 2023
Bankovní spojení: [redacted] [redacted] [redacted] č. ú. [redacted]
Spisová značka: B 2322 vedená u Městského soudu v Praze
Kontaktní osoba: [redacted] [redacted] Account Manager
E-mail: [redacted]
Telefon: [redacted] [redacted] [redacted] [redacted]

(dále jen „**Poskytovatel**“)

oba společně dále také „**smluvní strany**“

1. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Pro účely této Rámcové smlouvy budou dále uvedeným výrazům či slovním spojením přikládány uvedené významy:

„**Smlouva**“ nebo „**Rámcová smlouva**“ – tato Rámcová smlouva, včetně jejích příloh;

„**Centrální zadavatel**“ – označení pro zadavatele dle § 9 zákona o zadávání veřejných zakázek;

„**Objednatel**“ – společné označení pro všechny osoby tvořící 1. smluvní stranu, tj. Centrální zadavatel a všechny osoby uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy;

„**Objednatel**“ – každý z Objednatelů jednotlivě a samostatně bez vazby na ostatní Objednatele;

„**Účastníci**“ – společné označení pro Poskytovatele a všechny Objednatele;

„**zadávací řízení**“ – zadávací řízení s názvem „Poskytnutí pevných telekomunikačních služeb pro Olomoucký kraj a jeho příspěvkové organizace 2025-2027“, jehož Oznámení o zahájení zadávacího řízení bylo dne 26. 3. 2025 uveřejněno ve Věstníku veřejných zakázek pod Evidenčním číslem zakázky Z2025-015976 a zadávací dokumentace byla na profilu zadavatele zveřejněna pod evidenčním číslem zakázky ID VZ0214555 (Systémové číslo P25V00299795);

„**nabídka Poskytovatele**“ – nabídka Poskytovatele ze dne 24. 4. 2025 podaná Poskytovatelem v zadávacím řízení;

„**Telekomunikační služby**“ – plnění Poskytovatele uvedená v Příloze č. 2 Smlouvy

„**účastnická smlouva**“ – smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti v rámci pevných sítí ve smyslu zákona o elektronických komunikacích uzavřená mezi Objednatelem a Poskytovatelem pro konkrétní telefonní čísla Objednatele nebo pro konkrétní služby využívané Objednatelem, platná a účinná v den nabytí účinnosti Smlouvy; tvarem jednotného čísla „účastnická smlouva“ se rozumí každá účastnická smlouva jednotlivě a samostatně bez vazby na ostatní účastnické smlouvy;

„**účastnické smlouvy**“ – hromadné označení pro všechny účastnické smlouvy Objednatelů, příp. jednotlivého Objednatele;

„**ceník**“ – Příloha č. 3 Smlouvy, jež stanoví jednotkové ceny;

„**faktura**“ – daňový nebo účetní doklad vystavený Poskytovatelem;

„**Přípravné období**“ – období začíná dnem uveřejnění Smlouvy v registru smluv dle zákona o registru smluv a končí dnem začátku účinnosti Smlouvy. V tomto období mohou být uzavírány účastnické smlouvy s účinností nejdříve ke dni účinnosti Smlouvy a dále mohou být činěny kroky pro přípravu přenesení telefonních čísel a služby přístupu k internetu, přičemž k přenesení telefonních čísel a ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu může dojít nejdříve dnem začátku účinnosti Smlouvy.

„**občanský zákoník**“ – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;

„zákon o zadávání veřejných zakázek“ – zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů;

„zákon o elektronických komunikacích“ – zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů;

„zákon o registru smluv“ – zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů;

„zákon o DPH“ – zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů;

„zákon o účetnictví“ – zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.

2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 2.1. Smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení prováděného Centrálním zadavatelem dle zákona o zadávání veřejných zakázek. Jednotlivá ustanovení Smlouvy a účastnických smluv budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami zadávacího řízení a nabídkou Poskytovatele.
- 2.2. Každý z Objednatelů je oprávněn po uzavření Smlouvy jednat s Poskytovatelem svým jménem na svůj účet bez souhlasu ostatních Objednatelů, s výjimkou změn nebo ukončení Smlouvy. Právní jednání učiněné Objednatelem na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní bez souhlasu ostatních Objednatelů, vyvolávají právní účinky pouze ve vztahu k Objednateli, jenž tato jednání učinil.
- 2.3. Poskytovatel se zavazuje, že plnění dle této Smlouvy a za podmínek v ní uvedených bude moci Objednatel řádně a nerušeně užívat a že bude poskytnuto v souladu s příslušnými normami a odpovídajícími odbornými postupy a metodami.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Předmětem Smlouvy je úprava podmínek týkajících se poskytování Telekomunikačních služeb prostřednictvím veřejné pevné komunikační sítě Poskytovatelem Objednateli a dále úprava práv a povinností Účastníků zejm. v souvislosti s uzavíráním, plněním a změnami účastnických smluv. Účelem Smlouvy je zabezpečení poskytování Telekomunikačních služeb Objednatelům.
- 3.2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednatelům, na základě jejich žádosti (dále také „Objednávka“) i doplňkové služby podle veřejně dostupné nabídky Poskytovatele za cenu uvedenou ve veřejně dostupném ceníku Poskytovatele. Nedohodne-li se Poskytovatel a Objednatel v Objednávce na jiné lhůtě, činí lhůta pro zahájení poskytované služby 10 pracovních dnů ode dne potvrzení Objednávky Poskytovatelem.
- 3.3. Telekomunikační služby, jež mají jednorázový charakter, budou poskytovány Poskytovatelem Objednateli na základě jeho Objednávky. Nedohodne-li

se Poskytovatel a Objednatel v Objednávce na jiné lhůtě, činí lhůta pro zahájení poskytované služby 10 pracovních dnů ode dne potvrzení Objednávky Poskytovatelem.

- 3.4. Žádosti dle čl. 3. odst. 3.2. a odst. 3.3. a dle čl. 4. odst. 4.2. této Smlouvy mohou být činěny elektronicky (např. e-mailem) nebo listinnou formou na kontaktní údaje uvedené Poskytovatelem v jednotlivých účastnických smlouvách. Případnou změnu kontaktních údajů je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu oznámit Objednatelům.
- 3.5. Poskytovatel písemně potvrdí Objednávku (žádost dle čl. 3. odst. 3.2. a odst. 3.3.) prokazatelným způsobem (např. e-mailem) Objednateli nejpozději do 1 pracovního dne ode dne jejího obdržení. V pochybnostech se má za to, že Objednávka byla Poskytovateli doručena druhý pracovní den ode dne prokazatelného odeslání Objednávky Objednatelem.
- 3.6. Podmínky poskytování Telekomunikačních služeb vymezuje Příloha č. 2 této Smlouvy.
- 3.7. Telekomunikační služby je Poskytovatel povinen poskytovat Objednateli v kvalitě vyžadované zákonem o elektronických komunikacích, nestanoví-li Smlouva nebo účastnická smlouva vyšší požadavky.
- 3.8. Objednatel se zavazuje hradit ceny za Telekomunikační služby poskytované Poskytovatelem na základě jednotlivých účastnických smluv a Smlouvy, a to za podmínek upravených dále ve Smlouvě.
- 3.9. Poskytované Telekomunikační služby budou poskytovány Poskytovatelem Objednateli také na základě předpokládaného množství Telekomunikačních služeb dle příloh zadávací dokumentace veřejné zakázky. Objednatelé nejsou však povinni předpokládané množství skutečně odebrat, popřípadě mohou uvedená předpokládaná množství překročit. Poskytování služby za jednotkové ceny dle ceníku není nedodržením předpokládaného rozsahu služeb dotčeno.
- 3.10. Přenesení telefonních čísel proběhne do 30 dnů od začátku účinnosti Smlouvy.
- 3.11. Přenesení telefonních čísel v průběhu účinnosti Smlouvy - mimo období prvních 30 dnů od začátku účinnosti Smlouvy, proběhne nejpozději do 2 pracovních dnů od nahlášení požadavku Objednatelem.
- 3.12. Poskytovatel zašle Centrálnímu zadavateli přehled plnění této Smlouvy za každé kalendářní čtvrtletí. Data budou zaslána elektronicky v otevřeném, strojově čitelném formátu (např. xlsx), a to nejpozději do 20. dne následujícího měsíce po ukončení kalendářního čtvrtletí roku na adresu [REDACTED]. Přehled plnění bude obsahovat hodnotu veškerých poskytovaných služeb (v Kč bez DPH) na základě této Smlouvy a účastnických smluv za ukončené kalendářní čtvrtletí.

4. ÚČASTNICKÁ SMLOUVA

- 4.1. Na základě Smlouvy bude Poskytovatel uzavírat s Objednateli podle aktuálních potřeb Objednatelů jednotlivé účastnické smlouvy. Předmětem účastnických smluv bude zejména vymezení Objednateli požadovaných Telekomunikačních služeb v souladu s ceníkem. (Příloha č. 3 této Smlouvy).
- 4.2. Poskytovatel se zavazuje po dobu účinnosti Smlouvy uzavřít s Objednatelem na základě jeho žádosti účastnickou smlouvu vždy do 3 pracovních dnů ode dne obdržení žádosti Objednatele a poskytovat Objednateli dle podmínek upravených dále ve Smlouvě Telekomunikační služby.
- 4.3. Odmítnutí uzavření účastnické smlouvy ze strany Poskytovatele je podstatným porušením povinností Poskytovatele dle této Smlouvy.
- 4.4. Účastnická smlouva je uzavírána na dobu neurčitou s výpovědní dobou 30 dnů, nestanoví-li účastnická smlouva jinak.
- 4.5. V případě plnění pouze po část období v průběhu trvání účastnické smlouvy, budou Poskytovatelem fakturovány měsíční paušální poplatky dle ceníku pouze v poměrné výši za období skutečně poskytovaných služeb.
- 4.6. Budou-li ustanovení Smlouvy v rozporu s ustanoveními účastnické smlouvy, mají přednost ustanovení této Smlouvy.
- 4.7. Právní vztahy založené na základě této Smlouvy a účastnické smlouvy se mimo jiné řídí i obchodními podmínkami Poskytovatele. Je-li jakékoliv ustanovení Smlouvy, nebo účastnické smlouvy, ve smyslu § 1751 občanského zákoníku odchylné od ustanovení obchodních podmínek, mají tato odchylná ujednání obsažená ve Smlouvě nebo účastnické smlouvě přednost před obchodními podmínkami Poskytovatele.
- 4.8. Obchodní podmínky Poskytovatele (platné k datu uzavření Smlouvy) tvoří nedílnou součást Smlouvy (Příloha č. 4). Dojde-li v době trvání Smlouvy nebo účastnické smlouvy ke změně obchodních podmínek Poskytovatele, je Poskytovatel povinen elektronicky (např. e-mailem) nebo listinnou formou oznámit tuto změnu Objednatelům min. 60 dnů před její účinností. Nesouhlasí-li Centrální zadavatel se změnou obchodních podmínek, má právo ukončit Smlouvu nebo účastnickou smlouvu ke dni účinnosti této změny, a to bez jakékoliv sankce. Příslušný Objednatel takto může ukončit jím uzavřenou účastnickou smlouvu za stejných podmínek jako Centrální zadavatel.

5. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 5.1. Telekomunikační služby budou na základě této Smlouvy poskytovány po dobu její účinnosti dle čl. 11. odst. 11.1.
- 5.2. Plnění poskytované Poskytovatelem na základě účastnické smlouvy bude poskytováno v sídle Objednatele, nevyplyvá-li z uvedených smluv nebo z povahy věci jinak.

- 5.3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle uzavřené účastnické smlouvy, a Smlouvy vždy ve lhůtách uvedených ve Smlouvě.
- 5.4. Nejsou-li lhůty pro poskytování plnění dle účastnické smlouvy nebo Smlouvy v uvedených smlouvách stanoveny, nebo nejsou-li jinak samostatně sjednány, zavazuje se Poskytovatel požadované nebo sjednané plnění poskytnout v době obvyklé, jinak bezodkladně nebo průběžně s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem, potřebám a požadavkům Objednatele.

6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1. Cena za poskytování Telekomunikačních služeb bude vždy stanovena na základě ceníku. Ceník obsahuje jednotkové ceny, přičemž cena poskytnutých Telekomunikačních služeb bude stanovena na základě skutečně Poskytovatelem poskytnutých a Objednatelem čerpaných Telekomunikačních služeb.
- 6.2. Ceny uvedené v ceníku jsou cenami nejvýše přípustnými a není možné je překročit za žádných podmínek s výjimkou změny dle odst. 6.3. a odst. 6.5.
- 6.3. Sazba DPH bude vždy účtována podle sazby platné v den uskutečnění zdanitelného plnění s výjimkou plnění podléhajícího režimu přenesení daně podle § 92f zákona o DPH. Není-li Poskytovatel plátcem DPH, nebude DPH Objednateli účtována.
- 6.4. V případě, že se Poskytovatel stane v průběhu realizace předmětu plnění plátcem DPH, nebude k ceně dle Přílohy č. 3 této Smlouvy připočtena DPH ve výši dle platných a účinných právních předpisů. DPH ve výši dle platných a účinných právních předpisů bude od ceny uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy odečtena pro získání základu daně, a to i v případě použití režimu přenesení daně podle § 92f zákona o DPH.
- 6.5. Vyhrazená změna závazku týkající se změny cen poskytovaných služeb v důsledku Inflace – ceny poskytovaných služeb sjednaných ve Smlouvě lze změnit v důsledku změny míry inflace zjištěné podle oficiálních údajů ČSÚ za uplynulý kalendářní rok, a to za těchto podmínek:
- Ceny jednotlivých poskytovaných služeb uvedené v Příloze č. 3 Smlouvy nebudou měněny po dobu prvních 12 měsíců od data nabytí účinnosti Smlouvy.
 - Ve druhém roce trvání Smlouvy mohou být ceny jednotlivých poskytovaných služeb upraveny v závislosti na průměrné roční míře inflace zjištěné podle oficiálních údajů ČSÚ. Úpravy cen jednotlivých poskytovaných služeb mohou být provedeny tak, že se ceny jednotlivých poskytovaných služeb zvýší/sníží maximálně o stejné procento, včetně desetinných míst, jako činila průměrná roční míra inflace v předchozím kalendářním roce zjištěná dle oficiálních údajů ČSÚ. Upravené ceny jednotlivých poskytovaných služeb budou zaokrouhleny matematicky na dvě desetinná místa.
 - Úpravu cen jednotlivých poskytovaných služeb v závislosti na průměrné roční míře inflace musí smluvní strana písemně oznámit druhé smluvní straně.

Úpravu ceny lze provést od 1. dne následujícího kalendářního měsíce po doručení oznámení Poskytovatele o úpravě ceny. Neučiní-li smluvní strany úpravu cen jednotlivých poskytovaných služeb dle předchozí věty, zůstávají ceny služeb sjednané ve Smlouvě v platnosti.

- 6.6. Cena za poskytnuté Telekomunikační služby bude Objednatelem Poskytovateli hrazena v české měně měsíčně zpětně na základě faktur.
- 6.7. Cena za poskytnuté Telekomunikační služby může být vyfakturována až po jejich poskytnutí. V případě plnění, o jejichž poskytnutí bude pořizován záznam podepisovaný Poskytovatelem i Objednatelem (např. zřízení nové přípojky), může být poskytnutí plnění vyfakturováno nejdříve ke dni podpisu záznamu o poskytnutí plnění, přičemž takový záznam musí být podepsán osobami oprávněnými v této věci jednat za Poskytovatele a Objednatele.
- 6.8. Lhůta splatnosti faktur musí činit nejméně 30 kalendářních dnů ode dne doručení faktury Objednateli. V případě rozporu mezi splatností uvedenou na faktuře a vyplývající ze Smlouvy, je faktura splatná 30. den ode dne jejího doručení Objednateli.
- 6.9. Faktury vystavené Poskytovatelem musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel není plátcem DPH, musí faktura splňovat náležitosti účetního dokladu dle zákona o účetnictví
- 6.10. V případě, že ve faktuře bude chybně vyúčtována cena Telekomunikačních služeb, je Objednatel oprávněn reklamovat vyúčtování ceny způsobem dle § 64 zákona o elektronických komunikacích.
- 6.11. Nebude-li příslušná faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li tato chybně stanovena, je Poskytovatel povinen fakturu na žádost Objednatele opravit. Poskytovatel opraví fakturu vystavením faktury nové. Dnem odeslání faktury obsahující vady Poskytovateli přestává běžet původní lhůta její splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové faktury Objednateli. Tento postup nelze užít pro reklamaci vyúčtování ceny Telekomunikačních služeb dle předchozího odstavce.
- 6.12. Povinnost Objednatele zaplatit vyúčtovanou částku je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele.
- 6.13. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba DPH (nebo režim přenesení daně) bude ve vztahu ke všem plněním poskytovaným na základě této Smlouvy a účastnické smlouvy stanovena v souladu s platnými a účinnými právními předpisy.
- 6.14. Příjemce zdanitelného plnění (Objednatel) si vyhrazuje právo uplatnit institut zvláštního způsobu zajištění DPH ve smyslu § 109a zákona o DPH, pokud poskytovatel zdanitelného plnění (Poskytovatel) bude požadovat úhradu za zdanitelné plnění na bankovní účet, který nebude nejpozději ke dni splatnosti příslušné faktury zveřejněn správcem daně v příslušném registru plátců daně (tj. způsobem umožňujícím dálkový přístup). Obdobný postup je příjemce zdanitelného plnění oprávněn uplatnit i v případě, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění nebo poskytnutí úplaty předem bude o poskytovateli

zdanitelného plnění zveřejněna v příslušném registru plátců daně skutečnost, že je nespolehlivým plátcem, a dále i v případě naplnění kritérií uvedených v § 109 odst. 1 a 2 zákona o DPH.

- 6.15. V případě, že nastanou okolnosti umožňující příjemci zdanitelného plnění uplatnit zvláštní způsob zajištění daně podle § 109a zákona o DPH, bude příjemce zdanitelného plnění o této skutečnosti poskytovatele zdanitelného plnění informovat. Při použití zvláštního způsobu zajištění daně bude příslušná výše DPH zaplacená na účet poskytovatele zdanitelného plnění vedený u jeho místně příslušného správce daně, a to v původním termínu splatnosti.
- 6.16. V případě, že příjemce zdanitelného plnění institut zvláštního způsobu zajištění DPH ve shodě s tímto ujednáním uplatní, a zaplatí částku odpovídající výši DPH uvedené na daňovém dokladu vystaveném poskytovatelem zdanitelného plnění na účet poskytovatele zdanitelného plnění, vedený u jeho místně příslušného správce daně, bude tato úhrada považována za splnění části závazku příjemce odpovídajícího příslušné výši DPH sjednané jako součást sjednané ceny za zdanitelné plnění. Nárok poskytovatele zdanitelného plnění na úhradu DPH tímto zaniká.
- 6.17. Objednávky s plněním přesahujícím limitní částku 100 000 Kč (včetně DPH), budou obsahovat formulaci: „Objednatel (příjemce zdanitelného plnění) si vyhrazuje právo uplatnit institut zvláštního způsobu zajištění DPH podle § 109a zákona o DPH vůči nespolehlivým plátcům podle § 106a zákona o DPH a dále i v případě naplnění kritérií uvedených v § 109 odst. 1 a 2 zákona o DPH. Tato úhrada DPH v termínu splatnosti bude považována za splnění části závazku ve výši DPH příjemcem zdanitelného plnění“.

7. SANKCE

- 7.1. V případě prodlení Objednatele s úhradou peněžitého plnění nesmí být ze strany Poskytovatele uplatňována jakákoliv smluvní pokuta nebo jiná sankce s výjimkou úroku z prodlení ve výši dle platných a účinných právních předpisů.
- 7.2. V případě prodlení Poskytovatele s uzavřením účastnické smlouvy (čl. 4. odst. 4.2.) je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč, a to za každou účastnickou smlouvu, s jejímž uzavřením bude v prodlení. Sankce dle tohoto odstavce se neuplatní, dojde-li k prodlení z prokazatelných objektivních důvodů (např. zpoždění při zaslání listinných dokumentů prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb).
- 7.3. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč v případě, že nezajistí kontinuitu poskytování Telekomunikačních služeb dle čl. 11. odst. 11.2. této Smlouvy, a to za každé telefonní číslo, na které nebude zajištěna kontinuita poskytování Telekomunikačních služeb. Toto ustanovení nebude použito v případě, že v souvislosti s přenesením telefonního čísla nebyla sice zajištěna kontinuita služeb, ale Poskytovatel prokáže splnění všech svých povinností ukládaných právními předpisy pro přenesení telefonního čísla.
- 7.4. V případě prodlení Poskytovatele s přenesením telefonních čísel dle čl. 3. odst. 3.10. a odst. 3.11. je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní

pokutu ve výši 50 Kč za každý i započatý den prodlení za každou jednotlivou telefonní linku (telefonní číslo), na kterém je Poskytovatel v prodlení s přenesením.

- 7.5. V případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím služeb dle čl. 3. odst. 3.2. a odst. 3.3. je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2 000 Kč, a to za každé telefonní číslo, na kterém je Poskytovatel v prodlení s poskytnutím požadovaných služeb.
- 7.6. V případě, že Poskytovatel plnění nepoužije na faktuře bankovní účet zveřejněný v registru plátců DPH definovaný touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 3 000 Kč za každou takto vystavenou fakturu.
- 7.7. V případě, že Poskytovatel nedodrží podmínky sjednané dostupnosti Obchodního zástupce nebo zákaznických center, uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2 000 Kč za každý den, kdy tyto služby nebyly poskytovány dle Přílohy č. 2 této Smlouvy.
- 7.8. V případě, že Poskytovatel poruší jinou povinnost stanovenou touto Smlouvou, aniž by pro její porušení byla stanovena zvláštní smluvní pokuta (např. čl. 3. odst. 3.12. čl. 9. odst. 9.2., čl. 10. odst. 10.4. a odst. 10.5., prodlení s odstraněním reklamovaných vad v zákonné lhůtě apod.), má v takovém případě Objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každé porušení povinnosti. Je-li v těchto případech pro splnění povinnosti stanovena lhůta, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 Kč za každé porušení a každý i jen započatý den prodlení.
- 7.9. Způsobí-li Poskytovatel Objednateli v souvislosti s poskytováním Telekomunikačních služeb újmu, která nevznikla v důsledku přerušení služby nebo v důsledku vadného poskytnutí služby, je povinen nahradit Objednateli vedle újmy na jmění též újmu nemajetkovou.
- 7.10. Objednatel je oprávněn započíst jakoukoliv splatnou nebo nesplatnou peněžitou pohledávku za Poskytovatelem vzniklou na základě této Smlouvy nebo účastnické smlouvy.
- 7.11. Poskytovatel je povinen splnit povinnost, jejíž plnění bylo zajištěno smluvní pokutou, i po jejím zaplacení, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak.
- 7.12. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty, a to v plné výši.
- 7.13. Smluvní pokuty jsou splatné ve lhůtě do 30 dnů ode dne doručení jejich vyúčtování Poskytovateli.

8. PODDODAVATELÉ

- 8.1. Poskytovatel je oprávněn pověřit poskytováním Telekomunikačních služeb nebo části Telekomunikačních služeb třetí osobu (dále také „poddodavatel“).

- 8.2. Poskytovatel odpovídá za činnost a poskytnuté Telekomunikační služby poddodavatele tak, jako by poskytování Telekomunikačních služeb prováděl sám.

9. POJIŠTĚNÍ

- 9.1. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni uzavření této Smlouvy má sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu nebo jinou újmu způsobenou Poskytovatelem při výkonu své činnosti třetím osobám s limitem pojistného plnění ve výši min. 2 000 000 Kč.
- 9.2. Poskytovatel je povinen být v tomto rozsahu pojištěn po celou dobu trvání této Smlouvy a na požádání je povinen neprodleně doložit Objednateli potvrzení o trvání tohoto pojištění (popř. o pojištění v obdobném rozsahu).

10. OSTATNÍ USTANOVENÍ

- 10.1. Práva Objednatele spojená s kontrolou plnění poskytovaného Poskytovatelem na základě Smlouvy a účastnické smlouvy, jakož i jiná oprávnění náležející dle Smlouvy a účastnické smlouvy, je oprávněn vykonávat kromě příslušného Objednatele i Centrální zadavatel, a to z titulu pověření k této činnosti Objednatelem. Úkony Centrálního zadavatele vůči Poskytovateli i ve vztahu k plnění Smlouvy, jakož i ve vztahu k účastnické smlouvě, jsou považována za jednání Objednatele.
- 10.2. Centrální zadavatel je oprávněn kontrolovat plnění poskytovaná Poskytovatelem Objednateli dle této Smlouvy a účastnické smlouvy, a to zejména v následujícím rozsahu:
- a) kontrola plnění smluvních podmínek sjednaných Smlouvou, účastnickou smlouvou;
 - b) kontrola plnění Poskytovatele z hlediska sjednaného předmětu Smlouvy, účastnické smlouvy;
 - c) kontrola vyúčtování plnění poskytnutého Poskytovatelem na základě účastnické smlouvy;
 - d) kontrola kvality a vlastností poskytovaných Telekomunikačních služeb;
 - e) kontrola odstraňování vad Telekomunikačních služeb;
- 10.3. Centrální zadavatel je oprávněn k provádění kontroly (ověření funkčnosti) služby automatické zálohy přípojky ISDN 30 v rozsahu uvedeném v Příloze č. 2 této Smlouvy. Nefunkčnost nebo nedodržení požadovaných parametrů služby automatické zálohy ISDN 30 znamená podstatné porušení této Smlouvy. Centrální zadavatel má v takovém případě právo okamžitě odstoupit od této Smlouvy.
- 10.4. Objednatelé a Poskytovatel se zavazují poskytnout Centrálnímu zadavateli veškerou nezbytnou součinnost pro provedení kontroly v rozsahu sjednaném v tomto článku Smlouvy.
- 10.5. Poskytovatel se zavazuje zaslat Centrálnímu zadavateli mimo přehledů definovaných v čl. 3. odst. 3.12. i jednorázový přehled celkového plnění ze Smlouvy, a to na požádání nejpozději do 15 kalendářních dnů od ukončení účinnosti této Smlouvy, případně od jeho vyžádání v průběhu účinnosti Smlouvy.

Data budou zaslána elektronicky v otevřeném, strojově čitelném formátu (např. xlsx) na adresu [REDAKCE] Přehled plnění bude obsahovat všechna plnění poskytnutá Poskytovatelem na základě Smlouvy a účastnických smluv. Z přehledu plnění bude patrné označení Objednatele (např. IČO), množství, měrná jednotka, poskytnutá služba, včetně její specifikace a cena bez DPH.

- 10.6. Poskytovatel je povinen chránit osobní údaje a při jejich ochraně postupovat v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel je povinen dodržovat podle Nařízení evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), povinnost zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů.
- 10.7. Vady poskytnuté služby dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn reklamovat elektronicky (např. e-mailem) nebo listinnou formou bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, a to na kontaktní údaje uvedené Poskytovatelem v jednotlivých účastnických smlouvách. Současně Objednatel zašle kopii reklamace na adresu centralninakup@olkraj.cz. Komunikaci ohledně uplatnění vady poskytnuté služby Objednatele v době trvání Smlouvy bude Poskytovatel evidovat ve svých systémech. Poskytovatel je povinen tuto komunikaci na požádání zpřístupnit Centrálnímu zadavateli.
- 10.8. Poskytovatel je povinen:
- a) plnit veškeré povinnosti vyplývající z právních předpisů České republiky, zejména pak z předpisů pracovněprávních, předpisů z oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, a to vůči všem osobám, které se na plnění veřejné zakázky podílejí; plnění těchto povinností zajistí dodavatel i u svých poddodavatelů;
 - b) sjednat a dodržovat smluvní podmínky se svými poddodavateli srovnatelnými s podmínkami sjednanými v Rámcové smlouvě, a to v rozsahu výše smluvních pokut a délky záruční doby (uvedené smluvní podmínky se považují za srovnatelné, bude-li výše smluvních pokut a délka záruční doby shodná s Rámcovou smlouvou);
 - c) řádně a včasné plnit finanční závazky vůči svým poddodavatelům, kdy za řádné a včasné plnění se považuje plné uhrazení poddodavatelem vystavených faktur za plnění poskytnutá k plnění z Rámcové smlouvy, a to do 30 kalendářních dnů;
- 10.9. Poskytovatel je povinen snížit negativní dopad své činnosti na životní prostředí:
- a) předcházet znečišťování ovzduší a snižovat úroveň znečištění, může-li je během plnění Rámcové smlouvy způsobit;

- b) předcházet vzniku odpadů, a to stanovením hierarchie nakládání s nimi a prosazovat základní principy ochrany životního prostředí a zdraví lidí při nakládání s odpady.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti nejdříve dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona o registru smluv. Dojde-li k uveřejnění této Smlouvy před 1. 9. 2025 nabývá Smlouva účinnosti dne 1. 9. 2025. Smlouva se uzavírá na dobu určitou 31. 8. 2027.
- 11.2. Ukončením účinnosti Smlouvy nebo uplynutím data 31. 8. 2027 zaniká povinnost Poskytovatele poskytovat Telekomunikační služby dle Smlouvy. Účastnické smlouvy však ukončením účinnosti Smlouvy nezanikají a Poskytovatel je za účelem zachování kontinuity funkčnosti služeb elektronických komunikací povinen poskytovat Objednateli nadále Telekomunikační služby, neurčí-li Objednatel jinak. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby Objednateli za ceny dle této Smlouvy po dobu dvou měsíců od ukončení této Smlouvy. Poté se zavazuje Poskytovatel pro zachování kontinuity služeb i nadále Objednateli poskytovat Telekomunikační služby, avšak již za ceny určené dle v té době aktuálních platných ceníků Poskytovatele. Ustanovení tohoto odstavce zavazuje Objednatele a Poskytovatele i po ukončení účinnosti Smlouvy.
- 11.3. Právní vztahy založené Smlouvou a účastnickými smlouvami se řídí ustanoveními občanského zákoníku a ustanoveními zákona o elektronických komunikacích.
- 11.4. Smlouvu lze měnit pouze písemně formou dodatku, pořadově očíslovaného a podepsaného Centrálním zadavatelem a Poskytovatelem.
- 11.5. Centrální zadavatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, účastnické smlouvy, příslušný Objednatel může odstoupit pouze od jím uzavřené účastnické smlouvy, a to:
- a) v případě, že po dobu trvání Smlouvy dojde k podstatnému porušení některé z povinností uložených Poskytovateli ze Smlouvy nebo z účastnické smlouvy; Objednatel může odstoupit pouze v případě, že Poskytovatel poruší povinnosti vyplývající z jím uzavřené účastnické smlouvy.
 - b) v případě, že po dobu trvání Smlouvy dojde nejméně 3x k nepodstatnému porušení povinností vyplývajících Poskytovateli z této Smlouvy nebo z účastnické smlouvy. Objednatel může odstoupit pouze v případě, že Poskytovatel poruší povinnosti vyplývající z jím uzavřené účastnické smlouvy.
 - c) v případě, že Poskytovatel nebude i přes písemnou výzvu Centrálního zadavatele či Objednatele respektovat oprávněné pokyny Objednatele vztahující se k poskytovaným Telekomunikačním službám na základě Smlouvy nebo účastnické smlouvy, a Poskytovatel ani přes písemnou výzvu nezjedná nápravu.
 - d) z důvodů uvedených přímo v účastnické smlouvě.
 - e) v případě, že nabude právní moci rozhodnutí soudu o úpadku Poskytovatele.

- f) v případě, že Poskytovateli zanikne oprávnění k poskytování služeb dle zákona o elektronických komunikacích.
 - g) v případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost dle ustanovení čl. 9. odst. 9.2. této Smlouvy.
- 11.6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, účastnické smlouvy, pouze v případech stanovených zákonem. Poskytovatel se zavazuje i v případě odstoupení od Smlouvy nebo účastnické smlouvy zajistit kontinuitu poskytování Telekomunikační služeb za podmínek obdobně, jak je uvedeno v čl.11. odst. 11.2.
- 11.7. Účinnost odstoupení od Smlouvy, účastnické smlouvy nastává doručením písemného oznámení o odstoupení příslušné smluvní straně, není-li v odstoupení uvedeno datum pozdější.
- 11.8. Poskytovatel nemůže bez předchozího písemného souhlasu Centrálního zadavatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze Smlouvy, účastnické smlouvy třetí osobě.
- 11.9. V případě sporu mezi Poskytovatelem a Objednatelem se strany pokusí vyřešit spor nejprve dohodou.
- 11.10. Účastníci sjednávají pro všechny spory vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, k jejichž řešení mají pravomoc soudy, že tyto budou rozhodovány soudy České republiky, jakožto soudy výlučně příslušnými.
- 11.11. Tato smlouva byla schválena usnesením Rady Olomouckého kraje č. UR/19/81/2025 ze dne 2. 6. 2025.
- 11.12. Smluvní strany prohlašují, že obsah této Smlouvy nepovažují za obchodní tajemství dle § 504 občanského zákoníku, a souhlasí s případným zveřejněním jejího textu v souladu s ustanovením zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.13. S ohledem na povinnost uveřejnění této Smlouvy v registru smluv dle zákona o registru smluv se smluvní strany dohodly, že uveřejnění této Smlouvy v registru smluv zajistí Centrální zadavatel.
- 11.14. Smlouva je uzavřena v elektronické podobě. Každá smluvní strana obdrží vyhotovení Smlouvy s elektronickými podpisy oprávněných zástupců obou smluvních stran.

11.15. Přílohy tvoří nedílnou součást Smlouvy:

Příloha č. 1 – Seznam Objednatelů zastoupených Centrálním zadavatelem

Příloha č. 2 – Specifikace Telekomunikačních služeb

Příloha č. 3 – Ceník

Příloha č. 4 – Obchodní podmínky poskytovatele

Příloha č. 5 – Pověření k podpisu - samostatný elektronický dokument

Olomoucký kraj

hejtman Olomouckého kraje

O2 Czech Republic a.s.

Account Manager
na základě pověření ze dne
1. 12. 2023

Digitálně podepsal

Datum: 2025.06.18
14:04:46 +02'00'

Příloha č. 1 – Seznam Objednatelů zastoupených Centrálním zadavatelem

#	Název organizace	IČO	Sídlo
1	Archeologické centrum Olomouc, příspěvková organizace	75008271	U Hradiska 42/6, 779 00 Olomouc
2	Centrum Dominika Kokory, příspěvková organizace	61985929	č.p. 54, 751 05 Kokory
3	Centrum Ostrůvek, příspěvková organizace	00849197	U dětského domova 269, Nové Sady, 779 00 Olomouc
4	Centrum sociálních služeb Prostějov, příspěvková organizace	47921293	Prostějov, Lidická 86, PSČ 796 01
5	Dětský domov a Školní jídelna Prostějov	47922265	796 01 Prostějov, Lidická 331/86
6	Dětský domov a Školní jídelna, Černá Voda 1	49589741	790 54 Černá Voda, č.p. 1
7	Dětský domov a Školní jídelna, Hranice, Purgešova 847	62350277	753 01 Hranice, Hranice I-Město, Purgešova 847
8	Dětský domov a Školní jídelna, Jeseník, Priessnitzova 405	60045086	790 01 Jeseník, Priessnitzova 405/15
9	Dětský domov a Školní jídelna, Lipník nad Bečvou, Tyršova 772	63701294	751 31 Lipník nad Bečvou, Lipník nad Bečvou I-Město, Tyršova 772/24
10	Dětský domov a Školní jídelna, Plumlov, Balkán 333	47922320	798 03 Plumlov, Balkán 333
11	Dětský domov a Školní jídelna, Přerov, Sušilova 25	63701332	750 02 Přerov, Přerov I-Město, Sušilova 2392/25
12	Dětský domov Šance, Olomouc	00849235	779 00 Olomouc, Lazce, U Sportovní haly 544/1a
13	Domov "Na Zámku", příspěvková organizace	71197737	nám. děk. Františka Kvapila 17, 798 26 Nezamyslice
14	Domov Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, příspěvková organizace	61985864	č.p. 95, 751 11 Pavlovice u Přerova
15	Domov Hrubá Voda, příspěvková organizace	75004399	Hrubá Voda, č. p. 11, pošta Hlubočky, PSČ 783 61
16	Domov Na zámečku Rokytnice, příspěvková organizace	61985911	Rokytnice, č.p. 1, PSČ 751 04
17	Domov Paprsek Olšany, příspěvková organizace	75004054	č.p. 105, 789 62 Olšany
18	Domov pro seniory Červenka, příspěvková organizace	75004402	Červenka, Nádražní 105, pošta Litovel, PSČ 784 01
19	Domov pro seniory Javorník, příspěvková organizace	75004101	Javorník, Školní 104, PSČ 790 70
20	Domov pro seniory Jesenec, příspěvková organizace	71197702	Jesenec, č. p. 1, PSČ 798 53
21	Domov pro seniory Radkova Lhota, příspěvková organizace	61985881	Radkova Lhota, č. p. 16, Dřevohostice, PSČ 751 14
22	Domov pro seniory Tovačov, příspěvková organizace	61985872	Tovačov, Nádražní č. p. 94, PSČ 751 01
23	Domov seniorů POHODA Chválkovice, příspěvková organizace	75004372	Olomouc - Chválkovice, Švabinského 3, PSČ 772 00
24	Domov seniorů Prostějov, příspěvková organizace	71197699	Nerudova 1666/70, 796 01 Prostějov
25	Domov Sněženka Jeseník, příspěvková organizace	75004097	Jeseník, Moravská 814/2, PSČ 790 01
26	Domov Štítý-Jedlí, příspěvková organizace	75004003	Štítý, Na Pilníku 222, PSČ 789 91
27	Domov Větrný mlýn Skalička, příspěvková organizace	61985902	č.p. 1, 753 52 Skalička
28	Dům dětí a mládeže Litovel	61989738	784 01 Litovel, Komenského 719/6
29	Dům dětí a mládeže Magnet, Mohelnice	00853020	789 85 Mohelnice, Spartakiádní 744/8

#	Název organizace	IČO	Sídlo
30	Dům dětí a mládeže Olomouc	00096792	779 00 Olomouc, 17. listopadu 1034/47
31	Dům dětí a mládeže Vila Tereza, Uničov	47654392	783 91 Uničov, Nádražní 530
32	Dům seniorů FRANTIŠEK Náměšť na Hané, příspěvková organizace	75004381	Náměšť na Hané, Komenského 291, PSČ 783 44
33	Gymnázium Jakuba Škody, Přerov, Komenského 29	00842966	750 02 Přerov, Přerov I-Město, Komenského 800/29
34	Gymnázium Jana Blahoslava a Střední pedagogická škola, Přerov, Denisova 3	61985759	750 02 Přerov, Přerov I-Město, Denisova 2390/3
35	Gymnázium Jana Opletala, Litovel, Opletalova 189	00601772	784 01 Litovel, Opletalova 189/4
36	Gymnázium Jiřího Wolker, Prostějov, Kollárova 3	47922206	796 01 Prostějov, Kollárova 2602/3
37	Gymnázium, Hranice, Zborovská 293	70259909	753 01 Hranice, Hranice I-Město, Zborovská 293
38	Gymnázium, Jeseník, Komenského 281	60045141	790 01 Jeseník, Komenského 281/3
39	Gymnázium, Kojetín, Svatopluka Čecha 683	70259861	752 01 Kojetín, Kojetín I-Město, Svatopluka Čecha 683
40	Gymnázium, Olomouc - Hejčín, Tomkova 45	00601799	779 00 Olomouc, Hejčín, Tomkova 314/45
41	Gymnázium, Olomouc, Čajkovského 9	00848956	779 00 Olomouc, Nová Ulice, Čajkovského 68/9
42	Gymnázium, Šternberk, Horní náměstí 5	00601764	785 01 Šternberk, Horní náměstí 167/5
43	Gymnázium, Šumperk, Masarykovo náměstí 8	49589792	787 01 Šumperk, Masarykovo náměstí 1207/8
44	Gymnázium, Uničov, Gymnazijní 257	00601756	783 91 Uničov, Gymnazijní 257
45	Gymnázium, Zábřeh, náměstí Osvobození 20	49589687	789 01 Zábřeh, náměstí Osvobození 257/20
46	Hotelová škola Vincenze Priessnitze a Obchodní akademie Jeseník	00577391	790 01 Jeseník, Dukelská 680/7
47	Klíč - centrum sociálních služeb, příspěvková organizace	70890595	Dolní Hejčinská 50/28, 779 00 Olomouc
48	Koordinátor Integrovaného dopravního systému Olomouckého kraje, příspěvková organizace	72556064	Jeremenkova 1211/40b, Hodolany, 779 00 Olomouc
49	Mateřská škola Olomouc, Blanická 16	66181500	779 00 Olomouc, Hodolany, Blanická 471/16
50	Muzeum a galerie v Prostějově, příspěvková organizace	00091405	nám. T. G. Masaryka 7/2, 796 01 Prostějov
51	Muzeum Komenského v Přerově, příspěvková organizace	00097969	Horní náměstí 7/7, Přerov I-Město, 750 02 Přerov
52	Nové Zámky - poskytovatel sociálních služeb, příspěvková organizace	70890871	Nové Zámky 2, 784 01 Litovel – Mladeč
53	Obchodní akademie a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky, Přerov, Bartošova 24	61985996	750 02 Přerov, Přerov I-Město, Bartošova 1940/24
54	Obchodní akademie a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky, Šumperk, Hlavní třída 31	49589679	787 01 Šumperk, Hlavní třída 652/31
55	Obchodní akademie, Olomouc, tř. Spojenců 11	00601721	779 00 Olomouc, tř. Spojenců 745/11
56	Obchodní akademie, Prostějov, Palackého 18	47922117	796 01 Prostějov, Palackého 159/18
57	Odborné učiliště a Praktická škola, Mohelnice, Vodní 27	62353179	789 85 Mohelnice, Vodní 248/27
58	Odborné učiliště a Základní škola, Křenovice	00842800	752 01 Křenovice, č.p. 8
59	Odborný léčebný ústav Paseka, příspěvková organizace	00849081	783 97 Paseka 145

#	Název organizace	IČO	Sídlo
60	Pedagogicko - psychologická poradna a Speciálně pedagogické centrum Olomouckého kraje, Olomouc, U Sportovní haly 1a	60338911	779 00 Olomouc, Lazce, U Sportovní haly 544/1a
61	Sigmundova střední škola strojírenská, Lutín	66935733	783 49 Lutín, Jana Sigmunda 242
62	Slovanské gymnázium, Olomouc, tř. Jiřího z Poděbrad 13	00601781	779 00 Olomouc, Jiřího z Poděbrad 936/13
63	Sociální služby Libina, příspěvková organizace	75003988	Libina č. p. 540, PSČ 788 05
64	Sociální služby pro seniory Olomouc, příspěvková organizace	75004259	Olomouc, Zikova 618/14, Nové Sady, PSČ 779 00
65	Sociální služby pro seniory Šumperk, příspěvková organizace	75004011	U sanatoria 2631/25, 787 01 Šumperk
66	Správa silnic Olomouckého kraje, příspěvková organizace	70960399	Lipenská 753/120, Hodolany, 779 00 Olomouc
67	Středisko sociální prevence Olomouc, příspěvková organizace	75004437	Na Vozovce 622/26, 779 00 Olomouc - Nová Ulice
68	Středisko volného času ATLAS a BIOS, Přerov	47184469	750 02 Přerov, Přerov I-Město, Žižkova 2621/12
69	Střední lesnická škola, Hranice, Jurikova 588	61986038	753 01 Hranice, Hranice I-Město, Jurikova 588
70	Střední odborná škola lesnická a strojírenská Šternberk	00848794	785 01 Šternberk, Opavská 55/8
71	Střední odborná škola Litovel, Komenského 677	00848875	784 01 Litovel, Komenského 677/1
72	Střední odborná škola obchodu a služeb, Olomouc, Štursova 14	00577448	779 00 Olomouc, Hodolany, Štursova 904/14
73	Střední odborná škola Prostějov	00544612	796 01 Prostějov, nám. Edmunda Husserla 30/1
74	Střední odborná škola průmyslová a Střední odborné učiliště strojírenské, Prostějov, Lidická 4	69650721	796 01 Prostějov, Lidická 1686/4
75	Střední odborná škola, Šumperk, Zemědělská 3	00852384	787 01 Šumperk, Zemědělská 2115/3
76	Střední průmyslová škola a Střední odborné učiliště Uničov	00601730	783 91 Uničov, Školní 164
77	Střední průmyslová škola elektrotechniky a informatiky Mohelnice	00843105	789 85 Mohelnice, Gen. Svobody 183/2
78	Střední průmyslová škola Hranice	00842893	753 01 Hranice, Hranice I-Město, Studentská 1384
79	Střední průmyslová škola Jeseník	00176401	790 01 Jeseník, Dukelská 1240/27
80	Střední průmyslová škola stavební, Lipník nad Bečvou, Komenského sady 257	70259941	751 31 Lipník nad Bečvou, Lipník nad Bečvou I-Město, Komenského sady 257/26
81	Střední průmyslová škola strojnická, Olomouc	00601748	779 00 Olomouc, 17. listopadu 995/49
82	Střední průmyslová škola, Přerov, Havlíčkova 2	70259925	750 02 Přerov I - Město, Havlíčkova 377/2
83	Střední škola designu a módy, Prostějov	47922061	796 01 Prostějov, Vápenice 2986/1
84	Střední škola elektrotechnická, Lipník nad Bečvou, Tyršova 781	00845370	751 31 Lipník nad Bečvou, Lipník nad Bečvou I-Město, Tyršova 781/11
85	Střední škola gastronomie a služeb, Přerov, Šířava 7	00577227	750 02 Přerov, Přerov I-Město, Šířava 670/7
86	Střední škola gastronomie, farmářství a služeb Jeseník	00495433	790 01 Jeseník, U Jatek 916/8
87	Střední škola grafiky a medií Olomouc, Střední novosadská 87/53	00848778	779 00 Olomouc, Nové Sady, Střední novosadská 87/53
88	Střední škola logistiky a chemie, Olomouc, U Hradiska 29	00845337	779 00 Olomouc, Klašterní Hradisko, U Hradiska 157/29

#	Název organizace	IČO	Sídlo
89	Střední škola polytechnická, Olomouc, Rooseveltova 79	13643606	779 00 Olomouc, Nové Sady, Rooseveltova 472/79
90	Střední škola řemesel a Odborné učiliště Lipová - lázně	00843032	790 61 Lipová - lázně, č.p. 458
91	Střední škola řemesel, Šumperk	00851167	787 01 Šumperk, Gen. Krátkého 1799/30
92	Střední škola řezbářská, Tovačov, Nádražní 146	14616831	751 01 Tovačov, Tovačov I-Město, Nádražní 146
93	Střední škola sociální péče a služeb, Zábřeh, nám. 8. května 2	00409014	789 01 Zábřeh, náměstí 8. května 253/2
94	Střední škola technická Mohelnice	00851205	789 85 Mohelnice, 1. máje 667/2
95	Střední škola technická, Přerov, Kouřilkova 8	19013833	750 02 Přerov, Přerov I-Město, Kouřilkova 1028/8
96	Střední škola technických profesí Olomouc, Kosinova 4	14451085	779 00 Olomouc, Kosinova 872/4
97	Střední škola zemědělská a zahradnická, Olomouc, U Hradiska 4	00602035	779 00 Olomouc, Klášterní Hradisko, U Hradiska 7/4
98	Střední škola zemědělská, Přerov, Osmek 47	63701171	750 02 Přerov, Přerov I-Město, Osmek 367/47
99	Střední škola, Základní škola a Mateřská škola Lipník nad Bečvou, Osecká 301	61985953	751 31 Lipník nad Bečvou, Lipník nad Bečvou I-Město, Osecká 301/2
100	Střední škola, Základní škola a Mateřská škola Mohelnice, Masarykova 4	60341777	789 85 Mohelnice, Masarykova 434/4
101	Střední škola, Základní škola a Mateřská škola prof. V. Vejdovského Olomouc - Hejčín	00601691	779 00 Olomouc, Hejčín, Tomkova 411/42
102	Střední škola, Základní škola a Mateřská škola Prostějov, Komenského 10	47921374	796 01 Prostějov, Komenského 80/10
103	Střední škola, Základní škola a Mateřská škola Přerov, Malá Dlážka 4	49558978	750 05 Přerov, Přerov I-Město, Malá Dlážka 589/4
104	Střední škola, Základní škola a Mateřská škola Šumperk, Hanácká 3	49589768	787 01 Šumperk, Hanácká 145/3
105	Střední škola, Základní škola, Mateřská škola a Dětský domov Zábřeh	49589725	789 01 Zábřeh, Sušilova 1912/40
106	Střední zdravotnická škola a Vyšší odborná škola zdravotnická Emanuela Pöttinga a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky Olomouc	00600938	771 00 Olomouc, Pöttingova 624/2
107	Střední zdravotnická škola a Vyšší odborná škola zdravotnická, Šumperk, příspěvková organizace	00851213	787 01 Šumperk, Kladská 234/2
108	Střední zdravotnická škola, Hranice, Nová 1820	00600903	753 01 Hranice, Hranice I-Město, Nová 1820
109	Střední zdravotnická škola, Prostějov, Vápenice 3	00599212	796 01 Prostějov, Vápenice 2985/3
110	Švehlova střední škola polytechnická Prostějov	00566896	796 01 Prostějov, nám. Spojenců 2555/17
111	Vědecká knihovna v Olomouci	00100625	Bezručova 1180/3, 779 00 Olomouc
112	Vincentinum - poskytovatel sociálních služeb Šternberk, příspěvková organizace	75004429	Sadová 1426/7, 785 01 Šternberk
113	Vlastivědné muzeum Jesenicka, příspěvková organizace	64095410	Zámecké náměstí 120/1, 790 01 Jeseník
114	Vlastivědné muzeum v Olomouci	00100609	nám. Republiky 823/5, 779 00 Olomouc
115	Vlastivědné muzeum v Šumperku, příspěvková organizace	00098311	Hlavní třída 342/22, 787 31 Šumperk
116	Vyšší odborná škola a Střední průmyslová škola elektrotechnická, Olomouc, Božetěchova 3	00844012	779 00 Olomouc, Hodolany, Božetěchova 755/3
117	Vyšší odborná škola a Střední průmyslová škola, Šumperk, Gen. Krátkého 1	00843113	787 01 Šumperk, Gen. Krátkého 950/1

#	Název organizace	IČO	Sídlo
118	Vyšší odborná škola a Střední škola automobilní, Zábřeh, U Dráhy 6	00577324	789 01 Zábřeh, U Dráhy 827/6
119	Základní škola a Mateřská škola Hranice, Studentská 1095	61985988	753 01 Hranice, Hranice I-Město, Studentská 1095
120	Základní škola a Mateřská škola Jeseník, Fučíkova 312	68911513	790 01 Jeseník, Fučíkova 312/10
121	Základní škola a Mateřská škola logopedická Olomouc	00601683	779 00 Olomouc, Nová Ulice, tř. Svornosti 900/37
122	Základní škola a Mateřská škola při lázních, Velké Losiny	70626561	788 15 Velké Losiny, Lázeňská 240
123	Základní škola a Mateřská škola při Priessnitzových léčebných lázních a.s., Jeseník	68911921	790 01 Jeseník, Kalvodova 360/66
124	Základní škola a Mateřská škola při Sanatoriu Edel Zlaté Hory	68911947	793 76 Zlaté Hory, Lázeňská 491
125	Základní škola Šternberk, Olomoucká 76	61989789	785 01 Šternberk, Olomoucká 2098/76
126	Základní škola Uničov, Šternberská 456	61989762	783 91 Uničov, Šternberská 456
127	Základní škola, Dětský domov a Školní jídelna Litovel	61989771	784 01 Litovel, Palackého 938/30a
128	Základní umělecká škola „Žerotín“ Olomouc, Kavaleristů 6	00096725	779 00 Olomouc, Hodolany, Kavaleristů 880/6
129	Základní umělecká škola Antonína Dvořáka, Lipník nad Bečvou, Havlíčkova 643	61985228	751 31 Lipník nad Bečvou, Lipník nad Bečvou I-Město, Havlíčkova 643/10
130	Základní umělecká škola Bedřicha Kozánka, Přerov	47184442	750 02 Přerov, Přerov I-Město, tř. 17. listopadu 3443/2
131	Základní umělecká škola Franze Schuberta Zlaté Hory	60780495	793 76 Zlaté Hory, Nádražní 280
132	Základní umělecká škola Iši Krejčího Olomouc, Na Vozovce 32	47654236	779 00 Olomouc, Nová Ulice, Na Vozovce 246/32
133	Základní umělecká škola Karla Ditterse Vidnava	00852058	790 55 Vidnava, Kostelní 1
134	Základní umělecká škola Konice, Na Příhonech 425	00402320	798 52 Konice, Na Příhonech 425
135	Základní umělecká škola Litovel, Jungmannova 740	47654325	784 01 Litovel, Jungmannova 740/11
136	Základní umělecká škola Miloslava Stibora - výtvarný obor, Olomouc, Pionýrská 4	47654279	779 00 Olomouc, Nová Ulice, Pionýrská 508/4
137	Základní umělecká škola Zábřeh	64095151	789 01 Zábřeh, Školská 349/9
138	Základní umělecká škola, Hranice, Školní náměstí 35	47184477	753 01 Hranice, Hranice I-Město, Školní náměstí 35
139	Základní umělecká škola, Kojetín, Hanusíkova 197	60782170	752 01 Kojetín, Kojetín I-Město, Hanusíkova 197
140	Základní umělecká škola, Mohelnice, Náměstí Svobody 15	00851451	789 85 Mohelnice, nám. Svobody 971/15
141	Základní umělecká škola, Potštát 36	47184434	753 62 Potštát, Zámecká 36
142	Základní umělecká škola, Šumperk, Žerotínova 11	00852333	787 01 Šumperk, Žerotínova 267/11
143	Základní umělecká škola, Uničov, Litovelská 190	47654244	783 91 Uničov, Litovelská 190
144	Olomoucký kraj	60609460	779 00 Olomouc - Hodolany, Jeremenkova 1191/40a

Příloha č. 2 Specifikace telekomunikačních služeb

1. Úvodní část - Poskytnutí pevných hlasových a pevných datových telekomunikačních služeb

Poskytovatel se zavazuje poskytovat pevné hlasové a pevné datové telekomunikační služby (dále jen „Telekomunikační služby“) Objednateli za dále vymezených podmínek.

Předmětem Telekomunikačních služeb je průběžné poskytování pevných hlasových a pevných datových telekomunikačních služeb v místě „koncových bodů sítě“, tj. v sídlech a všech pobočkách či detašovaných pracovištích Olomouckého kraje a příspěvkových organizací zřizovaných Olomouckým krajem v pobočkových telefonních ústřednách a v samostatných telefonních linkách v jejich užívání, a to minimálně v rozsahu specifikovaném níže. V případě nutnosti dovedení připojení Poskytovatelem ke koncovým bodům sítě nese veškeré náklady na toto dovedení Poskytovatel. Součástí plnění je zajištění všech činností souvisejících se zajištěním požadovaných služeb.

Veškeré níže uvedené technické podmínky poskytování pevných hlasových a pevných datových telekomunikačních služeb představují minimální úroveň rozsahu poskytovaných služeb, která musí být Poskytovatelem zajištěna po celou dobu trvání Rámcové smlouvy.

Pevné hlasové, pevné datové a jiné telekomunikační služby nejsou účtovány v závislosti na časovém rozmezí, ve kterém se uskuteční. Stejně tak není rozlišováno poskytování služeb v pracovních dnech, dnech pracovního volna, dnech pracovního klidu, o státních svátcích a podobně.

Poskytovatel zajistí poskytování Telekomunikační služby v dále uvedeném rozsahu:

- zajištění přístupu k veřejné pevné komunikační síti, a to prostřednictvím přípojek,
- zajištění poskytování veřejně dostupné telefonní služby a poskytování faxové komunikace a přenosu dat v hovorovém pásmu,
- zajištění přenesení stávajících telefonních čísel,
- zajištění potřebného rozsahu telefonních čísel,
- zajištění užívání provolbových bloků,
- maximální dostupnost a spolehlivost služby, včetně garance dostupnosti služby,
- poskytování služeb vyúčtování, systému zákaznické péče (zákaznická podpora),
- zajištění všech činností souvisejících se zajištěním v předchozích odrážkách uvedených služeb a plnění.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat i veškeré ostatní služby a plnění specifikované v této Příloze č. 2 Smlouvy.

Veškerá komunikace musí být Objednateli umožněna i do sítí jiných poskytovatelů veřejně dostupné telefonní služby a služby faxové komunikace a přenosu dat v hovorovém pásmu.

Veřejně dostupné telefonní služby a služby faxové komunikace a přenosu dat v hovorovém pásmu, které jsou účtovány dle délky trvání hovoru, je Poskytovatel povinen účtovat tak, že za každou jednotlivou vteřinu volání bude účtovat jednu šedesátinu ceny za minutu,

tj. 1+1. Uvedená povinnost se nevztahuje na mezinárodní volání a volání na národní čísla se zvláštním tarifem (barevné linky...).

Předmětem Smlouvy a součástí poskytovaných Telekomunikačních služeb je i propojení serveru KÚOK se servery na detašovaných pracovištích v Jeseníku, Šumperku (dále jen DP) pomocí služby VDSL. Provoz VDSL modemu a virtuální telefonní ústředny včetně 7 ks IP telefonních přístrojů na DP Šumperk a 3 ks IP telefonních přístrojů na DP Jeseník.

2. Pevné hlasové služby

Centrální zadavatel požaduje zajištění přístupu k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaných Poskytovatelem, případně i jinými poskytovateli služeb elektronických komunikací, prostřednictvím přípojek, a to včetně zajištění přístupu k službám faxové komunikace a přenosu dat v hovorovém pásmu tak, aby Objednatel mohl nepřetržitě (24 hodin denně, po všechny dny v roce) a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

- místní volání v rámci telefonních obvodů v lokalitách centrálního zadavatele,
- dálková (meziměstská) volání do ostatních telefonních obvodů na území České republiky,
- volání do sítí jiných poskytovatelů služeb včetně mobilních sítí,
- volání do neveřejných sítí,
- volání na negeografická telefonní čísla (např. bílou linku, modrou linku apod.),
- volání do pevných i mobilních sítí do zahraničí (mezinárodní volání do automatizované části mezinárodní telekomunikační sítě),
- volání na čísla tísňového volání,
- faxovou komunikaci a přenos dat,
- možnost nechat bezplatně zablokovat volání na telefonní čísla se zvýšenou tarifací.

Poskytovatel zajistí na své náklady dostupnost hlasové telefonní služby analogových linek HTS a přípojek ISDN2A i po dobu výpadku lokální elektrické sítě a to minimálně 24 hodin tak, aby nedošlo k výpadku telefonní služby a na ně napojených zabezpečovacích systémů nebo jiných návazných služeb. Náklady související se zajištěním dostupnosti telefonní sítě v případě lokálního výpadku elektrické sítě budou zahrnuty v ceně poskytovaných služeb.

Není-li možné pro připojení a přístup využít již existující přípojky, je Poskytovatel povinen zřídit novou přípojku. Způsob (postup) zřízení přípojky Poskytovatel projedná s Objednatelem. Zřízení přípojky bude realizováno Poskytovatelem dle jeho technických možností. Bude-li možné zřídit přípojku více způsoby, je Poskytovatel povinen zřídit přípojku pro Objednatele nejméně nákladným způsobem. Poskytovatel a Objednatel se mohou dohodnout i na jiném způsobu zřízení přípojky, než jak je stanoveno v předchozí větě tohoto odstavce. Poskytovatel zajistí, aby po provedení prací souvisejících se zřízením přípojky byly prostory Objednatele uvedeny do provozuschopného stavu (tj. včetně zapravení a uklizení).

V případě, že pro realizaci hlasových telefonních služeb dle části 2. této přílohy nelze využít stávající zařízení Objednatele, je Poskytovatel povinen nabídnout Objednateli pronájem potřebného zařízení dle veřejně dostupné nabídky Poskytovatele za úplatu

v maximální výši dle veřejně dostupného ceníku Poskytovatele, a to po celou dobu účinnosti Smlouvy. Pronajaté zařízení musí splňovat „homologaci pro použití na tuzemském či evropském trhu“ (prohlášení o shodě – CE), ovládací prvky zařízení v českém jazyce, a to včetně českého menu (např. display) a umožňovat poskytování Telekomunikačních služeb v souladu s rozsahem služeb požadovaných Objednatel (minimálně v rozsahu dosud poskytovaných Telekomunikačních služeb).

Centrální zadavatel požaduje zřízení nezávislé automatické zálohy linky ISDN 30 přes mobilní síť pro připojení Krajského úřadu v lokalitě Jeremenkova 1191/40a, Olomouc. Záloha bude mít kapacitu minimálně 8 hlasových kanálů s automatickou detekcí technických potíží a zajištěním funkcionality do 2 min. Celé řešení nesmí v žádném případě omezit hlasový provoz přípojek (HTS přípojek Krajského úřadu Olomouckého kraje) a musí být plně automatické. V případě opětovné obnovy spojení přípojky ISDN 30 bude automatickým režimem záloha zrušena do 10 min.

Dále musí řešení umožňovat ovládání přepínání provozu mezi ISDN 30 a záložním řešením prostřednictvím SMS zprávy odeslané ze stanovených mobilních telefonních čísel nebo prostřednictvím webového portálu.

Služba automatické zálohy přípojky ISDN 30 bude zpoplatněna měsíčním paušálním poplatkem – datový propoj (Tab. č. 4 v Příloze č. 3 Rámcové smlouvy). Centrální zadavatel si vyhrazuje právo požadovat po účastníkovi, po předchozí dohodě provádět simulované výpadky primární přípojky ISDN 30 pro ověření funkčnosti zálohy, minimálně 2 x za rok. První simulovaný výpadek bude proveden do 30 kalendářních dnů od uzavření Rámcové smlouvy. Nefunkčnost nebo nedodržení požadovaných parametrů služby automatické zálohy ISDN 30 znamená podstatné porušení Rámcové smlouvy. Centrální zadavatel má v takovém případě právo okamžitě odstoupit od Rámcové smlouvy nebo ji vypovědět ve lhůtě 3 měsíců.

Objednatel Správa silnic Olomouckého kraje požaduje dovolatelnost čísel z JTS. Při odchozích hovorech do JTS musí být možné použít jako čísla volajícího.

Poskytovatel se zavazuje Objednateli dle jeho potřeb a požadavků umožnit užívání provolbových bloků v rozsahu provolbových čísel 10 – 1000. (Cena za zřízení a užívání provolbových bloků je součástí pravidelné měsíční platby za jednu přípojku typu ISDN 2 nebo ISDN 30.)

V rámci zakázky je požadována administrace všech čísel přes webové rozhraní.

3. Datové služby (Služby xDSL)

Poskytovatel zabezpečí zřízení datových služeb pro přístup k síti Internet s asymetrickou přenosovou rychlostí.

Parametry požadovaných služeb v úrovních:

a) Internet 250 Mbit/s

- Běžně dostupná přenosová rychlost směrem ke koncovému uživateli (downstream) 200 Mbit/s.
- Běžně dostupná přenosová rychlost od koncového uživatele (upstream) 20 Mbit/s.
- Maximální agregace přenášených dat 1:50.
- Bez FUP.

- možnost poskytnutí pevné IP adresy zdarma

b) Internet 100 Mbit/s

- Běžně dostupná přenosová rychlost směrem ke koncovému uživateli (downstream) 80 Mbit/s.
- Běžně dostupná přenosová rychlost od koncového uživatele (upstream) 16 Mbit/s.
- Maximální agregace přenášených dat 1:50.
- Bez FUP.
- možnost poskytnutí pevné IP adresy zdarma

c) Internet 50 Mbit/s

- Běžně dostupná přenosová rychlost směrem ke koncovému uživateli (downstream) 40 Mbit/s.
- Běžně dostupná přenosová rychlost od koncového uživatele (upstream) 4 Mbit/s.
- Maximální agregace přenášených dat 1:50
- Bez FUP.
- možnost poskytnutí pevné IP adresy zdarma

d) Internet 20 Mbit/s

- Běžně dostupná přenosová rychlost směrem ke koncovému uživateli (downstream) 16 Mbit/s.
- Běžně dostupná přenosová rychlost od koncového uživatele (upstream) 1,6 Mbit/s.
- Maximální agregace přenášených dat 1:50
- Bez FUP.
- možnost poskytnutí pevné IP adresy zdarma

Centrální zadavatel uvádí, že uvedené technické specifikace služby xDSL jsou minimální s ohledem na potřeby Centrálního zadavatele a jednotlivých objednatelů.

4. Přípojky k pevné a datové síti

Přípojná vedení (od PoP Poskytovatele do koncového bodu služby) musí být řešena v každé lokalitě samostatně jednou z těchto možností:

- A) zemním kabelem (optickým nebo metalickým);
- B) závěsným nadzemním kabelem (optickým nebo metalickým);

s tím, že centrální zadavatel nejvíce preferuje přípojky realizované prostřednictvím optických nebo metalických kabelů uložených v zemi a méně preferuje přípojky realizované prostřednictvím zavěšenými kabely. Centrální zadavatel klade důraz na zajištění bezpečnosti, spolehlivosti, kvality a dostupnosti služby v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky.

Centrální zadavatel požaduje realizaci ISDN 2 a ISDN 30 přípojek na bázi digitálních okruhů EuroISDN (TDM) a přípojky typu analogových HTS na bázi analogové technologie z důvodu zajištění nejvyšší kvality služby. V současné době Centrální zadavatel využívá služeb jako fax, EZS a EPS a jiné typy modulované komunikace, které jsou na bázi VoIP nespolehlivé.

Využití VoIP protokolu se připouští v síti mezi operátory.

Připojení lokalit je rozděleno na dvě skupiny dle Přílohy zadávací dokumentace č. 4
Předpokládaný rozsah telekomunikačních služeb:

1. skupina – analogové připojení
2. skupina – připojení protokolem VoIP, kdy tzv. poslední míle bude řešena prostřednictvím podzemního, či nadzemního kabelu, metalického, nebo optického. Je zde nutné zajištění kvality služby QoS.

5. Zajištění nouzového spojení a řešení krizových situací

Poskytovatel navrhne možná schémata řešení obousměrného telefonního spojení v nouzových a krizových situacích.

6. Administrativní úkony a služby vyúčtování

Poskytovatel zajistí následující služby a administrativní úkony ve výši max. 1,00 Kč:

- změna fakturačních údajů (např. změna názvu, sídla účetní jednotky)
- převod účastnictví
- změna umístění
- vypojení telefonní linky
- znovuzapojení telefonní linky
- poplatek za detailní výpis jednoho účastnického čísla v tištěné podobě, vč. jeho doručení zadavateli
- zřizovací poplatek HTS
- zřizovací poplatek ISDN2
- zřizovací poplatek ISDN30
- zřizovací poplatek xDSL včetně modemu

Jednorázový zřizovací poplatek ve výši max. 1,00 Kč je možný požadovat u zřízení nové telefonní linky (HTS, ISDN2, ISDN30) a xDSL.

Poskytovatel se zavazuje zajistit:

- bezplatně podrobný výpis všech odchozích spojení dle jednotlivých druhů volání na každé 1 telefonní číslo v elektronické formě s tím, že každý výpis za ten který měsíc bude umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru Poskytovatele, ke kterému bude mít centrální zadavatel zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet,
- bezplatně celkový přehled měsíčních nákladů a provolaných minut v členění na jednotlivá telefonní čísla a jednotlivé druhy volání (minimálně kategorie místní, dálkové, do mobilních sítí a ostatní), a to uceleně za každou zadavatelskou organizaci v elektronické formě s tím, že každý měsíční přehled za ten který měsíc bude umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru Poskytovatele, ke kterému bude mít centrální zadavatel zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet,
- přehledy / faktury v tištěné listinné podobě s tím, že detailní/podrobný výpis uskutečněných odchozích spojení na každé 1 telefonní číslo v listinné podobě

bude dodán pouze na vyžádání. Celková fakturovaná částka bude rozčleněna do jednotlivých faktur, dle požadavku Centrálního zadavatele či jednotlivých Objednatelů. Poplatek za vystavení a zaslání přehledu / faktury v listinné podobě nesmí přesáhnout výši nákladů vynaloženou Poskytovatelem na jejich zajištění, včetně nákladů na doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb,

- všechny elektronické výpisy budou poskytovány ve strukturovaném formátu umožňujícím další automatizované zpracování v systémech centrálního zadavatele – např. XML, CSV nebo XLS.

Elektronické výpisy je Poskytovatel povinen zpracovat v jednom z těchto formátů: CSV, PDF, HTML.

Poskytovatel je povinen zřídit Objednateli bez zbytečného odkladu po nabytí účinnosti této Smlouvy zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě internet k serveru Poskytovatele, kde budou umístěny shora uvedené elektronické výpisy, pokud takový přístup ještě Objednatel zřízený nemá. Poskytovatel umožní stažení výše uvedených elektronických výpisů do lokálního počítače Objednatele pro jeho archivaci. Jednotliví Objednatelé budou mít přístup pouze ke svým elektronickým výpisům.

7. Přenesení telefonních čísel

Centrální zadavatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel. Poskytovatel zajistí „přenositelnost“ současných telefonních čísel.

Přenesením telefonních čísel nesmí být v žádném případě zásadně omezen provoz a funkce Centrálního zadavatele ani jednotlivých Objednatelů.

Poskytovatel se zavazuje postupovat při přenesení stávajících telefonních čísel Objednatele k Poskytovateli v souladu s zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů a v souladu s prováděcími předpisy.

Přenesení telefonních čísel Objednatele je Poskytovatel povinen provést bezplatně.

Vybraný Poskytovatel je povinen poskytnout řádnou součinnost a plynulý přechod poskytování služeb také v případě ukončení smluvního vztahu s Centrálním zadavatelem nebo jednotlivých Objednatelů, například jestliže bude Rámcová smlouva předčasně ukončena a bude vybrán jiný operátor na poskytování služeb.

8. Systém zákaznické péče

Poskytovatel se zavazuje poskytovat bezplatně Objednateli služby systému zákaznické péče dle následujících ustanovení a ve čtyřech níže uvedených úrovních. Služby systému zákaznické péče je Poskytovatel povinen poskytovat vždy, bez ohledu na to, zda poskytování služeb systému zákaznické péče bylo, je či bude sjednáno v účastnické smlouvě.

První úroveň zákaznické podpory – administrativně technická

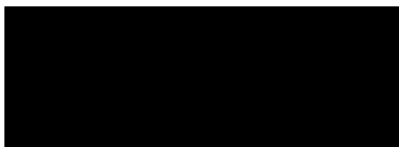
Poskytovatel zajistí dostupnost VIP telefonní linky na technicko-administrativního zástupce, který bude vyřizovat veškeré požadavky Centrálního zadavatele a jednotlivých Objednatelů v pracovní dny v době od 9:00 do 16:00 hodin. Tato služba zákaznické

podpory bude kontaktním místem pro pověřené zaměstnance (administrátory služeb) Centrálního zadavatele nebo jednotlivých Objednatelů v záležitostech týkajících se:

- hlášení závad a poruch;
- podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně vyúčtování;
- požadavků na informace a odborné konzultace k poskytovaným službám;
- požadavků na zřizování, změny nebo rušení služeb;
- aktivního informování o průběhu řešení závady, resp. reklamace a o jejím vyřešení.

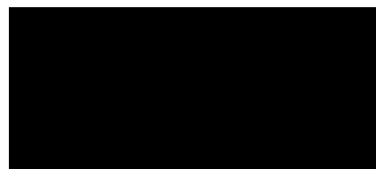
Kontaktní údaje na technicko-administrativního zástupce:

- titul, jméno, příjmení:
- telefonický kontakt:
- e-mailový kontakt:



Kontaktní údaje na technicko-administrativního zástupce (pro příspěvkové organizace)

- titul, jméno, příjmení:
- telefonický kontakt:
- e-mailový kontakt:



Druhá úroveň zákaznické podpory – call centrum

Poskytovatel zajistí jedno kontaktní místo pro:

- hlášení závad a poruch,
- podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb,
- aktivního informování o průběhu řešení závady resp. reklamace a o jejím vyřešení

Centrálního zadavatele a jednotlivých Objednatelů minimálně v pracovní dny v době od 9:00 do 19:00 hodin. Centrální zadavatel požaduje možnost zadávání požadavků telefonicky nebo e-mailem nebo přímým přístupem do rozhraní operátora. Kontaktní údaje (call centra):

- telefonický kontakt:
- e-mailový kontakt:



Třetí úroveň zákaznické podpory – režim 24/7/365

Poskytovatel zajistí jedno kontaktní místo pro:

- hlášení závad a poruch,
- podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb

Centrálního zadavatele a jednotlivých Objednatelů v režimu 24 hodin, 7 dní v týdnu, 365 dnů v roce. Centrální zadavatel požaduje možnost zadávání požadavků telefonicky nebo e-mailem nebo přímým přístupem do rozhraní operátora.

Kontaktní údaje:

- telefonický kontakt:
- e-mailový kontakt:



Čtvrtá úroveň zákaznické podpory – obchodní

Poskytovatel zajistí jednoho obchodního zástupce pro:

- řešení záležitostí smluvního vztahu,
- poskytování nabídek na zkvalitňování poskytovaných telekomunikačních služeb,
- poskytování konzultací

Centrálního zadavatele a jednotlivých Objednatelů. Centrální zadavatel požaduje, aby se na výzvu Objednatele obchodní zástupce dostavil osobně na schůzku, a to nejpozději do 3 dnů od výzvy.

Kontaktní údaje obchodního zástupce:

- titul, jméno, příjmení: Josef Kukačka
- telefonický kontakt: 602 851 222
- e-mailový kontakt: josef.kukacka@o2.cz

Centrální zadavatel preferuje v rámci zákaznické podpory pro-aktivní řešení požadavků Poskytovatele tak, aby byla minimalizována administrativní zátěž na straně Centrálního zadavatele a jednotlivých Objednatelů.

V případě, že dojde k jakékoli změně v kontaktních údajích, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně sdělit Centrálnímu zadavateli a Objednatelům nové kontaktní údaje, a to prostřednictvím listinného nebo e-mailového oznámení.

Centrální zadavatel požaduje, aby maximální doba reakce, odezvy Poskytovatele a informování klienta od nahlášení poruchy byla do 2 hodin a maximální doba odstranění poruchy byla do 12 hodin od nahlášení poruchy. Sankce za nedodržení těchto časů se řídí ustanoveními čl.7. odst. 7.8. Smlouvy.

9. Ochrana telekomunikačního řešení proti zneužití

Centrální zadavatel požaduje od Poskytovatele, aby byl s to zabezpečit ochranu proti snahám o zneužívání svého telekomunikačního řešení. Od takovéto ochrany se očekává, že bude včas a účinně čelit, respektive minimalizovat možné ztráty plynoucí ze zneužití telekomunikačního řešení. Centrální zadavatel pod ochranou proti zneužívání telekomunikačního řešení rozumí monitorování provozu, na základě kterého bude včas upozorněn na vznik následujících nestandardních situací:

- nepovolené hovory do ciziny
- hovory do zakázaných a drahých tarifních pásem
- extrémně dlouhé (drahé) hovory
- hovory mimo povolené časové intervaly
- častá a opakovaná volání na stejná čísla
- vyhodnocování provozu oproti nastavenému dennímu/týdennímu profilu volání apod.

10. Ostatní požadavky (podmínky)

Objem předpokládaných služeb uvedených Centrálním zadavatelem pouze souborem předpokládaných hodnot stanovených na základě zkušeností jednotlivých Objednatelů s obdobným předmětem plnění z minulých let

Konkrétní požadované množství a druh Telekomunikačních služeb pro každou organizaci, bude objednán příslušnou organizací, pokud bude v dané lokalitě příslušná služba dostupná a pro danou organizaci ekonomicky výhodná.

Poskytovatel zajistí možnost bezplatně blokovat volání na tzv. barevné linky a služby třetích stran.

Příloha č. 3 Ceník

Tabulka č. 1 – MĚSÍČNÍ PAUŠÁLNÍ POPLATKY - hlasové služby	Jednotky	Jednotková cena (bez DPH)
HTS (PSTN) - Přípojka	Kč / měsíc	455,00 Kč
Používání ISDN 2A	Kč / měsíc	455,00 Kč
Používání ISDN 2D (včetně služby Provolbový blok v rozsahu provolbových čísel 10 – 1000)	Kč / měsíc	590,00 Kč
Používání ISDN 30 (včetně služby Provolbový blok v rozsahu provolbových čísel 10 – 1000)	Kč / měsíc	5 000,00 Kč

Tabulka č. 2 – HOVORNÉ	Jednotky	Jednotková cena (bez DPH)
HTS (PSTN) - Přípojka	X	X
hovory do pevných sítí (místní + meziměstské hovory)	Kč / minuta	0,90 Kč
hovory do mobilních sítí	Kč / minuta	0,90 Kč
hovory do neveřejných sítí	Kč / minuta	0,00 Kč
Digitální linka ISDN2 A	X	X
hovory do pevných sítí (místní + meziměstské hovory)	Kč / minuta	0,90 Kč
hovory do mobilních sítí	Kč / minuta	0,90 Kč
hovory do neveřejných sítí	Kč / minuta	0,00 Kč
Digitální linka ISDN2 D	X	X
hovory do pevných sítí (místní + meziměstské hovory)	Kč / minuta	0,90 Kč
hovory do mobilních sítí	Kč / minuta	0,90 Kč
hovory do neveřejných sítí	Kč / minuta	0,00 Kč
Digitální linka ISDN 30 Provolba	X	X
hovory do pevných sítí (místní + meziměstské hovory)	Kč / minuta	0,90 Kč
hovory do mobilních sítí	Kč / minuta	0,90 Kč
hovory do neveřejných sítí	Kč / minuta	0,00 Kč
VOIP - v rámci datového propoje	X	X
hovory do pevných sítí (místní + meziměstské hovory)	Kč / minuta	0,90 Kč
hovory do mobilních sítí	Kč / minuta	0,90 Kč
hovory do neveřejných sítí	Kč / minuta	0,00 Kč

Tabulka č. 3 – MĚSÍČNÍ PAUŠÁLNÍ POPLATKY - datové služby	Jednotky	Jednotková cena (bez DPH)
Měsíční paušální platba za služby xDSL - internet 20 Mbit/s	Kč / měsíc	500,00 Kč
Měsíční paušální platba za služby xDSL - internet 50 Mbit/s	Kč / měsíc	500,00 Kč
Měsíční paušální platba za služby xDSL - internet 100 Mbit/s	Kč / měsíc	500,00 Kč
Měsíční paušální platba za služby xDSL - internet 250 Mbit/s	Kč / měsíc	500,00 Kč

Tabulka č. 4 – MĚSÍČNÍ PAUŠÁLNÍ POPLATKY - datový propoj	Jednotky	Jednotková cena (bez DPH)
Propojení serveru KÚOK se servery na detašovaných pracovištích v Jeseníku a Šumperku pomocí služby VDSL	Kč / měsíc	3 600,00 Kč
Provoz VDSL modemu a virtuální telefonní ústředny včetně 7 ks IP telefonních přístrojů na DP Šumperk	Kč / měsíc	525,00 Kč
Provoz VDSL modemu a virtuální telefonní ústředny včetně 3 ks IP telefonních přístrojů na DP Jeseník	Kč / měsíc	225,00 Kč
Náklady na provoz zálohy ISDN 30 (Jeremenkova 40a, Olomouc)	Kč / měsíc	5 000,00 Kč

Tabulka č. 5 - MEZINÁRODNÍ HOVORY	Jednotky	Jednotková cena (bez DPH)
Země Evropy v rámci EHP + Švýcarsko; Velká Británie a Severní Irsko	Kč / minuta	4,00 Kč
Ostatní země Evropy	Kč / minuta	6,00 Kč
Ostatní země světa	Kč / minuta	20,00 Kč

Země Evropy v rámci EHP:

Belgie; Bulharsko; Česká republika; Chorvatsko; Dánsko; Estonsko; Finsko (+Alandské ostrovy); Francie (+ Guadeloupe; Francouzská Guyana; Martinique; Réunion; Svatý Martin a Mayotte); Irsko; Island; Itálie (+ Campione d'Italia a Livigno); Kypr; Lichtenštejnsko; Litva; Lotyšsko; Lucembursko; Maďarsko; Malta; Německo (+ Busingen am Hochrhein a Heligoland); Nizozemsko; Norsko; Polsko; Portugalsko (+Azory a Madeira); Rakousko; Řecko; Rumunsko; Slovensko; Slovinsko; Španělsko (+ Kanárské ostrovy; Ceuta a Melilla); Švédsko



Smluvní podmínky

Všeobecné podmínky poskytování služeb

Účinné od 1. 3. 2025

<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>	6
<u>Placení vyúčtování</u>	7
<u>Postup při neplacení</u>	8
<u>Zpracování osobních údajů</u>	10
<u>Poruchy a reklamace</u>	10
<u>Omezení nebo přerušení poskytování služeb</u>	10
<u>Změny</u>	11
<u>Ukončení ze strany účastníka</u>	11
<u>Ukončení ze strany O2</u>	14
<u>Odpovědnost a náhrada škody</u>	14
<u>Platby přes O2</u>	15
<u>Závěrečná ustanovení</u>	17

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.,

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

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

1. Služby elektronických komunikací

1.1. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací s O2

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

1.2. Co se rozumí základní službou a jejím zřízením

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

1.3. Služby v pevném místě

Službu lze čerpat pouze na konkrétní adrese. K poskytování služby je nutné mít zřízený funkční pevný technologický koncový bod („zásuvku“) a volnou kapacitu pevné sítě. Po uzavření smlouvy zajistíme podrobné technické šetření. Uzavřením smlouvy potvrzujete, že jste oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor či nemovitosti, kde má být služba zřízena, a zavazujete se poskytnout součinnost potřebnou pro technické šetření a zřízení koncového bodu. Službu zřídíme do 20 pracovních dnů od uzavření smluvního vztahu na poskytování této služby. O2 má právo podle svých technických možností zajistit službu i prostřednictvím mobilní sítě; podrobnosti stanoví ceník. Pokud koncový bod není, síť neumožňuje kvalitní poskytnutí služby nebo jste více než 14 dnů v prodlení s poskytnutím součinnosti, má O2 právo vypovědět poskytování služby, a to s účinností následující den po doručení výpovědi. Žádáte-li při uzavření smlouvy o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu (viz odst. 3.10) a dojde ke zrušení vaší žádosti, zanikne tím i smluvní vztah na poskytování takové služby. O2 na žádost zprostředkuje dotaz na možnost vybudovat vedení na vaše náklady.

1.4. Služby mobilní

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

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

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

1.5. Smluvní dokumentace

Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací tvoří tyto dokumenty: smluvní formulář, tyto VP a v rozsahu sjednaných služeb i ceník (vše dohromady tvoří „smluvní podmínky“). Každá část smluvních podmínek upravuje určitou oblast. Smluvní formulář zachycuje nastavení vaší konkrétní služby. VP obsahují práva a povinnosti týkající se všech služeb. Ceník obsahuje popis vlastností každé služby a případně zvláštní pravidla pro danou službu odlišná od těchto VP. V ceníku najdete ceny za jednotlivé služby a podmínky, za nichž se tyto ceny uplatní. V případě rozporů se přednostně uplatní ujednání ve smluvním formuláři, poté v ceníku a nakonec ve VP. Smluvní podmínky nelze měnit na základě faktických úkonů nebo praxe stran. VP a ceník jsou veřejné a najdete je na internetových stránkách a v O2 prodejnách; jejich prostřednictvím O2 plní informační povinnosti stanovené zákonem (např. předsmluvní informace). V případech stanovených § 63 zákona 127/2005 Sb. tvoří smlouvu též informace poskytnuté před uzavřením smlouvy dle § 63 odst. 1 a shrnutí smlouvy dle § 63 odst. 5, a to u účastníků, kteří jsou spotřebitelem nebo kteří před uzavřením smlouvy doloží O2 své postavení mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace a nároku na tyto dokumenty se nezrekli.

1.6. Moje O2

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

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

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

2.2. Volitelné služby

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

2.3. Zadávání příkazů k platbám přes O2

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

2.4. Další služby

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

2.5. Co tyto VP neupravují

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

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

Smlouvu můžete uzavřít či změnit osobně za přítomnosti obou stran, telefonicky nebo přes e-shop. Pokud to zákon nevyklučuje, můžete svůj souhlas se závazností smlouvy či její změny potvrdit po obdržení nabídky i využitím služby, které se smlouva či změna týká. Spotřebitelům předtím poskytneme shrnutí smlouvy. To poskytneme i zájemcům, kteří před uzavřením smlouvy doloží O2 své postavení mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace a nároku na tyto dokumenty se nezřeknou. Zřízení další služby nebo změna stávající představují změnu smlouvy.

3.2. Identifikační údaje

Vždycky potřebujeme znát identifikační údaje osoby, se kterou budeme uzavírat smlouvu: jméno, příjmení (spotřebitele nebo podnikající fyzické osoby), obchodní firmu nebo název (právníké 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 spotřebitele mimo prodejnu

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

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

Zde je podpis nahrazen jinými prostředky. O2 si vyhrazuje právo archivovat telefonickou nahrávku i všechny logy z Moje O2 nebo e-shopu. O2 může v takovém případě nechat doručit smluvní formulář na adresu účastníka do vlastních rukou prostřednictvím držitele poštovní licence. Ten při dodržení pravidel poštovního tajemství ověří totožnost podle rodného čísla na doručence, které O2 uvede na základě předchozí komunikace. O2 může též ověřit totožnost prostřednictvím kurýra, který má právo pořídit pro O2 kopie dokladů, nebo prostřednictvím k tomu určené aplikace. Nedojde-li ke zjištění totožnosti účastníka při uzavření smlouvy, může O2 požadovat její ověření následně a stanovit pro něj lhůtu. Po jejím marném uplynutí je O2 oprávněna poskytování služby přerušit nebo smlouvu vypovědět. I zde má účastník - fyzická osoba právo odstoupit stejně jako v čl. 3.6 výše.

3.8. Kdy O2 smlouvu neuzavře

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

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

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

Stejně O2 postupuje i při změně smlouvy.

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

3.9. Přenesení telefonního čísla k O2

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

- Stačí, když nám sdělíte přenášené telefonní číslo i ověřovací kód účastníka („OKU“) pro jeho přenesení, který máte k dispozici od opouštěného poskytovatele, a sjednáte s námi termín přenesení. Můžeme přitom požadovat ověření Vaší totožnosti obdobně dle odst. 3.2 a 3.3 nebo 3.7. Do následujícího pracovního dne předáme vaši žádost opouštěnému poskytovateli. K přenesení dojde počátkem 3. pracovního dne po předání žádosti nebo pozdější pracovní den dle termínu přenesení, který jste s námi sjednali, a to za podmínky, že u vás existuje technologický bod pro poskytování služby (tj. je zřízena přípojka O2 či jste převzali a aktivovali SIM kartu).

Jak přenést telefonní číslo k O2?



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

Pokud nám sdělíte OKU nebo ČVOP později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na přenášeném čísle. Přenést číslo k O2 můžete i po ukončení smlouvy u jiného poskytovatele, musíte to ale stihnout do jednoho měsíce.

Službu zřídíme:

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

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

Číslo nelze k O2 přenést, pokud:

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

3.10. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu žádostí u O2

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

Vaši žádost předáme nejpozději následující pracovní den opouštěnému poskytovateli. Neodmítne-li ji, neprodleně po obdržení jeho odpovědi provedeme **technické šetření**, zda a za jakých podmínek vám můžeme službu O2 zříditi.

Podle výsledku šetření vámi navržený termín změny potvrdíme, nebo navrhneme dle možností nový, příp. žádost zrušíme, nelze-li službu zřídit.

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

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

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

3.11. **Veřejný registr smluv:**

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

4. **Povinnosti při užívání služeb**

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

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

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

4.2. **Ochrana kódů a zařízení**

O2 vám pro účely vzájemné komunikace a objednávání dalších služeb či jiných produktů předá kódy nebo identifikační klíče (zejména PIN, PUK, hesla). Kdo se na dálku prokáže těmito kódy, s tím bude O2 jednat jako s účastníkem. Proto je pečlivě chraňte před ztrátou, odcizením, 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. Opatření proti spoofingu

Zneužitím služby je i případ, kdy se příjemci zobrazuje jiné telefonní číslo než služby použité k volání. Takovéto označování odchozích volání (podvržení čísla) je zakázáno, protože předstírá jinou identitu volajícího (tzv. spoofing). Vyplývá-li z dostupných provozních údajů, že se jedná o takto označené volání a směřuje na číslo v síti O2, je O2 oprávněna takové volání nespojit nebo číslo volajícího nezobrazit volanému.

Za spoofing se nepovažuje případ, kdy

1. odchozí volání, které účastník uskuteční, označí telefonním číslem, které je oprávněn užívat na základě pravomocného rozhodnutí úřadu o přidělu, příp. smlouvy s poskytovatelem služeb elektronických komunikací, jemuž takové rozhodnutí úřadu svědčí, a
2. operátor sítě, z níž volání pochází, se zaváže plnit povinnosti vyplývající z právních předpisů spojené s umístěním takového čísla v síti.

Tyto skutečnosti vylučující spoofing musí účastník písemně doložit O2 aspoň tři (3) pracovní dny přede dnem, od něhož se takové volání nemá považovat za zneužití služby.

4.6. 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.

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

5. Placení vyúčtování**5.1. Pravidelné vyúčtování**

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

5.2. Elektronická forma

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

5.3. Doručování

Vyúčtování vystavíme a odešleme do 10 kalendářních dnů od skončení zúčtovacího období. Vyúčtování vám budeme doručovat do vašeho profilu v portálu Moje O2 a případně na e-mail, který nám uvedete na smluvním formuláři nebo jinak nahlásíte. V Moje O2 jsou vyúčtování archivována po dobu 18 měsíců od vystavení. Pokud nám e-mailem 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 uskutečněné dnem vystavení vyúčtování. V odůvodněných případech, např. při změně cenových nebo daňových právních předpisů, může být vyúčtování rozděleno do více daňových dokladů. Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování DPH na vyúčtování za poskytnuté služby. O2 žádosti vyhově, 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 dluzích ve vyúčtováních s přednostním pořadím: přednost má vyúčtování určené plátcem ve variabilním symbolu platby, poté další vyúčtování dle své splatnosti počínaje nejdříve splatným.
2. V rámci konkrétního vyúčtování jsou částky uhrazeny dle skupin důvodů svého vzniku v tomto pořadí:
 - a) nejprve částky z provedených plateb přes O2 (tj. z platebních transakcí),
 - b) poté částky z jiného důvodu než poskytování služeb elektronických komunikací (např. splátky, poplatky za pojištění),
 - c) poté smluvní sankce (např. smluvní pokuty, paušální odškodnění),
 - d) nakonec částky za poskytování služeb elektronických komunikací.Pohledávky v téže skupině jsou uhrazeny dle data svého vzniku počínaje nejstarší. Případné příslušenství každé z nich (zejm. úrok z prodlení) je uhrazeno přednostně před uhrazením jistiny.
3. Částka, která zůstane po úhradě pohledávek, představuje přeplatek, který vrátíme na základě vaší žádosti. Jinak budeme přeplatek držet neúročný a použijeme jej k úhradě dalších vyúčtování, a to v souladu s výše uvedenými pravidly.

5.11. **Neidentifikované platby**

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

6. Postup při neplacení

6.1. Upomínka a poplatek za ni

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

6.2. Omezení služeb

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

6.3. Přerušení služeb

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

6.4. Výzva k okamžité úhradě ceny nebo jistoty

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

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

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

6.5. Evidence údajů v registrech dlužníků (SOLUS)

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

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

6.6. Úrok z prodlení a smluvní pokuta

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

6.7. Inkasní agentury

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

7. Zpracování osobních údajů

7.1. Zásady zpracování osobních údajů

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

7.2. Účastnický seznam, informační služba o telefonních číslech

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

Žádost je možné uplatnit v aplikaci Moje O2 či prostřednictvím formuláře „Zveřejnění v telefonním seznamu a informačních službách“, který je dostupný na www.o2.cz. Opravu údajů ve veřejně dostupné informační službě či účastnickém seznamu lze provést pouze při jejich nejbližší redakci. Kontaktovat za účelem marketingu je vás možné jen s vaším předchozím výslovným souhlasem: to, že si přejete být kontaktováni za účelem marketingu, uvedete na zmíněném formuláři, dostupném na www.o2.cz, nebo též prostřednictvím aplikace Moje O2.

8. Poruchy a reklamace

8.1. Závady a poruchy

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

8.2. 2 měsíce na podání reklamace

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

8.3. 1 měsíc na vyřízení reklamace

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

8.4. 1 měsíc na vrácení částek a dobropisy

V případě, že reklamaci O2 shledá jako oprávněnou, vrátí účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamace zaplacené částky za reklamované služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení účastníka. Přeplatek nebo již zaplacené částky může O2 započíst na úhradu pohledávek za účastníkem. Pokud je dle daňových předpisů O2 povinna vystavit opravný daňový doklad („dobropis“), považuje se za 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 hrozcích krizových stavů, živelních pohrom, ohrožení většího množství osob,
3. pokud O2 k takovému omezení nebo přerušení bude povinna podle platného právního předpisu nebo rozhodnutí orgánu veřejné moci.

9.2. Nemožnost komunikace s účastníkem

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

9.3. Úmrtí účastníka

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

9.4. Přístroj poškozující síť

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

9.5. Ostatní důvody

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

9.6. Obnovení služeb

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

10. Změny**10.1. Co lze měnit**

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

10.2. Nejasné požadavky

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

10.3. Změny tarifu

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

10.4. Schválení žádosti o změnu

Žádost o změnu schválíme zpravidla do 5 pracovních dnů od jejího doručení k nám, pokud budou splněny podmínky pro takovou změnu. Provedení změny se má za schválení. U služeb se závazkem je omezeno provádění takových změn, které by vedly k obcházení sjednaného závazku nebo jeho 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 přerušování poskytování služeb z důvodu na vaší straně. Pokud se změny týkají stejného technologického bodu, na němž jsou poskytovány i jiné služby, může být změna provedena až po realizaci té předchozí.

10.6. Změny jinak než písemně

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

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

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

11.2. Když čerpáte výhody ze smlouvy se závazkem

Možnost výpovědi u služeb se závazkem může být omezena, podmíněna úhradou paušálního odškodnění nebo může mít za následek dodatečnou úhradu takového odškodnění. Zrušení jednotlivých služeb nemá samo o sobě

vliv na závazky z rámcové dohody (pro firemní zákazníky) nebo jiných ujednání k minimálnímu měsíčnímu plnění po určitou dobu. Pokud je služba elektronických komunikací (jiná než přístup k internetu nebo interpersonální komunikační služba nezávislá na číslech) narušena významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve smlouvě (způsob zjištění viz čl. 8.1), může z tohoto důvodu spotřebitel bez sankce vypovědět smlouvu. Pokud zakoupil dotované koncové zařízení, je povinen doplatit poměrnou část jeho hodnoty podle smlouvy, anebo v případě služby se závazkem částku odpovídající jejímu paušálu zbývajícím do konce sjednané doby závazku, je-li tato částka nižší.

11.3. **Telefonicky**

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

11.4. **Identifikace při rušení na dálku**

Pokud je výpověď možná a zadáváte ji na dálku (např. telefonicky nebo pomocí elektronického formuláře), může od Vás O2 požadovat autorizaci takto zadaného požadavku na zrušení služby (pro kontrolu, že jej činí oprávněná osoba). V tom případě Vám O2 za tím účelem zašle obratem (elektronickou zprávou nebo listinnou zásilkou) jednorázový identifikační kód – Číslo Výpovědi Opouštěného Poskytovatele („ČVOP“).

11.5. **Jak ČVOP použijete**

Pokud Vám O2 zašle ČVOP, jako účastník jej můžete použít podle svého uvážení ke:

1. Zrušení služby bez přenesení telefonního čísla - nejpozději 3 pracovní dny před posledním dnem výpovědní doby prosím sdělte ČVOP na určené lince O2.
2. Zrušení služby s přenesením čísla k jinému poskytovateli - ČVOP sdělte přejímajícímu poskytovateli podle čl. 11.11.

11.6. **Pokud ČVOP nepoužijete**

Pokud jste na dálku zadali požadavek na zrušení služby, O2 vám zaslala ČVOP k jeho autorizaci a Vy jej nepoužijete, platí, že takový požadavek nebyl autorizován a byl vzat zpět.

11.7. **Písemná výpověď**

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

11.8. **Výpověď bez uvedení důvodu**

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

11.9. **Změna základních podmínek**

Tento výpovědní důvod je upraven přímo zákonem 127/2005 Sb. Týká se služeb elektronických komunikací a říká:

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

11.10. **Máte-li balíček**

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

- Účastníci - spotřebitelé mají právo ukončit každou službu v balíčku (a to i postupem přenesení čísla či změny poskytovatele služby přístupu k internetu, je-li to proveditelné) za stejných podmínek jako základní službu a před sjednáním obdržením shrnutí smlouvy o každé službě tvořící balíček. Toto právo mají i mikropodnik, malý podnik či nezisková organizace, doloží-li toto postavení při ukončení služby a takového práva se dříve nezrekly.
- Pokud vznikne účastníkovi, který je spotřebitelem, právo ukončit kteroukoli složku balíčku pro neplnění smluvních závazků O2, získá totéž právo ke všem složkám stejného balíčku.
- I v balíčku platí zásada, že současně se základní službou zanikají i doplňkové či volitelné služby k ní sjednané.
- Pokud tarif (paušál) zahrnuje možnost užívat víc služeb určitého počtu, lze až do tohoto počtu každou službu

jednotlivě rušit či sjednávat bez vlivu na výši paušálu. Paušál je dohodnut a účtován od zřízení první služby v něm až do ukončení tarifu. Takový tarif je ukončen až zrušením poslední ze služeb poskytovaných v jeho rámci. O2 a účastník se mohou dohodnout jinak, zejména na změně tarifu.

11.11. Přenesení čísla k jinému poskytovateli

- Jiného, přejímajícího poskytovatele můžete požádat, aby přijal vaši žádost o přenesení čísla a vyřídil ji u O2 jako opouštěného poskytovatele služby. K tomuto účelu předejte takovému poskytovateli ověřovací kód účastníka („OKU“) pro přenesení telefonního čísla, který najdete ve své smlouvě s O2 uzavřené k 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 zejm. 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.

11.12. Lhůta pro přenesení čísla od O2

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

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

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

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

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

11.14. Převod účastnictví

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

11.15. Úmrtí spotřebitele

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

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

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

12.2. Nemožnost poskytování

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

12.3. Při neplacení

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

12.4. Uhradíte-li, smlouva pokračuje

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

12.5. Výpovědní doba

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

12.6. Dlouhodobé odpojení na žádost účastníka

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

13. Odpovědnost 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, vyžrazení nebo zneužití kódů nebo identifikačních klíčů.

O2 dle těchto VP poskytuje služby, které na žádost uživatele umožňují elektronicky v reálném čase přistupovat k pevné či mobilní komunikační síti O2 a přenášet v ní informace poskytnuté uživatelem, zejména služby přístupu k internetu, hlasové služby založené na internetových protokolech (VoIP, VoWiFi) a další služby přenosu signálu (např. pronájem datových okruhů, komunikace mezi stroji). Protože O2 u těchto služeb nezahajuje přenos, nevolí příjemce a neurčuje přenášený obsah ani jej nemění, neodpovídá dle článku 4 nařízení EU 2022/2065 o digitálních službách za informace přenášené či zpřístupněné pomocí těchto služeb. Pro komunikaci s O2 v těchto záležitostech lze využít kontakty zveřejněné na portálu www.o2.cz.

13.2. Odpovědnost O2

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

13.3. Odpovědnost účastníka

Účastník odpovídá za škodu, která vznikne O2 v důsledku:

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

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

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

14.2. Za co lze platit

Pomocí platebních transakcí můžete platit za zboží 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 zaslaných SMS či DMS nebo je určena konkrétní částkou či jiným určitým způsobem v příkazu k provedení transakce. Další informace a závazné parametry platebních transakcí jsou uvedeny v ceníku volitelných služeb.

14.6. O2 zajistí převod částky platební transakce

Částku platební transakce připseme na platební účet příslušného partnera nejpozději do 2 pracovních dnů ode dne přijetí příkazu k provedení transakce; úprava lhůt pro provádění platebních transakcí v zákoně č. 370/2017 Sb., o platebním styku („ZOPS“), se nepoužije. Za nesprávné provedení 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

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

14.8. Platební transakce ve vyúčtování od O2

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

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

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

14.10. Reklamacie platebních transakcí

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

14.11. Odpovědnost za neschválené transakce

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

14.12. Další informace

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

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

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

15. Závěrečná ustanovení

- 15.1. Způsoby komunikace a písemné úkony: O2 zasílá zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti („zprávy“) primárně na e-mailovou adresu účastníka a do portálu Moje O2. Je oprávněna využít i poštovní adresu a telefonický kontakt včetně SMS zpráv. Za doručenu se považuje taková zpráva odesláním mailu nebo SMS nebo vyvěšením v portálu Moje O2. U poštovní přepravy pak 3. dnem předání k poštovní přepravě držiteli poštovní licence nebo kurýroví. Za doručenu je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem nebo která nebyla

vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena O2 jako nedoručitelná. Zprávy od O2 předávané k poštovní přepravě jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásilky; korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zasílána doporučeně. Smlouvy a jejich změny jsou uzavírány v českém jazyce a v něm též probíhá komunikace.

15.2. Při pochybnostech rozhodují záznamy O2

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

15.3. Smluvní podmínky a jejich změny

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

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

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

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

15.4. Rozhodování sporů a dozorové orgány

Ve sporech mezi O2 a účastníkem vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě, které se týkají služeb elektronických komunikací, má pravomoc rozhodovat mimosoudně spory ČTÚ (www.ctu.cz). Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla O2. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně. Dohled v oblasti poskytování platebních služeb vykonává Česká národní banka (Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03, www.cnb.cz), již lze v této oblasti podávat stížnosti a podněty. Spory týkající se platebních služeb lze též řešit mimosoudně na základě návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb. (www.finarbitr.cz). Rada pro rozhlasové a televizní vysílání je dozorovým orgánem u televizního vysílání a audiovizuálního obsahu (www.rrtv.cz). Smlouva a závazkové vztahy vzniklé na základě smlouvy a VP se řídí právním řádem ČR. Na všechny závazkové vztahy podle těchto VP se bez ohledu na datum jejich vzniku uplatní příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pohledávky a dluhy vzniklé před jeho účinností se ale řídí dosavadní právní úpravou. Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování služeb vzniklé mezi O2 a účastníkem před nabytím účinnosti těchto VP zůstávají i nadále v platnosti. Ustanovení VP, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení smlouvy, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků ze smlouvy plynoucích.

- 15.5. Tyto VP nabývají účinnosti dne 1. 3. 2025 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 účastníkovi, a to předem v souladu se zákonem způsobem pro zasílání vyúčtování.



O2 Czech Republic a.s.

IČO 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