

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ – hlasové a datové služby

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku, podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, mezi:

I. Smluvní strany

1. Objednatel:

Povodí Moravy, s.p.

Sídlo: Dřevařská 932/11, 602 00 Brno
Zapsán: v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, v oddílu A, vložce 13565
Zastoupen: Ing. Davidem Fínou, generálním ředitelem
IČO: 708 90 013
DIČ: CZ70890013
ID datové schránky: m49t8gw
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Brno – venkov
Číslo účtu: 29639641/0100
Zástupce ve věcech technických: XXXXX
Tel: XXXXX
Email: XXXXX

(dále též jen „Objednatel“)

2. Poskytovatel:

O2 Czech Republic a.s.

Sídlo: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 - Michle
Zapsán: v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, v oddílu B 2322
Zastoupený: XXXXX, Key account managerem na základě pověření
IČO: 60193336
DIČ: CZ60193336
ID datové schránky: d79ch2h
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Praha
Číslo účtu: 27-4908440207/0100
Zástupce ve věcech technických: XXXXX
Tel: XXXXX
Email: XXXXX

(dále též jen „Poskytovatel“)

II. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli dohodnuté veřejně dostupné služby elektronických komunikací prostřednictvím pevné sítě (datové služby, připojení do sítě internet, hlasové služby v pevném místě) v souladu se svou nabídkou na veřejnou zakázku vyhlášenou objednatelem jako zadavatelem pod názvem „Datové a hlasové telekomunikační služby v pevném místě“ (dále jen „Veřejná zakázka“).

2. Poskytovatel se zavazuje zajistit veškeré činnosti související s předmětem plnění veřejné zakázky. Poskytovatel zejména provede kompletní zřízení datové sítě dle parametrů stanovených objednatelům v Technické specifikaci, která je přílohou č. 1 této smlouvy (dále jen „Technická specifikace“), a zajistí pro objednatele provoz předmětné datové sítě, a to včetně zkušební (pilotního) provozu v souladu s Technickou specifikací.

III. Doba a místo plnění, zkušební provoz

1. Poskytovatel bude objednateli poskytovat plnění dle této smlouvy ode dne její účinnosti. Objednatel bez zbytečného prodlení písemně oznámí poskytovateli odeslání smlouvy k uveřejnění v registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „o registru smluv“).
2. Místem plnění služeb elektronických komunikací dle této smlouvy jsou lokality objednatele uvedené v Technické specifikaci. Objednatel si vyhrazuje právo aktualizovat seznam lokalit dle potřeb.
3. Místem plnění pro dodávky souvisejících zařízení dle této smlouvy jsou lokality objednatele uvedené v Technické specifikaci. Objednatel si vyhrazuje právo aktualizovat seznam lokalit dle potřeb.
4. Poskytovatel zajistí postupné zřízení datové sítě a zkušební provoz jím zřizované datové sítě a jím poskytovaných služeb dle této smlouvy v průběhu 90 dní a to tak, aby zkušební provoz každé lokality objednatele trval alespoň 5 dní. Zkušební provoz bude proveden dle požadavků objednatele uvedených v Technické specifikaci. Poskytovatel objednateli předloží Projekt migrace v souladu s Technickou specifikací do 10 dní od účinnosti této smlouvy. Zřizování datové sítě bude zahájeno a doba, během které má být zřízena datová síť a proveden zkušební provoz, počne běžet následující den po dni, kdy objednatel poskytovateli písemně oznámí, že akceptuje jím předložený Projekt migrace.
5. Pokud zkušební provoz prokáže splnění parametrů požadovaných objednatelům, bude zahájen řádný provoz datové sítě; cena za zkušební provoz bude poskytovateli v takovém případě uhrazena na základě faktury vystavené po jeho skončení v souladu s platebními podmínkami dle této smlouvy.

IV. Cenové a platební podmínky

1. Ceny za poskytování služeb a dodávek dle této smlouvy jsou uvedeny v příloze č. 2. této smlouvy. Ceny jsou sjednány jako nejvýše přípustné a nepřekročitelné a platí po celou dobu účinnosti této smlouvy. Změna sjednaných cen je možná pouze v případě změny sazby DPH podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“). Ceny neuvedené v příloze č. 2 této smlouvy se řídí platným ceníkem poskytovatele.
2. Objednatel poskytovateli neposkytuje žádné zálohy.
3. Platby budou probíhat výhradně v korunách českých (Kč) a rovněž veškeré cenové údaje budou uváděny v korunách českých (Kč).
4. Platby budou prováděny měsíčně na základě faktur vystavených poskytovatelem objednateli zpětně za kalendářní měsíc. Splatnost faktur činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení faktury objednateli.
5. Faktura je daňovým dokladem a musí obsahovat veškeré náležitosti dle předpisů o účetnictví, daňových předpisů (zejména § 29 zákona o DPH) a ostatních předpisů.
6. Objednatel je oprávněn vrátit poskytovateli fakturu do data její splatnosti, jestliže bude obsahovat nesprávné či neúplné údaje. V případě, že bude důvodem vrácení faktury nedostatek jejích formálních náležitostí dle relevantních právních předpisů, přeruší se plynutí lhůty splatnosti a lhůta splatnosti začne plynout od počátku ode dne doručení opravené faktury objednateli.
7. Poskytovatel je povinen neprodleně informovat objednatele písemnou formou o jakékoli relevantní skutečnosti uvedené v ustanovení § 109 zákona o DPH, jež by mohla mít vztah k nezaplacení daňového plnění dle výše uvedeného zákona. Objednatel si v případě takové

informace o skutečnostech uvedených v ustanovení § 109 výše uvedeného zákona vyhrazuje právo uhradit za poskytovatele daň ze zdanitelného plnění příslušnému správci daně.

8. Poskytovatel se zavazuje poskytnout zabezpečený přístup do administračního rozhraní poskytovatele prostřednictvím veřejné sítě Internet. V tomto rozhraní bude k dispozici vyúčtování (minimálně v rozsahu dle bodů 9.(i) - 9.(iv) dle této smlouvy) v elektronické podobě pro další zpracování objednatelem. Vyúčtování musí obsahovat minimálně identifikaci služby, lokality, v případě hlasových služeb pole telefonní číslo, datum období od, datum období do, celkovou částku v Kč za dané období. Výstupní soubor bude ve formátu umožňujícím další automatizované zpracování (např. XML, CSV nebo XLS).
9. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli:
 - (i) bezplatně faktury v elektronické podobě (např. formátu PDF) a to za fakturační skupinu zvlášť. Faktury budou zasílány emailem na adresu [XXXXX](#). Všechny faktury za celou dobu trvání smlouvy budou rovněž k dispozici v systému poskytovatele, ke kterému bude mít objednatel zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet.
 - (ii) 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 objednatel zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet.
 - (iii) 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), 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 účastník zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet.
 - (iv) faktury, podrobný výpis všech odchozích spojení a přehled měsíčních nákladů a provolaných minut v členění na jednotlivá telefonní čísla (odstavce (i) - (iii) budou k dispozici na vyžádání i v tištěné listinné (papírové) formě.
10. Platbu poukáže objednatel bezhotovostně na účet poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání fakturované částky z účtu objednatele.
11. V případě úhrady faktury nebo její části po lhůtě splatnosti má poskytovatel nárok na úrok z prodlení ve výši 0,01 % z dlužné částky za každý den prodlení.

V. Smluvní pokuty

1. V případě prodlení poskytovatele s plněním dle této smlouvy nebo v případě porušení jakékoliv povinnosti dle této smlouvy poskytovatelem, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení a každý den trvání porušení nebo prodlení, není-li touto smlouvou stanoveno jinak.
2. V případě porušení povinností poskytovatele o zachování důvěrnosti informací dle této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000 Kč za každé jednotlivé porušení.
3. V případě, že po skončení zkušebního provozu podle čl. III. odst. 4 této smlouvy nebude z důvodů na straně poskytovatele provoz poskytovatelem zřízené datové sítě splňovat parametry požadované objednatelem v Technické specifikaci, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000 Kč za každou lokalitu, u níž bude zjištěno nesplnění požadovaných parametrů, a každý den trvání nesplnění požadovaných parametrů.
4. Smluvní pokuty mohou být kombinovány a to znamená, že uplatnění jedné smluvní pokuty nevylučuje souběžně uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty.
5. Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením nezaniká povinnost smluvní strany splnit povinnost, jejíž plnění bylo smluvní pokutou zajištěno. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo zákazníka na náhradu újmy způsobené porušením povinnosti poskytovatele, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.
6. Smluvní strany se dohodly, že objednatel je oprávněn požadovat v případě nedodržení informační povinnosti ve vztahu k přenesené daňové povinnosti dle této smlouvy po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 50 % z výše potenciálně neodvedené daně příslušnému správci

daně (tj. z částky, jakou objednatel ručí za potenciálně nezaplacenou daň dle § 109 zákona č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, zákon o dani z přidané hodnoty).

7. Smluvní pokuty jsou splatné do 15 dnů od doručení výzvy k zaplacení.

VI. Odpovědnost za vady

1. Poskytovatel je povinen poskytovat plnění dle této smlouvy s odbornou péčí a ve vysoké kvalitě.
2. Poskytovatel odpovídá za vady plnění dle smlouvy a za způsobenou škodu dle občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
3. Poskytovatel je povinen objednateli nahradit škodu a vrátit uhrazenou cenu za služby poskytnuté podle této smlouvy v případě nedodržení kvality služeb stanovených ve smlouvě nebo v případě přerušení poskytování služeb z důvodů na straně poskytovatele v souladu s občanským zákoníkem a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
4. Obě smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám a minimalizaci vzniklých škod.
5. Žádná ze smluvních stran nebude odpovídat za škodu, která vznikne v důsledku věcně nesprávného nebo chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany, pokud však smluvní strana takovou nesprávnost nemohla na základě svých obvyklých a očekávaných znalostí a zkušeností odhalit a ihned na ni druhou stranu upozornit; trvala-li by zadávající strana i přes takové upozornění na svém zadání, vykonávající strana se zproští odpovědnosti za výsledek činnosti dle zadání.
6. Poskytovatel nebude odpovídat za škody vzniklé zaviněním objednatele, jeho zaměstnanců nebo osob, které se přímo účastní na kontrole majetku objednatele, a které nemohl při řádné odborné péči odvrátit.
7. Objednatel nebude odpovídat za škody vzniklé zaviněním poskytovatele, jeho zaměstnanců nebo třetích osob, které se budou podílet na plnění smlouvy jako poddodavatelé.

VII. Trvání smlouvy, zánik smlouvy a odstoupení od smlouvy

1. Smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to na dobu **24 měsíců** ode dne její účinnosti.
2. Od této smlouvy může odstoupit kterákoliv smluvní strana, pokud zjistí podstatné porušení této smlouvy druhou smluvní stranou.
3. Podstatným porušením této smlouvy se rozumí zejména:
 - pokud poskytovatel nezahájí plnění dle této smlouvy ve lhůtě do 30 dnů ode dne její účinnosti,
 - prodlení poskytovatele s řádným provedením zkušebního provozu dle této smlouvy delší než 30 dnů,
 - plnění v rozporu s požadavky objednatele vyjádřenými v této smlouvě a v Technické specifikaci u lokalit kategorie 1 a 2 po dobu delší než 24 hodin a u více než 3 lokalit kategorie 3 a 4 po dobu delší než 48 hodin.
 - zahájení insolvenčního řízení, ve kterém je poskytovatel v postavení dlužníka,
 - zjistí-li objednatel, že poskytovatel uvedl v nabídce na veřejnou zakázku nepravdivé údaje,
 - pokud po skončení zkušebního provozu podle čl. III. odst. 4 této smlouvy nebude z důvodů na straně poskytovatele provoz poskytovatelem zřízené datové sítě splňovat parametry požadované objednatel v Technické specifikaci u lokality kategorie 1 nebo u více než 2 lokalit kategorie 2 a 3 nebo u více než 4 lokalit kategorie typu 4.
4. Smluvní strany se dohodly, že vylučují použití ustanovení § 1978 občanského zákoníku.
5. Pokud se v průběhu realizace díla stane dokončení díla z právních či faktických důvodů objektivně nemožným, je objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.
6. Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran.

7. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčeny nároky na náhradu škody vzniklé porušením smlouvy některou smluvní stranou, povinnost mlčenlivosti, nároky na smluvní pokuty ani jiné nároky, které podle smlouvy nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení smlouvy. Objednatel uhradí výhradně odměnu za služby skutečně poskytnuté po dobu trvání smlouvy a bude oprávněn přistoupit k započtení takové odměny proti jakýmkoli pohledávkám objednatele za poskytovatelem.

VIII. Reklamáce poskytovaných služeb a lhůty pro jejich uplatnění

1. Pro reklamáce a lhůty pro jejich uplatnění platí tato ujednání:
- reklamáce se uplatňuje písemně – doručovací adresa: O2 Czech Republic, a.s., Za Brumlovkou 266/2, Praha 4 – Michle 140 22 (případně prostřednictvím emailu: XXXXX)
 - objednatel má právo podat reklamaci ve lhůtě dvou měsíců od doručení vyúčtování, případně od poskytnutí služby v rozporu s touto smlouvou,
 - poskytovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu v nejkratších možných lhůtách, odpovídajících složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamáce, nejpozději však do 1 měsíce ode dne jejího uplatnění,
 - v případě nesouhlasu s vyřízením reklamáce je objednatel oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu ve lhůtě 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamáce.

IX. Důvěrnost informací

1. Poskytovatel se zavazuje:
- považovat za důvěrnou a chránit před zneužitím a zpřístupněním bez zákonného důvodu jakoukoliv informaci, která mu bude poskytnuta nebo kterou se dozví či získá v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, i když nebyla výslovně uvedena jako důvěrná, a užít tyto informace pouze pro účely plnění smlouvy,
 - uložit uvedenou povinnost zachování důvěrnosti informací všem zaměstnancům a pracovníkům, kteří budou vykonávat jakékoli činnosti v souvislosti s plněním předmětu smlouvy s tím, že povinnost bude trvat i po ukončení pracovního poměru; pokud poskytovatel použije k plnění předmětu smlouvy třetí osoby, je povinen ve smlouvě, kterou s touto osobou uzavře, zavázat tuto třetí osobu k mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je povinností mlčenlivosti sám vázán,
 - podniknout veškerá opatření k ochraně informací, k zabránění jejich poskytnutí nebo předání třetím stranám, včetně vyzrazení z nedbalosti.
2. Povinnost zachovávání mlčenlivosti zůstane v platnosti i po zániku smlouvy, pokud se smluvní strany písemně nedohodnou jinak. Povinnosti k dodržování důvěrnosti informací se nebudou vztahovat na informace, které:
- jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením povinností k zachování důvěrnosti informací dle smlouvy,
 - jsou příjemci sděleny bez povinnosti mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
 - jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona nebo na základě rozhodnutí soudu či jiného příslušného orgánu.

X. Ochrana osobních údajů

1. Poskytovatel je povinen zajistit ochranu osobních údajů v souvislosti s plněním dle smlouvy v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění.

XI. Závěrečná ustanovení

1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu s § 6 zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.
2. Tato smlouva bude podepsána připojením elektronických podpisů obou smluvních stran. Smluvní strany se však mohou, třeba i ústně dohodnout, že smlouvu uzavřou v listinné podobě. V případě listinné podoby smlouvy, bude smlouva vyhotovena ve třech (3) stejnopisech s platností originálu, z nichž objednatel obdrží dvě (2) vyhotovení a poskytovatel jedno (1) vyhotovení.
3. Poskytovatel je srozuměn s tím, že objednatel je povinným subjektem dle § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) a je tak povinen zveřejnit obraz smlouvy a její případné změny (dodatky) a další dokumenty od této smlouvy odvozené včetně metadat. Objednatel se zavazuje tuto smlouvu uveřejnit v souladu s tímto zákonem, a to požadovaným způsobem, v zákonem stanovené lhůtě. Smluvní strany jsou v této souvislosti povinny si vzájemně sdělit, které údaje tvoří obchodní tajemství a jsou tak vyloučeny z uveřejnění.
4. Obvykle používané obchodní (smluvní) podmínky poskytovatele, které byly součástí nabídky poskytovatele na veřejnou zakázku, se uplatní na smluvní vztah stran pouze v takovém rozsahu, v jakém nejsou v rozporu se zněním této smlouvy, resp. zadávacích podmínek na veřejnou zakázku. Pokud budou ustanovení této smlouvy a obchodních podmínek poskytovatele podobná, avšak z jejich vzájemné existence bude vyplývat jakákoliv nejasnost co do rozsahu práv a povinností smluvních stran, použije se výlučně ustanovení této smlouvy.
5. Případné změny nebo doplnění smlouvy mohou být realizovány po dohodě smluvních stran výhradně v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, a to pouze formou číslovaných písemných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami.
6. Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností dle § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
Příloha č. 1 Technická specifikace
Příloha č. 2 Cenová nabídka
Příloha č. 3 Obchodní podmínky poskytovatele

V Brně dne 20. 1. 2026

V Ostravě dne 12. 1. 2026

Za objednatele:

Za poskytovatele:

.....
Povodí Moravy, s.p.
Ing. David Fína
generální ředitel

.....
O2 Czech Republic a.s.
XXXXX
Key account manager

Příloha č. 1 – Technická specifikace

Hlasové služby v pevném místě

Zadavatel požaduje, aby prostřednictvím všech telefonních přípojek poskytovaných v pevném místě (viz. Příloha č.3b) měl zajištěn přístup k veřejně dostupným telefonním službám ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, poskytovaným účastníkem, případně i jinými poskytovateli služeb elektronických komunikací. Konkrétně nabízené služby musí umožnit, aby zadavatel mohl nepřetržitě a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

- Volání na čísla tísňového volání.
- Volání do pevných telefonních sítí na území České republiky.
- Volání do mobilních sítí na území České republiky.
- Volání do neveřejných sítí na území České republiky.
- Volání na negeografická telefonní čísla (čísla začínající číslicí 9 a na tzv. zelené, modré a bílé linky).
- Mezinárodní volání do automatizované části mezinárodní telekomunikační sítě.
- Zadavatel požaduje zabezpečení hlasových služeb v pevném místě prostřednictvím přípojky služby virtuální pobočkové ústředny (VoIP) pro zajištění výše uvedených hlasových služeb na Ředitelství podniku, jednotlivých závodech a provozech.

Zadavatel požaduje, aby účastník zabezpečil služby centrální virtuální pobočkové ústředny pro provoz hlasových služeb na bázi VoIP volání pro všechny lokality uvedené v příloze č. 3b technické specifikace.

Zadavatel požaduje u služby virtuální pobočkové ústředny zajištění následujících služeb:

- Automatické zpětné volání.
- Čekající volání.
- Konference tří stran.
- Možnost vytváření podskupin (HuntGroup).
- Nastavení přesměrování volání jak na pronajatém koncovém zařízení, tak i v rámci administrátorské webové aplikace.
- Přesměrování volání při nepřihlášení.
- Přesměrování volání při obsazení.
- Přesměrování všech volání s upozorněním.
- Přesměrování vybraných volání (možnost předávat konkrétní hovory odpovídající nadefinovaným kritériím na jiné telefonní číslo. Kritériem pro výběr přesměrování je seznam min. 6 telefonních čísel, specifikovaných volaných čísel, stanovený časový harmonogram včetně stanoveného plánu dovolené, státních svátků nebo kombinace uvedených kritérií).
- Převzetí volání.
- Převzetí volání ve skupině.
- Přidržení volání.
- Přidržení volání s konzultací.
- Sekvenční vyzvánění.
- Souběžné vyzvánění.

Zadavatel požaduje, aby nastavení těchto služeb prováděl určený administrátor zadavatele prostřednictvím webové aplikace.

Součástí řešení služby virtuální pobočkové ústředny musí být možnost pronájmu koncového telefonního přístroje, IP telefonu. Nabídka pronájmu koncového telefonního přístroje, tedy IP telefonu musí obsahovat nejméně dva typy telefonů:

- „Základní“ IP telefon, základní stolní model s černobílým LCD displejem se 3 řádky a s minimálně 4 programovacími tlačítky.

- „Manažerský“ IP telefon, stolní model vyšší kategorie s barevným LCD displejem s minimálně 8 programovacími tlačítky.

Další funkční požadavky na IP telefon vyžadované zadavatelem:

- Podpora IEEE 802.3af POE, zároveň zadavatel požaduje ve výbavě externí napájecí zdroj.
- Podpora IEEE 802.1q a možnost tagování rámců dle 802.1p.
- Podpora signalizačního protokolu SIP.
- Podpora hlasových kodeků G.729, G.722, G.711.
- Podpora DHCP, možnost manuální konfigurace sítě včetně konfigurace VLAN a možnost automatického přiřazení do hlasové VLAN dle konfigurace přepínače.
- Integrovaný Ethernet přepínač pro připojení do LAN a připojení PC s minimální rychlostí 1 Gb/s.
- Řízení hlasitosti vyzvánění, reproduktoru a sluchátka.
- Handsfree hlasitý odposlech včetně vestavěného reproduktoru i mikrofonu s odstraněním echa.
- Adresářové služby s možností vyhledávání v tel. seznamech.
- Plná lokalizace přístroje pro český jazyk.

Zadavatel zároveň požaduje v rámci služby virtuální pobočkové ústředny možnost využít svých stávajících IP vrátníků 2N.

Počty linek služby virtuální pobočkové ústředny v jednotlivých lokalitách jsou uvedeny v příloze č. 3b technické specifikace.

Zadavatel požaduje, aby účastník zajistil následující způsob účtování služeb:

- Hovory budou účtovány s využitím sekundové tarifkace od počátku spojení, tj. tarifkace 0+1 (někdy též označovaná jako 1+1).
- Hovory budou účtovány jednotnou sazbou vždy na daný typ spojení v průběhu celého zúčtovacího období, tj. nebude rozlišován provoz tzv. „ve špičce“ a „mimo špičku“.
- Hovory budou účtovány jednotnou sazbou bez geografického rozlišení pro volání v rámci České republiky do všech pevných sítí, tj. nebude rozlišováno mezi tzv. „místním“ a „dálkovým“ hovorem.
- Hovory budou účtovány jednotnou sazbou pro volání v rámci České republiky do všech mobilních telefonních sítí.
- Hovorné v rámci služby centrální virtuální pobočkové ústředny bude bezplatné.

Zadavatel požaduje, aby účastník v rámci nabídky uvedl obchodní podmínky pro provoz tohoto typu služby.

Datové služby v pevném místě

Zadavatel provozuje kritickou infrastrukturu v oblasti regulace vodních toků, včetně provozu vodních elektráren. Pro zajištění bezpečného a nepřerušného provozu této infrastruktury, zejména v krizových situacích (např. extrémní srážky, povodně), je klíčové spolehlivé datové spojení mezi jednotlivými lokalitami.

Regulace provozu je zajišťována prostřednictvím datové sítě typu WAN, která plní zásadní roli v běžném i mimořádném provozu. S ohledem na potenciální rizika spojená s kybernetickými útoky, včetně sofistikovaných cílených nebo volumetrických útoků (např. DDoS), není přípustné, aby tato komunikační infrastruktura byla provozována ve veřejném prostředí.

Zadavatel proto požaduje, aby účastník zabezpečil zřízení a provoz privátní datové sítě na bázi protokolu IP s využitím technologie MPLS, která zajistí oddělení provozu zadavatele od veřejného internetu a umožní plnou kontrolu nad bezpečností a dostupností spojení mezi jednotlivými lokalitami zadavatele. Lokality zadavatele jsou rozděleny do následujících kategorií:

- Typ 1, ředitelství podniku (1 x).
- Typ 2, závody (3 x).
- Typ 3, provozy (13 x).
- Typ 4, provozní objekty (76 x).

V příloze č. 3a jsou uvedeny všechny lokality s minimálními přenosovými rychlostmi. U lokalit typu 1 a 2 je uvedena požadovaná minimální symetrická rychlost pro primární a sekundární (záložní) připojení.

Zadavatel požaduje pro lokalitu typu 1 dva nezávislé okruhy topologicky i technologicky pro maximální dostupnost datové služby v pevném místě.

Zadavatel požaduje, aby použitá technologie připojení k MPLS síti disponovala dostatečnou rezervou přenosového pásma a umožňovala navýšení rychlosti u primární trasy až na 1 Gb/s.

Pro realizaci datových služeb v pevném místě u lokality typu 1 je požadováno využití výhradně těchto přenosových technologií:

- Optické vedení pro primární připojení.
- Rádiový spoj pro sekundární (záložní) připojení. U tohoto rádiového spoje musí být použita technologie pracující na kmitočtech s individuálním oprávněním (v licencovaném pásmu).

Zadavatel požaduje pro lokality typu 2 dva topologicky nezávislé okruhy pro maximální dostupnost datové služby v pevném místě.

Zadavatel požaduje, aby použitá technologie připojení k MPLS síti disponovala dostatečnou rezervou přenosového pásma a umožňovala navýšení rychlosti u primární trasy až na 1 Gb/s.

Pro realizaci datových služeb v pevném místě u lokalit typu 2 je požadováno využití výhradně těchto přenosových technologií:

- Optické vedení.
- Metalické symetrické vedení.
- Rádiový spoj. U tohoto rádiového spoje musí být použita technologie pracující na kmitočtech s individuálním oprávněním (v licencovaném pásmu).

Zadavatel pro lokality typu 3 nepožaduje záložní připojení.

Pro realizaci datových služeb v pevném místě u lokalit typu 3 je požadováno využití výhradně těchto přenosových technologií:

- Optické vedení.
- Metalické vedení, symetrické nebo asymetrické s agregací 1:1
- Rádiový spoj s využitím technologie pracující na kmitočtech s individuálním oprávněním (v licencovaném pásmu).

Zadavatel pro lokality typu 4 nepožaduje záložní připojení, ani podporu QoS.

Pro realizaci datových služeb v pevném místě u lokalit typu 4 je požadováno využití výhradně těchto přenosových technologií:

- Optické vedení.
- Metalické vedení, symetrické nebo asymetrické s agregací 1:1.
- Rádiový spoj s využitím technologie pracující na kmitočtech s individuálním oprávněním v licencovaném pásmu nebo registrovaném frekvenčním pásmu (tzn. 10 GHz, 17 GHz, 24 GHz, 80 GHz). Součástí realizace bude v takovém případě potvrzení frekvenčního přidělu.
- Mobilní datové připojení technologií 4G/5G. Podmínkou použití 4G/5G technologie je, aby signál v lokalitě měl útlum menší než 100 dB. V případě vyššího útlumu zadavatel umožňuje využití přídavné antény, tak aby byla splněna výše uvedená podmínka. Mobilní připojení musí být směřované do privátní

APN a bude součástí pouze konkrétní VRF. Nesmí být využita APN Internet. Provoz bez FUP (bez počítaných dat). Pokud se v průběhu kontraktu změní dostupnost mobilní technologie v konkrétní lokalitě a přístupová rychlost bude násobně lepší než poskytuje metalické asymetrické vedení, vyhrazuje si Zadavatel právo na výměnu technologie, nebo zřízení druhé, záložní linky.

Zadavatel zakazuje použití bezdrátové technologie FWA (point to multipoint), která je nevhodná pro krizové situace.

Zadavatel zakazuje použití satelitní technologie, která je nevhodná pro informační systém s odezvou nad 300 ms.

Zadavatel vyžaduje, aby u všech typových lokalit dosahovala běžná odezva sítě max. hodnot 100 ms.

Zadavatel požaduje od dodavatele sdělení, jakým způsobem je tvořena přístupová síť a přenosová síť a z jaké části je tvořena vlastními prostředky a z jaké části pronajatými.

Zadavatel požaduje zajištění datových služeb poskytovaných na bázi technologie MPLS v následujícím rozsahu:

- Zřízení privátní VPN infrastruktury využívající oddělené směrovací tabulky (VRF – Virtual Routing and Forwarding). Služba musí podporovat logické rozdělení provozu minimálně do tří samostatných VRF instancí, a to:
 - VRF 1 – všesměrová topologie (full-mesh) umožňující přímou komunikaci mezi všemi pobočkami.
 - VRF 2 – topologie typu hvězda (star topology), kde veškerý provoz je směrován přes lokalitu typu 1.
 - VRF 3 – omezená topologie s upravenými směrovacími pravidly definovanými pomocí přístupových seznamů (ACL) na hraničním prvku (např. router nebo firewall).
- Služba musí umožňovat vytvoření více vzájemně oddělených VLAN, jejichž počet určuje zadavatel.
- Služba musí umožnit využití adresního prostoru zvoleného zadavatelem.
- Služba musí podporovat adresování pomocí protokolu IPv6. Služba musí podporovat plnohodnotný dual-stack provoz (IPv4+IPv6) pro všechny služby včetně možnosti statické i automatické konfigurace (SLAAC, DHCPv6).
- Zákaznický datový provoz nesmí být filtrovaný ze strany poskytovatele.
- Služba musí umožňovat nasazení přístupových seznamů (ACL). Dodavatel garantuje provedení úpravy ACL do 2 pracovních dnů. V ceně služby musí být zahrnuty až čtyři úpravy ACL za jedno účtovací období.
- Nedílnou součástí služby je koncové zařízení (CPE), které bude spravováno poskytovatelem. Zařízení musí poskytovat dostatek oddělených fyzických rozhraní pro jednotlivé VRF/VLAN.
- Předávacím rozhraním služby bude ethernetové rozhraní koncového zařízení, pracující v režimu IEEE 802.1Q (tagged VLAN).
- V případě symetrického i asymetrického připojení musí být garantována kapacita linky dle smluvních parametrů. Spojení nesmí být tvořeno sloučením více linek (link bonding), pokud by takové technické řešení omezovalo využití plné kapacity pro aplikace zadavatele.
- Součástí služby je monitorování výkonnostních charakteristik. Poskytovatel umožní zadavateli přístup ke SNMP záznamům pomocí verze v2c nebo v3 z koncových zařízení, která tuto technologii podporují.
- U zadavatelem určených lokalit musí služba podporovat proaktivní dohled ze strany poskytovatele. V takovém případě je poskytovatel povinen zahájit řešení incidentu i bez nahlášení ze strany uživatele.
- Poskytovatel musí zadavateli zpřístupnit on-line i off-line reportovací nástroj pro sledování vytížení jednotlivých datových přípojek a zároveň pro sledování vytížení QoS tříd. Report musí obsahovat:
 - časové rozlišení minimálně 5 minut,
 - záznam minimálně za poslední 3 dny pro zpětnou analýzu špiček,
 - uchovávání historických dat minimálně po dobu 6 měsíců.
- Zadavatel musí mít přístup k online reportovacímu nástroji přes zabezpečený webový portál s možností exportu dat do CSV/XLS.

Přístup do prostředí CMS

Zadavatel jako SPUÚ (Soukromoprávní uživatel údajů) vyžaduje po dodavateli splnění podmínek technického připojení k CMS (Centrálnímu místu služeb) pro zajištění přístupu do prostředí CMS (tzv. kvalifikovaný operátor) s minimální šířkou pásma 10 Mb/s.

Parametry QoS

Z důvodů upřednostnění přenosu klíčových aplikací a hlasu je nutné na linkách nastavit QoS. Pojemem QoS se rozumí preference důležitých paketů před všemi ostatními do určité hranice. Pokud je prioritizovaných paketů méně, bude volné pásmo využito pro přenos ostatních dat. Parametry primárních datových linek v modelovém uspořádání CE – CE jsou uvedeny v následující tabulce. Zadavatel požaduje uvést garanci parametrů QoS pro prioritizované aplikace a hlasový provoz, požadované hodnoty, pokud není technicky odůvodněno jinak, jsou uvedeny v následující tabulce:

Třída	Parametry		<10Mbps	<100Mbps	>100Mbps	Velikost paketu (L3)
Hlas	Zpoždění (one-way delay)	<	40 ms	40 ms	30 ms	60 byte
	Variabilita zpoždění (one-way jitter)	<	12 ms	12 ms	12 ms	60 byte
	Ztráta paketů (absolute one-way packet-loss)	<	0.5 %	0.5 %	0.5 %	60 byte
Data	Zpoždění (one-way delay)	<	120 ms	100 ms	60 ms	340 byte
	Ztráta paketů (one-way packet-loss)	<	1 %	1 %	1 %	340 byte
Internet	Zpoždění (one-way delay)	<	200 ms	150 ms	90 ms	340 byte

Zadavatel požaduje garanci parametrů QoS datových služeb v pevném místě u lokalit dle přílohy č.3a.

SLA

Zadavatel požaduje garanci dostupnosti datových služeb (SLA) v pevném místě u lokalit dle přílohy č.3a.

Zadavatel požaduje sledování SLA vždy v průběhu jednoho kalendářního měsíce.

	Platinum	Gold	Silver	Bronze
Měsíční dostupnost lokality	99,95%	99,92%	99,5%	99,0%
Maximální délka poruchy	4 hod.	4 hod.	8 hod.	12 hod.
Odezva	20 min.	1 hod.	2 hod.	4 hod.
Průběžné informace o poruše	2 hod.	2 hod.	4 hod.	6 hod.
Sankce za nedodržení parametrů	Ano	Ano	Ano	Ano

Zadavatel požaduje, aby účastník v nabídce uvedl, jaké technicko-organizační opatření používá pro dosažení parametrů SLA.

Definice parametrů SLA uvedených v tabulce:

- Dostupnost služby – je poměr doby, kdy byla uživateli služba (datová přípojka) dostupná k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem: Měsíční dostupnost = $(M - P) / M \times 100$ [%], kde M je celkový počet hodin ve sledovaném měsíci, P je součet všech dob trvání závady.
- Maximální délka poruchy – maximální doba poruchy služby (datové přípojky) v hodinách.

- Sankce SLA – součet sankce za nedodržení měsíční dostupnosti a sankce za nedodržení maximální doby poruchy vztahena ke službě. Pokud nebude dodržen alespoň jeden z garantovaných parametrů, sníží poskytovatel služby cenu služby v daném období o částku dle následující tabulky:

Dosažená dostupnost	Doba poruchy	Sankce za nedodržení dostupnosti + sankce za nedodržení max. doby poruchy u lokality typu 1	Sankce za nedodržení dostupnosti + sankce za nedodržení max. doby poruchy u lokalit typu 2,3,4
99%	7 hod.	20% + 5%	5% + 1%
98%	14 hod.	40% + 18%	14% + 6,5%
97%	22 hod.	60% + 30%	25% + 14%
96%	29 hod.	81% + 44%	35% + 20%

Součástí SLA bude pravidelný reporting plnění parametrů a informace o poruchovosti jednotlivých datových linek a jejich vytíženosti v závislosti na čase ve struktuře:

- Aktuální seznam služeb (seznam smluvně zajištěných služeb, seznam smluv SLA).
- Služby v poruše (seznam nedostupných služeb v poruše, nahlášené poruchy, historie poruch).
- Reporty (měsíční reporty garantovaných parametrů SLA).

Připojení k síti internet

Zadavatel požaduje nabídku na připojení do sítě Internet s minimální přenosovou rychlostí 500 Mb/s s možností navýšení přenosové rychlosti až na 1 Gb/s u primárního připojení a minimální přenosovou rychlostí 100 Mb/s u záložního připojení, pro lokalitu typu 1, ředitelství podniku. Připojení bude realizováno symetrickou přenosovou technologií bez omezení přenesených dat s garantovanou rychlostí. Součástí plnění bude rovněž přidělení a registrace 16 veřejných IP adres, poskytnutí a zajištění činnosti sekundárního DNS serveru.

Zadavatel umožňuje provozování služby Internet a MPLS na sdíleném přenosovém médiu, pokud bude zajištěna plná redundance primární a záložní linky a oddělení provozu bude řešeno formou VRF.

Změny a technologické úpravy

Změny technologie připojení a způsobu realizace služeb jsou přípustné, pokud:

- Splňují všechny minimální technické parametry stanovené v této technické specifikaci a v jejích přílohách.
- Změna nevede ke zhoršení kvality nebo dostupnosti služby.

Zadavatel umožňuje v průběhu plnění změnu přístupové technologie (např. přechod z metalického připojení na 4G/5G či optické připojení), pokud:

- Dojde ke zlepšení dostupnosti služby, zvýšení propustnosti nebo zajištění redundance.
- Zadavatel změnu písemně schválí.
- Dodavatel prokáže, že nová technologie splňuje všechny požadavky dle této technické specifikace.

Tato změna není považována za podstatnou změnu závazku ve smyslu § 222 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, pokud nevede ke změně celkového charakteru veřejné zakázky ani k navýšení její ceny.

Realizace

Zadavatel požaduje po zhotoviteli kompletní zřízení předmětné datové sítě, která bude vybrána v rámci veřejné zakázky ve stanoveném termínu a dle stanovených parametrů uvedených ve vítězné nabídce.

Před samotnou realizací musí být zhotovitelem zpracována a zadavatelem akceptována projektová dokumentace (dále jen „projekt migrace“). V projektové dokumentaci musí být uveden popis převodu všech současných služeb ze stávající technologie na technologii dodanou zhotovitelem.

Zhotovitel se zavazuje v termínu do 10 dnů od zveřejnění smlouvy v registru smluv, předat zpracovaný Projekt migrace k akceptaci Zadavatelem. Zadavatel si vyhrazuje právo, v případě nedodržení stanovených minimálních parametrů uvedených v této technické specifikaci a příložených přílohách technické specifikace, projekt neakceptovat a smlouvu bez nároku na úhradu nákladů vypovědět. Zhotovitel se zavazuje postupovat dle akceptovaného Projektu migrace.

Zhotovitel se zavazuje nejpozději do 90 dnů od data akceptace Projektu migrace dokončit zřízení pilotního provozu. Datová síť bude provozována v pilotním provozu bezplatně, a to pro účely testování a vyhodnocení funkčních parametrů uvedených ve veřejné zakázce, ke kterým se zhotovitel zavázal nabídkou. Pilotní provoz nebude trvat déle než 30 dnů, nebude-li písemně dohodnuto jinak.

Zhotovitel zajistí potřebnou součinnost při testování a migraci služeb v lokalitách.

V rámci pilotního provozu zajistí Zhotovitel testování vlastními prostředky v jednotlivých lokalitách proti centrále (ředitelství PM). Report bude dostupný přes webový online portál, který je požadován v zadávací dokumentaci.

Zhotovitel zajistí základní konfiguraci koncového zařízení, s rozdělením datového provozu do dvou VLAN:

- Provoz služeb VoIP bude realizován prostřednictvím VLAN - VOIP.
- Ostatní datový provoz bude realizován prostřednictvím VLAN – KLIENT.

Každá z lokalit bude testována minimálně po dobu 5 pracovních dnů od zahájení pilotního provozu.

Zadavatel má právo použít vlastní sofistikovaný nástroj pro ověření pravosti reportovaných parametrů Zhotovitelem. V případě pochybnosti o předložených výsledcích testování si zadavatel vyhrazuje právo požádat o opakované testování za přítomnosti pověřeného zaměstnance PM.

Sledované parametry:

- Utilizace např. FTP server, nebo IPERF (měření skutečné rychlosti obousměrně po dobu min 1 hod.).
- QoS třídy (měření např. přes SNMP).
- Zpoždění (Delay).
- Kolísání zpoždění (Jitter).
- Ztrátovost paketů (Loss packet).
- Proaktivita (zadavatel náhodně vybere pobočku, kde vypojí WAN port).

Zhotovitel pro akceptaci pilotního provozu připraví pro každou jednotlivou lokalitu předávací protokol, který obě strany podepíší. Součástí protokolu musí být vypracován protokol o měření přenosových parametrů datové linky v konkrétní lokalitě, ze kterého musí být zřejmé, že realizované dílo splňuje minimální technické parametry uvedené v této technické specifikaci a v přílohách technické specifikace. Měření provede Zhotovitel na své náklady certifikovaným měřicím zařízením akceptovaným zadavatelem. Datová síť bude uvedena do rutinního provozu po podepsání předávacích protokolů všech lokalit.

Po přechodu do rutinního provozu bude provoz zpětně zhotoviteli uhrazen na základě vystavené faktury za období od akceptace předávacího protokolu. Zadavatel si vyhrazuje právo v případě nedodržení stanovených minimálních parametrů uvedených v této technické specifikaci a v přílohách technické specifikace dílo neakceptovat a smlouvu bez nároku na úhradu nákladů vypovědět.

Příloha zadávací dokumentace č. 3

Dojde-li v průběhu realizace k vyhlášení tzv. povodňového režimu Zadavatelem, může Zadavatel přerušit (a informovat Zhotovitele písemně nebo e-mailem) plnění smlouvy, a to bez jakýchkoliv sankcí na obou stranách. Plnění smlouvy se následně automaticky prodlužuje o dobu povodňového režimu.

Příloha č. 2 – Cenová nabídka

Cenová nabídka

Účastník vyplní či upraví pouze sloupce B a D (modře označené buňky), obsah a vzorce ostatních buněk upravovat nesmí. Veškeré slevy a bonusy poskytované účastníkem budou započteny do jednotkových cen uvedených ve sloupci D.

Druh požadované služby	Službu je uchazeč schopen poskytnout (Ano/Ne)	Jednotka	Cena za jednotku (bez DPH)	Orientační počet jednotek za 1 měsíc	Cena celkem za 1 měsíc (bez DPH)	DPH [%]	Cena celkem za 1 měsíc (s DPH)
Připojení k internetu v lokalitě kategorie 1							
Připojení k internetu přenosovou rychlostí 350 Mb/s	Ano	měsíc					
Připojení k internetu přenosovou rychlostí 500 Mb/s	Ano	měsíc					
Připojení k internetu přenosovou rychlostí 1 Gb/s	Ano	měsíc					
Záložní připojení k internetu přenosovou rychlostí 100 Mb/s	Ano	měsíc					
Přidělení bloku 16 veřejných IP adres (blok adres s CIDR/28)	Ano	měsíc					
Připojení k síti MPLS lokalit kategorie 1 s SLA Platinum							
Symetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 250 Mb/s	Ano	měsíc					
Symetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 500 Mb/s	Ano	měsíc					
Symetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 1 Gb/s	Ano	měsíc					
Záložní symetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 50 Mb/s	Ano	měsíc					
Záložní symetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 100 Mb/s	Ano	měsíc					
Připojení k síti MPLS lokalit kategorie 2 s SLA Gold							
Symetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 50 Mb/s	Ano	měsíc					
Symetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 100 Mb/s	Ano	měsíc					
Symetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 200 Mb/s	Ano	měsíc					
Symetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 500 Mb/s	Ano	měsíc					
Symetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 1 Gb/s	Ano	měsíc					
Záložní symetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 50 Mb/s	Ano	měsíc					
Záložní symetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 100 Mb/s	Ano	měsíc					
Záložní symetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 150 Mb/s	Ano	měsíc					
Připojení k síti MPLS lokalit kategorie 3 s SLA Silver							
Symetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 6 Mb/s	Ano	měsíc					
Symetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 8 Mb/s	Ano	měsíc					
Symetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 10 Mb/s	Ano	měsíc					
Symetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 30 Mb/s	Ano	měsíc					
Symetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 50 Mb/s	Ano	měsíc					
Asymetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 4096/512 kb/s	Ano	měsíc					
Asymetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 8192/512 kb/s	Ano	měsíc					
Asymetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 16/1 Mb/s	Ano	měsíc					
Asymetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 24/2 Mb/s	Ano	měsíc					
Asymetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 40/4 Mb/s	Ano	měsíc					
Asymetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 50/5 Mb/s	Ano	měsíc					
Asymetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 50/10 Mb/s	Ano	měsíc					
Asymetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 100/20 Mb/s	Ano	měsíc					
Připojení k síti MPLS lokalit kategorie 4 s SLA Bronze							
Symetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 4 Mb/s	Ne	měsíc					
Symetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 6 Mb/s	Ne	měsíc					
Asymetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 4096/512 kb/s	Ano	měsíc					
Asymetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 6144/384 kb/s	Ano	měsíc					
Asymetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 8192/512 kb/s	Ano	měsíc					
Asymetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 24/2 Mb/s	Ano	měsíc					
Asymetrické připojení k síti MPLS přenosovou rychlostí 40/4 Mb/s	Ne	měsíc					
4G/5G bez určeného rychlostního profilu nebo připojení jinou technologií s rychlostí download ne nižší než 4Mb/s	Ano	měsíc					
Hlasové služby v pevném místě s neomezeným voláním							
Přípojka typu HTS (veřejné telefonní linka) s neomezeným voláním do pevných a mobilních sítí v ČR	Ano	měsíc					
Přípojka službv virtuální pobočkové ústředny s neomezeným voláním do pevných a mobilních sítí v ČR	Ano	měsíc					
Přípojka službv virtuální pobočkové ústředny s neomezeným voláním do pevných a mobilních sítí v ČR a 1000 minut do zahraničí	Ano	měsíc					
Hlasové služby v pevném místě s účtováním voláním							
Přípojka typu HTS (veřejné telefonní linka)	Ano	měsíc					
Přípojka službv virtuální pobočkové ústředny	Ano	měsíc					
Volání v rámci službv virtuální pobočkové ústředny	Ano	minuta					
Volání do pevných sítí v ČR	Ano	minuta					
Volání do mobilních sítí v ČR	Ano	minuta					
Volání do neveřejných sítí v ČR	Ano	minuta					
Volání do pevných sítí na Slovensku	Ano	minuta					
Volání do mobilních sítí na Slovensku	Ano	minuta					
Volání do pevných sítí v Rakousku	Ano	minuta					
Volání do mobilních sítí v Rakousku	Ano	minuta					
Volání do pevných sítí v Německu	Ano	minuta					
Volání do mobilních sítí v Německu	Ano	minuta					
Pronájem koncových zařízení k hlasovým službám							
Pronájem koncového zařízení k přípoje typu HTS	Ano	měsíc					
Pronájem IP telefonu typu "Základní"	Ano	měsíc					
Pronájem IP telefonu typu "Manažerský"	Ano	měsíc					
Celková nabídková cena za 1 měsíc bez DPH					213 356,50 Kč		
Celková nabídková cena za 1 měsíc s DPH						258 161,37 Kč	
Celková nabídková cena za dobu plnění (24 měsíců) bez DPH					5 120 556,00 Kč		
Celková nabídková cena za dobu plnění (24 měsíců) s DPH						6 195 872,76 Kč	

Příloha č. 3 – Obchodní podmínky poskytovatele

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, vyrazením a zneužitím. Nezpřístupňujte je cizím osobám. Stejně tak chraňte předanou SIM kartu nebo jiná zařízení, prostřednictvím kterých jsou služby čerpány. Odpovídáte za čerpání i úhradu ceny služeb až do doby, kdy bude O2 písemně oznámeno zneužití těchto kódů, klíčů, SIM karty nebo jiných zařízení.

4.3. **Kompatibilní zařízení**

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

4.4. Opatření pro správné fungování sítě a služeb

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

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

4.5. 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 krýt s kalendářním měsícem. O2 vám zúčtovací období přiřadí. Na vyúčtování je přitom vždy vidět, za jaké období je vystaveno. Výjimečně může být zúčtovací období z provozních důvodů kratší či delší. Pokud nelze služby zahrnout do vyúčtování za období, kdy byly poskytnuty, najdete je ve vyúčtování následujícím. To se může stát zejména u služeb poskytnutých v sítích jiných smluvních operátorů.

5.2. Elektronická forma

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

5.3. Doručování

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

5.4. Když nemůžete vyúčtování najít

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

5.5. Co vyúčtování obsahuje

O2 vystavuje vyúčtování v rozsahu stanoveném v příslušných právních předpisech. Základní formou je vyúčtování

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

5.6. **Vyúčtování a daně**

Datem uskutečnění zdanitelného plnění podle zákona o DPH je den zjištění skutečné spotřeby (což je poslední den zúčtovacího období). U služeb, kde datum uskutečnění zdanitelného plnění nelze stanovit jako den zjištění spotřeby, je v souladu se zákonem o DPH sjednáno dílčí plnění, přičemž každé dílčí plnění se považuje za 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 úmrtí list.

9.4. Přístroj poškozující síť

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

9.5. Ostatní důvody

Ostatní případy, kdy je O2 oprávněna omezit nebo přerušit poskytování služeb, jsou uvedeny výše v textu (v 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 přerušení poskytování služeb z důvodu na vaší straně. Pokud se změny týkají stejného technologického bodu, na němž jsou poskytovány i jiné služby, může být změna provedena až po realizaci té předchozí.

10.6. Změny jinak než písemně

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

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

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

11.2. Když čerpáte výhody ze smlouvy se závazkem

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

vliv na závazky z rámcové dohody (pro firemní zákazníky) nebo jiných ujednání k minimálnímu měsíčnímu plnění po určitou dobu. Pokud je služba elektronických komunikací (jiná než přístup k internetu nebo interpersonální komunikační služba nezávislá na číslech) narušena významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve smlouvě (způsob zjištění viz čl. 8.1), může z tohoto důvodu spotřebitel bez sankce vypovědět smlouvu. Pokud zakoupil dotované koncové zařízení, je povinen doplatit poměrnou část jeho hodnoty podle smlouvy, anebo v případě služby se závazkem částku odpovídající jejímu paušálu zbývajícimu 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 připseme na vrub vašeho vyúčtování u O2. K zadání je třeba technicky způsobilé koncové zařízení (elektronické komunikační zařízení). Dále v tomto článku užíváme pro zkrácení i samotné slovo transakce.

14.2. Za co lze platit

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

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

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

14.3. Způsoby zadání příkazu

Příkaz k provedení Platby přes O2 můžete zadat následujícími způsoby:

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

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

14.4. Zadáním 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 provedenou transakci odpovídáme příslušnému partnerovi. Pro správné provedení transakce a použití poukázaných prostředků může být nutné předat obchodníkovi vaše telefonní číslo, případě i další údaje sloužící k identifikaci platby či jejího příjemce; v tom případě tyto údaje pro uvedené účely obchodníkovi předáme.

14.7. O2 může stanovit limity

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 vyjádřením 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. Reklamacce platebních transakcí

Případnou reklamaci proti neprovedení či chybnému provedení platební transakce (tj. že hovor nebyl uskutečněn, SMS či DMS nebyla odeslána, vyúčtovaná délka či počet hovorů/jednotek neodpovídá provozním údajům ústředny, příkaz byl zadán ze ztraceného nebo odcizeného zařízení či SIM karty, nedal jste příkaz k provedení transakce ani souhlas s jejím provedením apod.) jste povinen podat písemně na adresu sídla O2, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců a u platebních služeb podle ZOPS do 13 měsíců ode dne doručení vyúčtování, v němž je nebo má být transakce zahrnuta. Po uplynutí lhůty se má za to, že každá platební transakce zahrnutá ve vyúčtování pro dané zúčtovací období byla uskutečněna správně a žádnou další transakci jste v takovém zúčtovacím období neschválil ani nepřikázal. Pokud došlo v rozporu s přijatým příkazem k neprovedení či chybnému provedení transakce, neprodleně zajistíme správné připsání částky transakce na platební účet partnera. V případě, že nám však ještě před připsáním správné částky takové transakce partnerovi (zejména v reklamaci) oznámíte, že na jejím provedení již netrváte, částku chybně provedené transakce vám vrátíme. K vrácení dojde stejným způsobem jako v případě oprávněné 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 zaslání vyúčtování, a to alespoň 1 měsíc před nabytím účinnosti změny. Takto oznámený návrh na změnu platí za přijatý z Vaší strany, ledaže jej odmítnete, jako by šlo o změnu základních podmínek podle čl. 11.9. Konkrétně můžete bez sankce do dne nabytí účinnosti změny:

1. podat výpověď platební rámcové smlouvy: doručením ihned skončí též smlouva o základní službě, jejíž součástí je vypovídání platební rámcové 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