



číslo Rámcové dohody: O2OP /

**RÁMCOVÁ DOHODA  
O PODMÍNKÁCH POSKYTOVÁNÍ MOBILNÍCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ**

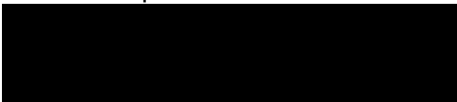
uzavřená mezi

**Statutární město Ústí nad Labem**

Velká Hradební 2336/8  
401 00 Ústí nad Labem  
IČO: 00081531  
DIČ: CZ00081531  
spisová značka, pod kterou je společnost  
zapsána u příslušného rejstříkového soudu:



zastoupená:

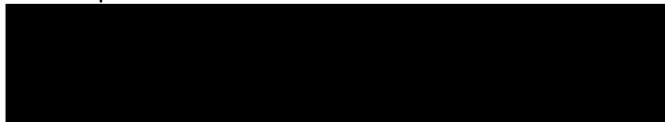


**O2 Czech Republic a.s.**

Za Brumlovkou 266/2  
140 22 Praha 4 - Michle  
IČO: 60193336  
DIČ: CZ60193336  
spisová značka, pod kterou je společnost  
zapsána u příslušného rejstříkového soudu:  
B 2322 vedená u Městského soudu v Praze



zastoupená:



**1. Předmět Rámcové dohody**

- 1.1 Předmětem této Rámcové dohody (dále též jen „Rámcová dohoda“) je na straně jedné závazek společnosti O2 poskytovat Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi definovanému v čl. 3 této Rámcové dohody
- i) služby elektronických komunikací prostřednictvím mobilních sítí společnosti O2 a další navazující či s nimi související služby v oblasti informačních a komunikačních technologií, uvedené v Příloze č. 1 této Rámcové dohody (dále jen „**služby ICT**“) (souhrnně dále jen „**Služby**“) za zvýhodněných obchodních podmínek (dále též jen „**Služby**“) za zvýhodněných obchodních podmínek, a dále též
- ii) dodávky mobilních telefonů, příslušenství k mobilním telefonům a dalších produktů společnosti O2 (dále též jen „**Zboží**“) za zvýhodněných obchodních podmínek
- a na straně druhé závazek Účastníka řádně a včas platit vyúčtování za Služby a Zboží poskytnuté mu dle této Rámcové dohody po celou dobu účinnosti této Rámcové dohody.
- 1.2 Tato Rámcová dohoda vychází z výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „Telekomunikační služby, služby veřejných 5G sítí a mobilní telefony s podporou 5G pro Statutární město Ústí nad Labem, jím zřízené příspěvkové organizace, městské obvody a městskou policii, část 1 – Telekomunikační služby“. O2 prohlašuje, že akceptuje požadavky a podmínky Účastníka uvedené v zadávací dokumentaci veřejné zakázky a v předložené nabídce. V případě rozporu mezi textem Rámcové dohody a zadávací dokumentace, resp. nabídkou, má přednost text zadávací dokumentace a nabídky. Obchodní podmínky vyplývající ze zadávací dokumentace jsou ostatním obchodním podmínkám uvedeným v této Rámcové dohodě nadřazeny.
- 1.3 Zboží bude Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi definovanému v čl. 3 této Rámcové dohody dodáváno na základě jeho dílčích objednávek.
- 1.4 Zřízení jednotlivých Služeb a podmínky jejich poskytování se řídí Všeobecnými podmínkami poskytování služeb, Obchodními podmínkami pro poskytování ICT služeb a specifickými podmínkami jednotlivých služeb ICT, které jsou poskytovány Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi dle této Rámcové dohody, a které jsou vydané společností O2 Czech Republic a.s. (dále též jen „**Všeobecné podmínky**“).

O2 Czech Republic a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 - Michle Czech Republic [www.o2.cz](http://www.o2.cz)

zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl B vložka 2322 IČ 60193336 DIČ CZ60193336

## 2. Ceny a platební podmínky

- 2.1 O2 se zavazuje účtovat Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi definovanému v čl. 3 této Rámcové dohody za Služby poskytnuté mu po dobu trvání této Rámcové dohody ceny dle Ceníku základních služeb pro firemní zákazníky, Ceníku volitelných služeb pro firemní zákazníky (dále společně též jen jako „Ceník“) a Ceníku služby O2 SMS Connector Business ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby a dle cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě, nebude-li dohodnuto jinak. Účastník prohlašuje, že byl seznámen s Ceníkem ve znění účinném ke dni uzavření této Rámcové dohody. Ceník v aktuálním znění a další aktuální dokumenty jsou Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi definovanému v čl. 3 této Rámcové dohody k dispozici na internetových stránkách společnosti O2.
- 2.2 Úhrada za Služby bude prováděna v českých korunách, případně v jiné měně platné v budoucnu na území České republiky při přechodu na tuto měnu.
- 2.3 Účtovacím obdobím bude vždy kalendářní měsíc, tedy období od 0:00.00 prvního dne kalendářního měsíce až do 23:59:59 posledního dne téhož kalendářního měsíce.
- 2.4 Účastník nebude poskytovat společnosti O2 jakékoli zálohy. Splatnost daňových dokladů bude vždy nejméně 21 kalendářních dnů od doručení daňového dokladu Účastníkovi.
- 2.5 O2 je oprávněna vystavit daňový doklad až po poskytnutí řádného plnění Služeb na základě dílčí (účastnické) smlouvy. Příslušné platby se uskuteční vždy na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného zpětně společností O2 za Služby poskytnuté v předchozím účtovacím období.
- 2.6 Při nedodržení splatnosti daňového dokladu Účastník zaplatí společnosti O2 úrok z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
- 2.7 Veškeré daňové doklady budou obsahovat náležitosti podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (zákon o DPH). V případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je Účastník oprávněn zaslat je zpět společnosti O2 k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných dokladů zpět Účastníkovi.
- 2.8 O2 se zavazuje, že zajistí poskytování Služeb (předmětu plnění veřejné zakázky) uvedených v příloze této Rámcové dohody – technické specifikaci, za jednotkové ceny stanovené nabídkou O2, přičemž jednotkové ceny stanovené nabídkou O2 ve formě vyplnění přílohy „Ceník“, případně upravené v elektronické aukci, se považují za ceny sjednané a jejich výše v Kč bez DPH nesmí být jakýmkoli způsobem navyšována v průběhu trvání Rámcové dohody.
- 2.9 O2 se zavazuje, že každé cenové ujednání v této Rámcové dohodě, tj. každá jednotková cena v Kč bez DPH, bude vždy vyúčtována v nižší nebo v maximálně shodné výši odpovídající cenovému ujednání uvedenému v nabídce O2.

## 3. Další účastníci Rámcové dohody

- 3.1 Za podmínek stanovených níže tímto článkem mohou k této Rámcové dohodě přistoupit i subjekty, které jsou ve vztahu k Účastníkovi osobami ovládanými nebo osobou ovládající, dále subjekty, které jsou ovládané stejnou ovládající osobou jako Účastník (ve smyslu ustanovení § 74 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů), nebo které jsou Účastníkem zřízeny či Účastníkovi podřízeny (dále též jen „Další účastníci“).
- 3.2 Předpokladem pro přistoupení Dalšího účastníka k této Rámcové dohodě je
  - i) písemné potvrzení Dalšího účastníka, že přistupuje k této Rámcové dohodě, že se seznámil s právy a povinnostmi touto Rámcovou dohodou založenými, bez výhrad s nimi souhlasí a zavazuje se je dodržovat,
  - ii) souhlas Účastníka s přistoupením Dalšího účastníka k této Rámcové dohodě, a
  - iii) písemný souhlas společnosti O2 s přistoupením Dalšího účastníka k této Rámcové dohodě.

Splněním všech shora uvedených podmínek vzniká mezi společností O2 a Dalším účastníkem smluvní vztah, jehož obsah, tj. práva a povinnosti, je určen touto Rámcovou dohodou. Přistoupením k této

Rámcové dohodě zmocňuje Další účastník Účastníka, aby jeho jménem sjednával změny či doplnění této Rámcové dohody a uzavíral k této Rámcové dohodě tomu odpovídající dodatky. Seznam Dalších účastníků a formulář pro přistoupení Dalšího účastníka je obsahem přílohy č. 3 této Rámcové dohody.

- 3.3 Přestane-li Další účastník splňovat podmínky dle odst. 3.1, je povinen o tom společnost O2 bezodkladně písemně informovat. Společnost O2 je oprávněna smluvní vztah s tímto Dalším účastníkem, založený dle odst. 3.2 této Rámcové dohody, vypovědět. Výpovědní doba činí 5 (pět) dní od doručení této výpovědi Dalšímu účastníkovi. Po ukončení účinnosti této Rámcové dohody ve vztahu k Dalšímu účastníkovi, budou takovému Dalšímu účastníkovi všechny Služby a Zboží účtovány v běžných cenách bez cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě, tj. dle Ceníku, aktuální nabídky Zboží společnosti O2 a na základě separátních smluv o poskytování konkrétních služeb ICT. Smluvní vztah dle této Rámcové dohody mezi společností O2 a Dalším účastníkem, resp. Dalšími účastníky, končí nejpozději ukončením této Rámcové dohody mezi společností O2 a Účastníkem.

#### **4. Práva a závazky stran dohody**

- 4.1 Účastník a Další účastník se zavazují zmocnit kontaktní osobu – primárního správce, který bude oprávněn s O2 právně jednat a zastupovat Účastníka, resp. Dalšího účastníka, v záležitostech souvisejících s touto Rámcovou dohodou, účastnickou smlouvou, Službami a Zbožím (dále jen „Primární správce“). Primární správce bude zmocněn formulářem „Zmocnění Primárního správce“. V případě zániku zmocnění Primárního správce je Účastník, resp. Další účastník, povinen bezodkladně o tom společnost O2 písemně informovat a formulářem „Zmocnění Primárního správce“ zmocnit nového Primárního správce.
- 4.2 Společnost O2 si vyhrazuje právo aktualizovat a měnit přílohu č. 2 této Rámcové dohody. Každou aktualizaci nebo změnu je společnost O2 povinna Účastníkovi a Dalším účastníkům oznámit.
- 4.3 Účastník a Další účastník je oprávněn obsah této Rámcové dohody zpřístupnit v souladu s příslušnými ustanoveními zákona 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek. Náleží-li Účastník do okruhu subjektů uvedených v ustanovení § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, zavazuje se uveřejnit tuto Rámcovou dohodu, případně jednotlivé Účastnické smlouvy v registru smluv v souladu s tímto zákonem. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním všech náležitostí tohoto smluvního vztahu v registru smluv.
- 4.4 Smluvní strany se dohodly, že tato Rámcová dohoda může být ukončena uplynutím doby, písemnou dohodou smluvních stran nebo odstoupením Účastníka od Rámcové dohody v souladu s příslušnými právními předpisy České republiky. Jiné možnosti ukončení této Rámcové dohody nepřipouští.
- 4.5 Smluvní strany se dohodly, že Služby budou pořizovány na základě účastnických smluv bez časového či finančního závazku na dobu neurčitou s výpovědní dobou 1 měsíc. Výpovědní doba začíná běžet od 1. dne následujícího měsíce po prokazatelném doručení výpovědi společnosti O2. Možnost vypovědět Služby nesmí být ze strany O2 podmíněna jakýmkoli sankčním poplatkem či smluvní pokutou. Výjimkou z uvedeného pravidla podle předchozí věty jsou výhradně služby (SIM karty), na nichž vzniknou závazky z případného nákupu dotovaného hardware ke konkrétní účastnické smlouvě.
- 4.6 Smluvní strany se dohodly, že jakékoliv závazky k povinnosti minimálního odběru služeb/dodávek jsou nepřipustné.
- 4.7 Smluvní strany se dohodly, že jednotlivé služby budou poskytovány v souladu s definovanými parametry doplňkové služby „Administrace SIM karet“ uvedené v příloze č. 4 – Technické specifikaci.
- 4.8 O2 se zavazuje:
- i) uchovávat důvěrné informace v tajnosti a nakládat s nimi výlučně v souvislosti s plněním své činnosti, přičemž je povinna řídit se pravidly pro nakládání s těmito informacemi, které vyplývají z právních předpisů, interních předpisů nebo rozhodnutí orgánů Účastníka,
  - ii) nevyužít, a ani se nepokusit využít, důvěrné informace pro vlastní potřebu nebo pro potřebu jakékoliv třetí osoby způsobem, který by byl v rozporu s právními předpisy či s touto smlouvou nebo by přímo nebo nepřímo jakkoliv poškodil nebo mohl poškodit Účastníka,
  - iii) neprodleně informovat statutární orgán Účastníka, pokud zjistí, že došlo nebo by mohlo dojít k prozrazení důvěrné informace neoprávněné osobě.

- 4.9 O2 se zavazuje s ohledem na oprávněné zájmy Účastníka zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích, o nichž se dozví při plnění činností podle této Rámcové dohody a které v zájmu Účastníka nelze sdělovat jiným osobám bez jeho písemného souhlasu, přičemž za důvěrné informace se považují jakékoliv informace, které:
- i) tvoří obchodní tajemství Účastníka, zejména se pak za obchodní tajemství považují veškeré skutečnosti obchodní a technické povahy související s činností Účastníka a jeho business plánů, které nejsou veřejně dostupné, a/nebo
  - ii) jsou chráněny nebo podléhají zvláštnímu režimu nakládání na základě příslušných právních předpisů (zejména zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů) nebo závazkových vztahů, jejichž účastníkem je Účastník, a/nebo
  - iii) budou Účastníkem explicitně označeny za důvěrné, a/nebo
  - iv) v případě jejich prozrazení by poškodily nebo mohly poškodit Účastníka.
- 4.10 Účastník si vyhrazuje právo na změnu závazku spočívající v počtu Služeb podle Ceníku a Technické specifikace, a to z důvodu provozních a rozvojových změn. Tato změna je možná jen do 10% navýšení předpokládané hodnoty dané části.
- 4.11 O2 je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 4.12 O2 se zavazuje službu MDM poskytovat formou služby (SaaS) v zabezpečeném cloudovém řešení nebo metodou on-premise v prostředí Účastníka. Toto řešení bude dostupné a integrované s interními systémy Účastníka. O2 vyhotoví smluvní, technický i procesní popis praxe při poskytování a používání této služby. Účastník deklaruje, že interně využívá Microsoft prostředí AD / LDAP, případně EntraID prostředí pro možnou integraci uživatelských skupin a jejich oprávnění.
- 4.13 O2 provede analýzu (cílový koncept) a nasazení nástroje MDM v prostředí Účastníka, dle které po schválení Účastníkem implementaci provede.

### **5. Závěrečná ustanovení**

- 5.1 Tato Rámcová dohoda nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Služby na základě této Rámcové dohody budou poskytovány po dobu určitou, a to od 1. 3. 2026 do 28. 2. 2030. Za řádné uveřejnění této Rámcové dohody je odpovědný Účastník.
- 5.2 Po ukončení účinnosti této Rámcové dohody budou Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi všechny Služby a Zboží účtovány v běžných cenách bez cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě, tj. dle Ceníku, aktuální nabídky Zboží společnosti O2 a na základě separátních smluv o poskytování konkrétních služeb ICT.
- 5.3 Podmínky poskytování Služeb neupravené touto Rámcovou dohodou se řídí smlouvou o poskytování služeb elektronických dokumentací, Všeobecnými podmínkami a Ceníkem, ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby. Znění Rámcové dohody je Všeobecným podmínkám a Ceníkům O2 nadřazeno. O2 je oprávněna navrhnout Účastníkovi nebo Dalšímu účastníkům slevu z cen poskytovaných služeb, a to ve výslovné nabídce doručené Účastníkovi (Dalšímu účastníkovi) nejpozději současně s prvním vyúčtováním, v němž se má navržená sleva zohlednit. Účastník (Další účastník) tento návrh přijme a dohodu o poskytnutí slevy uzavře zaplacením takového vyúčtování v částce snížené o navrženou slevu.
- 5.4 Tato Rámcová dohoda se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a dalšími relevantními právními předpisy České republiky. K řešení sporů z této Rámcové dohody je příslušný Český telekomunikační úřad, a to včetně námitek proti vyřízení reklamace. V případě pochybností o místní příslušnosti si strany sjednaly místní příslušnost odboru Českého telekomunikačního úřadu pro oblast dle sídla společnosti O2.
- 5.5 Pokud smluvní strany dohodou mění obsah této Rámcové dohody, musí být vyhotoven písemný vzestupně číslovaný dodatek podepsaný oprávněnými zástupci smluvních stran. Tím není dotčeno ustanovení odst. 4.2 této Rámcové dohody. Práva vzniklá z této Rámcové dohody nesmí být postoupena



bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.

- 5.6 Tato Rámcová dohoda obsahuje úplné ujednání o předmětu Rámcové dohody a všech náležitostech, které smluvní strany měly a chtěly ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Rámcové dohody. Žádný projev stran učiněný při jednání o této Rámcové dohodě ani projev učiněný po uzavření této Rámcové dohody nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
- 5.7 Strany výslovně vylučují, aby nad rámec ustanovení této Rámcové dohody byly jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Rámcové dohody, ledaže je ve smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 5.8 Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této Rámcové dohody věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Rámcové dohody. Kromě ujištění, která si strany poskytly v této Rámcové dohodě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá strana informace při jednání o této Rámcové dohodě. Výjimkou budou případy, kdy daná strana úmyslně uvedla druhou stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této Rámcové dohody.
- 5.9 Strany výslovně potvrzují, že podmínky této Rámcové dohody jsou výsledkem jejich jednání a každá ze stran měla příležitost o obsahu smlouvy vyjednávat a ovlivnit tak smluvní podmínky. Pro vyloučení pochybností smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku na tuto Rámcovou dohodu.
- 5.10 Tato Rámcová dohoda je vyhotovena v jednom elektronickém vyhotovení a podepsána zaručenými elektronickými podpisy oprávněných zástupců smluvních stran. Změny Všeobecných podmínek a Ceníku se řídí Všeobecnými podmínkami. Český text této Rámcové dohody je závazný.
- 5.11 Tato Rámcová dohoda a její přílohy představují úplnou dohodu smluvních stran týkající se předmětu této Rámcové dohody a ke dni nabytí účinnosti této Rámcové dohody plně nahrazují Rámcovou dohodu č. O2OP/941411 uzavřenou mezi společnostmi O2 a Účastníkem dne 1.3.2022
- 5.12 Účastník tímto potvrzuje, že uzavření této Rámcové dohody bylo schváleno Radou města Ústí nad Labem usnesením č. 2795/91R/26 ze dne 2.2.2026.
- 5.13 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Rámcovou dohodu přečetly a na výraz souhlasu s jejím obsahem připojují níže svůj podpis.

V Ústí nad Labem, dne: shodné s datem el. podpisu

V Praze, dne: shodné s datem el. podpisu

Statutární město Ústí nad Labem

O2 Czech Republic a.s.

**Přílohy:**

- č. 1 – Ceník
- č. 2 – Kontaktní informace
- č. 3 – Seznam Dalšíh účastníků
- č. 4 – Technická specifikace



- č. 5 – Všeobecné podmínky poskytování služeb
- č. 6 – Ceník základních služeb pro firemní zákazníky
- č. 7 – Ceník volitelných služeb pro firemní zákazníky
- č. 8 – Vzor hromadné objednávky (dílčí smlouva)
- č. 9 – Vzor Smlouvy o poskytování služby MDM
- č. 10 – Specifické podmínky pro poskytování bezpečnostních služeb O2
- č. 11 – Obchodní podmínky pro poskytování ICT služeb O2
- č. 12 – Seznam Zadavatelů



## Příloha č. 1 Ceník

# Příloha č. 4.1 ZD - Ceník koncových tarifů

Stanovení jednotkových cen - cenový list

## Jednorázové aktivační či zřizovací poplatky

| Název                                                                                  | Jednotka |  | Počet jednotek | Nabízená jednotková cena v Kč bez DPH | Cena celkem v Kč bez DPH |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------|--|----------------|---------------------------------------|--------------------------|
| Aktivace a zřízení - Hlasová SIM karta                                                 | ks       |  | 1 656          | 1,00                                  | 1 656,00                 |
| Aktivace a zřízení - Datová SIM karta                                                  | ks       |  | 64             | 1,00                                  | 64,00                    |
| Aktivace a zřízení - Datová služba k hlasové SIM kartě                                 | ks       |  | 735            | 0,00                                  | 0,00                     |
| Aktivace a zřízení - Mobilní hlasová virtuální privátní síť (VPS) ke každé hlasové SIM | ks       |  | 1 656          | 0,00                                  | 0,00                     |
| Aktivace a zřízení - Podrobné elektronické vyúčtování                                  | ks       |  | 1 720          | 0,00                                  | 0,00                     |
| Zajištění služby Mobile Device Management ("MDM")                                      | ks       |  | 438            | 2 200,00                              | 963 600,00               |

## Měsíční paušální poplatky a poplatky za provoz

| Název | Jednotka | Počet jednotek za měsíc | Počet jednotek za 4 roky | Nabízená jednotková cena v Kč bez DPH | Cena celkem v Kč bez DPH |
|-------|----------|-------------------------|--------------------------|---------------------------------------|--------------------------|
|-------|----------|-------------------------|--------------------------|---------------------------------------|--------------------------|

### Tarif č. 1 "Účtováný"

|                                                                                               |     |        |           |       |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|-----------|-------|--------------|
| Měsíční paušál - Standardní SIM karta se zákl.mobil.telekom.službami<br>tarif č. 1 "Účtováný" | ks  | 792    | 38 016    | 10,00 | 380 160,00   |
| Spojení - Hovory do mobilních a pevných sítí v ČR                                             | min | 42 000 | 2 016 000 | 0,50  | 1 008 000,00 |
| Spojení - SMS do mobilních sítí v ČR                                                          | ks  | 9 000  | 432 000   | 0,60  | 259 200,00   |

### Tarif č. 2 "Neomezený"

|                                                                                                |    |     |        |        |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|--------|--------|--------------|
| Měsíční paušál - Standardní SIM karta se zákl.mobil.telekom.službami<br>tarif č. 2 "Neomezený" | ks | 290 | 13 920 | 165,00 | 2 296 800,00 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|--------|--------|--------------|

### Tarif č. 3 "Neomezený s neomezenými daty"

|                                                                                                                   |    |    |       |        |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-------|--------|--------------|
| Měsíční paušál - Standardní SIM karta se zákl.mobil.telekom.službami<br>tarif č. 3 "Neomezený s neomezenými daty" | ks | 36 | 1 728 | 650,00 | 1 123 200,00 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-------|--------|--------------|

### Tarif č. 4 "Neomezený s neomezenými daty (omezená rychlost)"

|                                                                                                                                      |    |     |        |        |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|--------|--------|---------------|
| Měsíční paušál - Standardní SIM karta se zákl.mobil.telekom.službami<br>tarif č. 4 "Neomezený s neomezenými daty (omezená rychlost)" | ks | 538 | 25 824 | 420,00 | 10 846 080,00 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|--------|--------|---------------|

### Ostatní spojení bez rozdílu tarifu (tarif č. 1 "Účtováný", tarif č. 2 "Neomezený", tarif č. 3 "Neomezený s neomezenými daty")

|                                                           |     |     |        |      |           |
|-----------------------------------------------------------|-----|-----|--------|------|-----------|
| Spojení - MMS - do mobilních sítí v ČR                    | ks  | 250 | 12 000 | 3,90 | 46 800,00 |
| Spojení - SMS - mezinárodní do zemí EU                    | ks  | 390 | 18 720 | 2,50 | 46 800,00 |
| Spojení - SMS - mezinárodní do zóny Svět                  | ks  | 22  | 1 056  | 2,50 | 2 640,00  |
| Spojení - Mezinárodní hovory - okolní státy PL, SVK, D, A | min | 314 | 15 072 | 2,00 | 30 144,00 |
| Spojení - Mezinárodní hovory - ostatní státy EU           | min | 100 | 4 800  | 2,00 | 9 600,00  |

### Roamingová spojení mimo EU

|                                                                      |    |    |       |        |           |
|----------------------------------------------------------------------|----|----|-------|--------|-----------|
| Spojení - Hovory - Roaming příchozí v zóně Evropa mimo EU            | ks | 10 | 480   | 6,00   | 2 880,00  |
| Spojení - Hovory - Roaming příchozí v zóně Svět                      | ks | 10 | 480   | 10,00  | 4 800,00  |
| Spojení - Hovory - Roaming odchozí v zóně Evropa mimo EU             | ks | 10 | 480   | 10,00  | 4 800,00  |
| Spojení - Hovory - Roaming odchozí v zóně Svět                       | ks | 10 | 480   | 20,00  | 9 600,00  |
| Spojení - SMS - Roaming odchozí v zóně Evropa mimo EU                | ks | 4  | 192   | 5,00   | 960,00    |
| Spojení - SMS - Roaming odchozí v zóně Svět                          | ks | 22 | 1 056 | 10,00  | 10 560,00 |
| Jednorázový poplatek - Datový balíček - minimálně 300 MB v zóně Svět | ks | 1  | 48    | 495,04 | 23 761,92 |

### Mobilní hlasová virtuální privátní síť

|                                                                                    |     |        |           |      |      |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|-----------|------|------|
| Měsíční paušál - Mobilní hlasová virtuální privátní síť (VPS) ke každé hlasové SIM | ks  | 1 082  | 51 936    | 0,00 | 0,00 |
| Spojení - Hovory do mobilní hlasové virtuální sítě (VPS)                           | min | 37 000 | 1 776 000 |      | 0,00 |

### Datová SIM karta

|                                                              |    |    |       |        |            |
|--------------------------------------------------------------|----|----|-------|--------|------------|
| Měsíční paušál - Mobilní datová služba - FUP minimálně 10 GB | ks | 22 | 1 056 | 190,00 | 200 640,00 |
| Měsíční paušál - Mobilní datová služba - FUP minimálně 20 GB | ks | 36 | 1 728 | 260,00 | 449 280,00 |
| Měsíční paušál - Mobilní datová služba - FUP minimálně 50 GB | ks | 6  | 288   | 430,00 | 123 840,00 |

### Datová služba k hlasové SIM kartě

|                                                               |    |     |        |        |              |
|---------------------------------------------------------------|----|-----|--------|--------|--------------|
| Měsíční paušál - Mobilní datová služba - FUP minimálně 1,5 GB | ks | 141 | 6 768  | 90,00  | 609 120,00   |
| Měsíční paušál - Mobilní datová služba - FUP minimálně 3 GB   | ks | 313 | 15 024 | 115,00 | 1 727 760,00 |
| Měsíční paušál - Mobilní datová služba - FUP minimálně 10 GB  | ks | 104 | 4 992  | 190,00 | 948 480,00   |
| Měsíční paušál - Mobilní datová služba - FUP minimálně 20 GB  | ks | 137 | 6 576  | 260,00 | 1 709 760,00 |
| Měsíční paušál - Mobilní datová služba - FUP minimálně 50 GB  | ks | 40  | 1 920  | 430,00 | 825 600,00   |

### Doplňkové služby

|                                                   |    |       |        |      |      |
|---------------------------------------------------|----|-------|--------|------|------|
| Měsíční paušál - Podrobné elektronické vyúčtování | ks | 1 720 | 82 560 | 0,00 | 0,00 |
|---------------------------------------------------|----|-------|--------|------|------|

|                                                                 |               |
|-----------------------------------------------------------------|---------------|
| Celkem pro-forma nabídková cena ve veřejné zakázce v Kč bez DPH | 23 666 585,92 |
|-----------------------------------------------------------------|---------------|



## Příloha č. 2 – Kontaktní informace

| Složka zákaznické podpory   | Kontaktní údaje                                                          | Zajišťované činnosti                                                                                                                                                                                                                                 | Dostupnost                                                                                                                                                               |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Portál Moje O2              | <a href="https://moje.o2.cz">https://moje.o2.cz</a>                      | Zákaznická podpora a péče na jednom místě.<br>Nastavení služeb, přístup k elektronickému billingu a k ostatním údajům týkajícím se služeb.<br><a href="#">Chat v Moje O2: požadavek / dotaz napsat do chatového okna (na obrazovce vpravo dole).</a> | 24x7                                                                                                                                                                     |
| Portál Firemní telefony     | <a href="mailto:www.firemnitelefony@o2.cz">www.firemnitelefony@o2.cz</a> | Nákup, dodávka, záruční a pozáruční servis, reklamace a evidence HW.                                                                                                                                                                                 | 24x7                                                                                                                                                                     |
| Obchodní zástupce           |                                                                          | Příprava a uzavření smlouvy, osobní jednání, návrh řešení podle požadavků zákazníka doporučení optimálních služeb.                                                                                                                                   | 8:00 – 16:00<br>v pracovní dny,<br>případně dle předchozí dohody.                                                                                                        |
| Specialista podpory prodeje |                                                                          | Telefonické konzultace, informace ke službám a jejich nastavení, příprava smluvních podkladů, příjem reklamací a požadavků na aktivaci/deaktivaci služeb.                                                                                            | 8:00 – 16:00<br>v pracovní dny.                                                                                                                                          |
| Zákaznická linka            |                                                                          | Základní informace o službách, příjem požadavků a jejich předání obchodnímu zástupci, podávání reklamací, aktivace a změny nastavení služeb.                                                                                                         | Pro poruchy a blokování SIM karet:<br>24x7.<br>Pro ostatní požadavky: pracovní dny 7:00-20:00, So, Ne a svátky 9:00-17:30, mimo tuto dobu je k dispozici portál Moje O2. |



### Příloha č. 3 Seznam Dalšíh účastníků

#### Seznam Dalšíh účastníků

| Pořadí | Obchodní firma | IČ |
|--------|----------------|----|
| 1.     |                |    |
| 2.     |                |    |
| 3.     |                |    |
| 4.     |                |    |
| 5.     |                |    |
| 6.     |                |    |
| 7.     |                |    |
| 8.     |                |    |
| 9.     |                |    |
| 10.    |                |    |

Ve smyslu článku 3 Rámcové dohody souhlasíme s přistoupením shora uvedených společností k Rámcové dohodě uzavřené dne                      mezi Obchodní firma - (matka) a O2 Czech Republic a.s.

V Praze, dne

O2 Czech Republic a.s.  
zástupce TO2  
funkce  
Na základě pověření

V                      , dne

Obchodní jméno společnosti - matka  
jméno a příjmení  
funkce



## Příloha k rámcové dohodě

### Obchodní firma - (dcera)

Ulice, č.p.

PSČ, město

IČO:

DIČ:

Bankovní spojení:

Obchodní firma - (dcera) (dále jen „Další účastník“) tímto přistupuje k Rámcové dohodě uzavřené dne mezi smluvními stranami: Obchodní firma - (matka) a O2 Czech Republic a.s. (dále jen „Rámcová dohoda“) ve smyslu článku 3 Rámcové dohody, prohlašuje, že se seznámil s právy a povinnostmi Rámcovou dohodou založenými, bez výhrad s nimi souhlasí a zavazuje se je dodržovat.

Další účastník tímto čestně prohlašuje, že splňuje podmínky pro přistoupení k Rámcové dohodě stanovené článkem 3 Rámcové dohody. Ukáže-li se uvedené prohlášení jako nepravdivé, je Další účastník povinen uhradit společnosti O2 částku odpovídající výši slev na základě Rámcové dohody (příloha č. 1 Rámcové dohody) Dalšímu účastníkovi poskytnutých, a to ve lhůtě stanovené společností O2.

Další účastník prohlašuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami poskytování služeb vydanými O2 Czech Republic a.s. (dále jen „Všeobecné podmínky“) Ceníkem Základních služeb pro firemní zákazníky, Ceníkem volitelných služeb pro firemní zákazníky a zavazuje se je dodržovat. Všeobecné podmínky v aktuálním znění a další související dokumenty a tiskopisy jsou k dispozici na kontaktních místech společnosti O2 a na internetových stránkách [www.o2.cz](http://www.o2.cz).

V , dne

Obchodní jméno společnosti - dcera  
jméno a příjmení  
funkce



## **Příloha č. 4 – Technická specifikace**

## Obsah

|                                                                                               |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Obsah .....</b>                                                                            | <b>1</b>  |
| <b>1 Podrobné vymezení předmětu plnění veřejné zakázky .....</b>                              | <b>2</b>  |
| 1.1 Úvodní informace .....                                                                    | 2         |
| 1.2 Hlasové tarify .....                                                                      | 2         |
| 1.3 Mobilní hlasová virtuální privátní síť .....                                              | 3         |
| 1.3.1 Virtuální privátní hlasová síť – Volání ve firmě .....                                  | 3         |
| 1.3.2 Možnosti nastavení VPN .....                                                            | 5         |
| 1.4 Standardní doplňková mobilní datová služba k hlasovým SIM kartám .....                    | 7         |
| 1.5 Standardní datová SIM karta .....                                                         | 8         |
| 1.6 Mezinárodní spojení (spojení z hlasových SIM karet v ČR do zahraničí) .....               | 8         |
| 1.6.1 Mezinárodní hovory .....                                                                | 8         |
| 1.6.2 Mezinárodní SMS .....                                                                   | 9         |
| 1.7 Spojení v roamingu .....                                                                  | 9         |
| 1.7.1 Příchozí a odchozí hovory v roamingu .....                                              | 9         |
| 1.7.2 Příchozí a odchozí SMS v roamingu .....                                                 | 9         |
| 1.7.3 Mobilní data v roamingu .....                                                           | 9         |
| 1.8 Doplňkové služby .....                                                                    | 10        |
| 1.8.1 Péče o zákazníka, administrace SIM karet a služeb .....                                 | 10        |
| 1.8.2 Podrobné elektronické vyúčtování .....                                                  | 18        |
| 1.8.3 Přenositelnost mobilních čísel .....                                                    | 19        |
| 1.8.4 Začlenění SIM pod podmínky Rámcové dohody a vyjmutí SIM z podmínek Rámcové dohody ..... | 19        |
| 1.8.5 Oznámení o zmeškaném příchozím hovoru .....                                             | 20        |
| 1.8.6 Technická specifikace a podpora MDM .....                                               | 20        |
| <b>2 Implementační projekt .....</b>                                                          | <b>22</b> |
| 2.1 Popis přenesení telefonních čísel od opouštěného poskytovatele .....                      | 22        |
| 2.1.1 Postup přenesení telefonních čísel .....                                                | 23        |
| 2.1.2 Harmonogram přenesení telefonních čísel .....                                           | 24        |
| 2.1.3 Popis přenesení telefonních čísel .....                                                 | 25        |
| <b>3 Další služby informačních a komunikačních technologií .....</b>                          | <b>26</b> |
| <b>4 Program pro zaměstnance a jejich rodinné příslušníky .....</b>                           | <b>26</b> |

# 1 Podrobné vymezení předmětu plnění veřejné zakázky

## 1.1 Úvodní informace

Zadavatel / objednatel stanovil technické podmínky formou minimálních požadavků na vlastnosti předmětu veřejné zakázky, a to prostřednictvím parametrů vyjadřujících požadavky na výkon nebo funkci, popis účelu nebo potřeb, které mají být naplněny, tj. v souladu s § 89 odst. 1 písm. a) ZZVZ.

## 1.2 Hlasové tarify

Předmětem plnění jsou následující hlasové tarify dle požadavku zadavatele / objednatele:

- 1) **Tarif č. 1 „Účtovany“** – tarif neobsahující žádné tzv. „volné jednotky“. Veškerá spotřeba služeb elektronických komunikací s tímto tarifem bude účtována dle skutečné spotřeby a jednotkových cen. Hovorné bude účtováno nejhůře v tarifaci „60+1“ a nebude rozlišováno mezi dobou silného provozu (ve špičce) a slabého provozu (mimo špičku). K nabídnutí výhodnější tariface (30+1, 0+1) nebude v rámci hodnocení nabídek přihlíženo.
- 2) **Tarif č. 2 „Neomezený“** – tarif umožňující neomezené\* volání a neomezené\* zasílání SMS do všech mobilních sítí v ČR (tj. volání a SMS na čísla začínající číslem 601-608, 702-719, 72, 73, 77, 79 dle číslovacího plánu v ČR\*\*) a volání do všech pevných sítí v ČR (tj. volání na čísla začínající číslem 20 až 59 dle číslovacího plánu v ČR\*\*).
- 3) **Tarif č. 3 „Neomezený s neomezenými daty“** – tarif umožňující neomezené\* volání, neomezené\* zasílání SMS do všech mobilních sítí v ČR (tj. volání a SMS na čísla začínající číslem 601-608, 702-719, 72, 73, 77, 79 dle číslovacího plánu v ČR\*\*) a volání do všech pevných sítí v ČR (tj. volání na čísla začínající číslem 20 až 59 dle číslovacího plánu v ČR\*\*) a neomezený přístup k síti Internet (který je neomezený objemem přenesených dat na území ČR, použitou přenosovou technologií EDGE/2,5G, LTE/4G, 5G, a je neomezený dostupnou přenosovou šířkou pásma / rychlostí přenosu dat)\*\*\*.
- 4) **Tarif č. 4 „Neomezený s neomezenými daty (omezená rychlost)“** – tarif umožňující neomezené\* volání, neomezené\* zasílání SMS do všech mobilních sítí v ČR (tj. volání a SMS na čísla začínající číslem 601-608, 702-719, 72, 73, 77, 79 dle číslovacího plánu v ČR\*\*) a volání do všech pevných sítí v ČR (tj. volání na čísla začínající číslem 20 až 59 dle číslovacího plánu v ČR\*\*) a neomezený přístup k síti Internet (který je neomezený objemem přenesených dat na území ČR, použitou přenosovou technologií EDGE/2,5G, LTE/4G, 5G, ale je omezený dostupnou přenosovou šířkou pásma / rychlostí přenosu dat)\*\*\*.

*Poznámky:*

- \*) *Zadavatel / objednatel připouští realizaci ochranných prvků proti zneužívání sítě dodavatele tím, že neomezená služba může být omezena po dosažení velmi vysokého objemu protелефonovaných minut či odeslaných SMS. Toto omezení nesmí nastat dříve jak při dosažení 10.000 minut či 10.000 SMS v rámci jednoho účtovacího období.*
- \*\*) *Vyhláška č. 117/2007 Sb. o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací ze dne 10.5.2007, v platném znění.*
- \*\*\*) *Zadavatel / objednatel prohlašuje, že tyto SIM karty nebudou instalovány v technologických či průmyslových zařízeních, které by mohly svým provozem neúměrně zatěžovat přenosovou síť dodavatele / poskytovatele. SIM karty jsou primárně určeny pro použití v mobilních telefonech managementu zadavatele.*

V rámci hlasových tarifů je zabezpečeno poskytování standardních mobilních hlasových, textových a multimediálních služeb poskytovaných na základě sítě standardu GSM (2G) a vyšších (4G, 5G) ve struktuře:

- odchozí a příchozí hovory do/ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí;
- odchozí a příchozí hovory v mobilních sítích v zahraničí (mezinárodní roaming);
- přesměrování příchozích hovorů do hlasové schránky (záznamová služba);
- volání do hlasové schránky;
- odesílání a příjem SMS/MMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí;
- odesílání a příjem SMS/MMS do/ze zahraničních sítí umožňujících příjem a odeslání SMS/MMS;

Na uvedené hlasové tarify se vztahuje roamingová cenová regulace v rámci Evropské unie, kdy žádná z jednotkových cen nesmí být vyšší než cena definovaná v rámci regulačních opatření EU.

K hlasovým tarifům musí být možné doplňkově aktivovat:

- mobilní datovou službu pro používání na území ČR,
- mobilní datovou roamingovou službu podléhající cenové regulaci v rámci Evropské unie.

#### **Stanovisko účastníka VZ / dodavatele / poskytovatele:**

*Dodavatel splňuje všechny výše uvedené požadavky.*

*Dodavatel níže uvádí seznam tarifů, ze kterých vychází požadované tarify:*

- *Tarif 1 - Profil 1*
- *Tarif 2 - Profil Neomezený*
- *Tarif 3 - O2 Neo tarif 5G*
- *Tarif 4 - O2 Neo tarif pro firmy 5*

### **1.3 Mobilní hlasová virtuální privátní síť**

Předmětem plnění je vytvoření jednotné mobilní hlasové virtuální privátní sítě (dále jen VPS) všech mobilních telefonů zadavatele / objednatele, tj. všech hlasových SIM provozovaných v rámci Rámcové dohody, která zajistí zvýhodněné volání mezi jednotlivými SIM kartami zadavatele / objednatele.

Mobilní hlasová virtuální síť (VPS) je zpoplatňována výhradně následujícím způsobem:

- jednorázovým aktivačním či zřizovacím poplatkem za každou hlasovou SIM začleňovanou do VPS;
- pravidelným měsíčním paušálním poplatkem za každou SIM začleněnou ve VPS;
- jednotkovou cenou ve výši 0 Kč/min za hlasové spojení v rámci VPS.

#### **Stanovisko účastníka VZ / dodavatele / poskytovatele:**

Dodavatel splňuje všechny výše uvedené požadavky a zajistí poskytování virtuální privátní sítě (dále jen „VPN“) pomocí služby „**Volání ve firmě**“. Popis této služby nalezne poskytovatel níže.

#### **1.3.1 Virtuální privátní hlasová síť – Volání ve firmě**

O2 Czech Republic a.s. poskytne zákazníkovi propojení všech podnikových mobilních a fixních telefonů do jedné virtuální podnikové sítě (dále jen „VPN“). Tato VPN je platná po dobu trvání rámcové dohody. Služba Volání ve firmě Vám umožní vybudovat vnitropodnikový komunikační systém, a to v rámci výhradně fixní, výhradně mobilní nebo společné „konvergované“ hlasové sítě a tím zvýšit efektivitu podnikové komunikace. Zároveň ušetříte finanční prostředky tím, že budete využívat zvýhodněnou nabídku služeb a tarifů v rámci služby Volání ve firmě.

Volání v rámci VPN je významně cenově zvýhodněno. Navíc máte možnost získat účinné nástroje, které Vám pomohou optimálně nastavit pravidla pro využívání hlasových služeb.

#### **Funkcionalita VPN**

- možnost rozlišení soukromých a služebních hovorů (mobilní čísla)
- možnost tvorby virtuálních členů (mobilní čísla)
- možnost vytvoření kombinované podnikové sítě tvořené mobilními telefony i pevnými stanicemi uživatele
- možnost přidělení zkrácených voleb (mobilní i pevná čísla)
- možnost nastavení restrikcí (mobilní čísla)
- možnost vytvoření skupin s možností odlišení nákladů (mobilní čísla)

#### **Použití služby**

- snížení nákladů díky výhodným tarifům pro volání uvnitř sítě
- vytvoření skupin zaměstnanců podle jejich požadavků na komunikaci
- stanovení pravidel pro používání mobilních telefonů

- řízení nákladů za provoz mobilních telefonů prostřednictvím odděleného účtování soukromých a služebních hovorů

### Výhody služby

- efektivní vnitropodniková komunikace
- úspora finančních prostředků za hovorné
- účinné nástroje pro optimalizaci pravidel volání
- zvýhodněná nabídka služeb a tarifů

### Funkčnost služby Volání ve firmě v roamingu

Plná funkčnost doplňkových funkcionalit služby **Volání ve firmě** je zaručena pouze v síti O2, nikoli v roamingu. V případě, že je Mobilní člen v roamingu, bude funkční pouze:

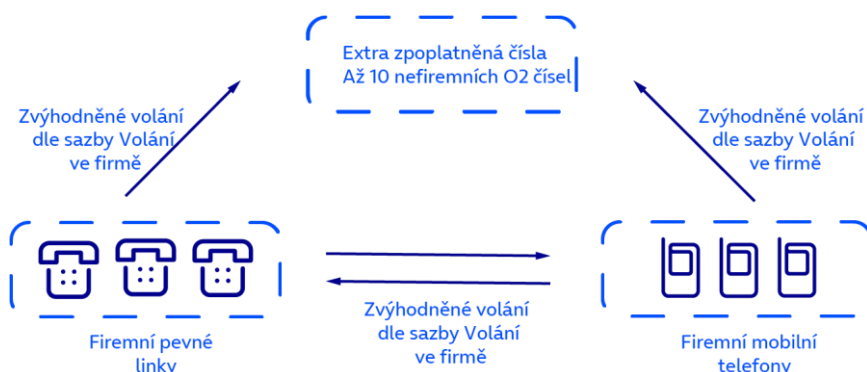
- Omezení příchozích a vybraných odchozích hovorů v roamingu
- Distribuce volání

#### 1.3.1.1 Zařazení čísel do VPN v rámci služby Volání do firmy

Do VPN jsou automaticky zařazovány všechny hlasové tarify mobilní i fixní, a to po celou dobu trvání rámcové dohody. Do VPN nejsou zařazovány datové tarify, M2M, apod.

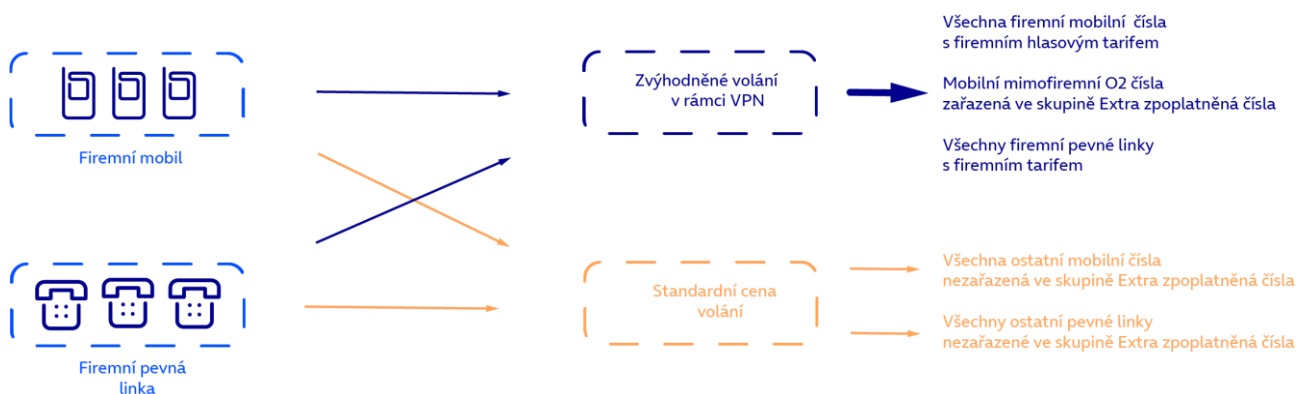
#### Cíle VPN mimo firemní čísla

Do VPN lze přidat tzv. *Extra zpoplatněná čísla*, na která lze volat za sazbu volání v rámci VPN. Extra zpoplatněné číslo (mobilní nebo fixní) musí být v síti O2. Maximální počet je 10 v rámci jedné VPN. Na Extra zpoplatněných čísel nelze nastavit funkcionality VPN.



Obrázek – Cíle VPN mimo firemní čísla

#### 1.3.1.2 Cenové schéma volání v rámci VPN



Obrázek – Zvýhodněné směry volání v rámci VPN

## 1.3.2 Možnosti nastavení VPN

### 1.3.2.1 Přístupová práva ve 4 uživatelských úrovních

Využívat všech práv volání ze svého mobilního telefonu nemusí všichni zaměstnanci. S tímto nástrojem lze firemní telefony rozdělit do 4 úrovní. V Moje O2 si můžete na jednotlivých číslech nastavit jednoduché blokace typu:

- **Povoleny všechny hovory** – odchozí i příchozí hovory jsou neomezené.
- **Nepovoleny příchozí hovory z nefiremních čísel** – odchozí hovory jsou neomezené, příchozí hovory přijímáte jen od kolegů v rámci firmy.
- **Nepovolené odchozí hovory ven z firmy** – příchozí hovory jsou neomezené, volat můžete jen kolegům v rámci firmy.
- **Povoleny jen hovory v rámci firmy** – můžete si volat jen s kolegy v rámci firmy.

### 1.3.2.2 Zkrácený číslovací plán

Pro mobilní čísla a pevné linky si můžete v rámci firmy nastavit zkrácené volby pro jednotlivé členy sítě tak, jak je tomu u klasických pobočkových ústředen. Můžete pak vytočit telefonní čísla v klasickém formátu nebo pouze zkrácenou volbu. Můžete si také pro celou firmu nastavit, jestli se tyto zkrácené volby zobrazí volanému, nebo ne. Všechny tyto funkcionality můžete ovládat z Moje O2.

#### Základní pravidla pro zkrácené volby:

- nezačíná nulou (0) a obsahuje 2 - 9 číslic
- není shodná s čísly tísňového volání a dalšími speciálními čísly

### 1.3.2.3 Označování speciálních hovorů pomocí Prefixů

Pokud potřebujete ve vyúčtování odlišit soukromé hovory od těch pracovních, můžete využít tzv. prefixů. To je číslo, které zadáte ještě před vytočením samotného volaného čísla. V detailním výpise je potom jednoduše rozeznáte a můžete s nimi dále pracovat.

Prefixy také můžete využít i v případech, kdy potřebujete volat na číslo, které pro daného člena není povolené. Při mobilním volání s pomocí prefixu se totiž případné blokace neuplatňují.

#### Jak volání s prefixy probíhá

Stačí před telefonní číslo, v národním či mezinárodním formátu, nebo zkrácenou volbou vytočit \*PREFIX\*. Místo slova PREFIX ale použijete číslo od 0 do 9. Volané číslo pak bude vypadat např. \*2\*602123456.

Jaké číslo jako prefix použijete, záleží jen na domluvě ve vaší firmě. Můžete si tedy např. stanovit pravidlo, že hovory s prefixem 1 jsou soukromé, hovory s prefixem 2 se týkají nějakého konkrétního projektu apod. Prefixů máte k dispozici celkem 10 (0,1,2,3,4,5,6,7,8,9).

#### Zobrazení na faktuře

Prefixy pak uvidíte v detailním výpise daného telefonního čísla. Najdete v něm speciální sloupec Prefix. Ve sloupci telefonní číslo pak uvidíte volané telefonní číslo (zkrácená volba, národní či mezinárodní formát tel. čísla).

#### Příklad použití:

- **Soukromé volání \*0\***  
Pomocí předčíslí \*0\* lze prolomit nastavená omezení a umožnit uživateli volat kamkoliv. Takto vedené hovory jsou pak na faktuře označeny jako soukromé a mohou být strženy ze mzdy.
- **Vynucený služební hovor \*1\***

Tuto funkci je možné využít například v situaci, kdy bude zaměstnanec nucen učinit hovor, který mu kvůli omezení nebyl povolen. Tento hovor pak nahlásí svému nadřízenému, který rozhodne, zda jej uzná jako služební či nikoli. Tyto speciální hovory jsou vždy označeny na faktuře.

#### **1.3.2.4 Práva na volání na úrovni skupin**

- omezení volání mezi jednotlivými skupinami
- omezení volání na konkrétní čísla
- omezení volání do definovaných číselných rozsahů pevných sítí (např. +4202\*) s možností definice výjimek
- omezení mezinárodních volání do konkrétních zemí s možností definice výjimek
- omezení příchozích a odchozích hovorů v roamingu s možností definice výjimek – nastavení pro odchozí hovory je funkční v sítích vybraných roamingových partnerů.

Aby bylo možné pravidla jednodušeji nastavovat, je možné telefonní čísla rozdělit do jednotlivých skupin a definovat vztahy mezi těmito skupinami. S nastavením vztahů mezi skupinami se obraťte na naše specialisty. Zařazení čísla do skupiny můžete nastavit na čísle v Moje O2.

#### **Podmínky**

- při volání se uplatňují blokace odshora dolů. Nejdříve se uplatní blokace na úrovni celé firmy, následně skupiny, ve které je číslo vložené, a nakonec na úrovni čísla. Pokud je z jakékoliv úrovně nastavena blokace, tak hovor není spojen
- prolomení případných blokad je možné využitím funkcionality Prefix.

#### **1.3.2.5 Skupiny pro distribuci volání**

Pro každé mobilní telefonní číslo v rámci firmy si můžete nastavit přesměrování. Pokud je číslo zrovna nedostupné, je hovor možné přesměrovat až na 8 dalších českých mobilních čísel. Přesměrování příchozího hovoru probíhá do doby, než je volání přijato nebo než je vyčerpán celý seznam telefonních čísel.

#### **V rámci přesměrování si můžete zvolit podle jakého pravidla bude hovor přesměrován:**

- **Nejdéle bez hovoru** – hovor je při nedostupnosti směrován na telefonní číslo ze seznamu, které je nejdéle bez hovoru.
- **Postupné (sekvenční) přesměrování** – hovor je směrován postupně na všechna čísla ze seznamu.
- **Vždy od prvního** – hovor je vždy směrován vždy na první číslo v seznamu.

#### **Podmínky**

Přesměrování se uplatňuje v následujících situacích:

- když je volaný mimo signál nebo má vypnutý telefon (v takovém případě nesmí být aktivní Hlasová schránka)
- když volaný nezvedá telefon do počtu sekund stanovených v rámci Nastavení přesměrování (Skupiny pro distribuci volání).

Nastavení pro přesměrování hovorů není možné na telefonním čísle používat společně se službami:

- podmíněné přesměrování
- zmeškané hovory
- signalizace příchozího hovoru (tzv. Call Waiting) - pokud je tato služba aktivována, nedojde k přesměrování pro případ „Když volaný hovoří“.
- hlasová schránka.

## 1.4 Standardní doplňková mobilní datová služba k hlasovým SIM kartám

Předmětem plnění je zabezpečení následujících doplňkových mobilních datových služeb elektronických komunikací k hlasovým SIM kartám s hlasovým tarifem č. 1 a 2 uvedeným výše.

Služba spočívá v zabezpečení připojení k síti Internet technologií paketového přenosu dat s využitím tarifů s neomezeným objemem přenášených dat v účetním období. Mobilní datová služba musí umožnit komunikaci různými datovými přenosovými technologiemi (minimálně však EDGE/2,5G, LTE/4G, 5G) s možností využití veškerých technologií a jejich přenosových rychlostí daných veřejnou nabídkou dodavatele.

Předmětem plnění jsou následující datové tarify lišících se dle aplikace FUP (fair usage policy), tj. dle objemu přenesených dat za měsíc (účetovací období) a to následujícím způsobem:

- |               |                           |
|---------------|---------------------------|
| a) FUP 1,5GB: | minimálně 1,5 GB / měsíc; |
| b) FUP 3 GB:  | minimálně 3 GB / měsíc;   |
| c) FUP 10 GB: | minimálně 10 GB / měsíc;  |
| d) FUP 20 GB: | minimálně 20 GB / měsíc.  |
| e) FUP 50 GB: | minimálně 50 GB / měsíc;  |

Uvedené služby jsou zpoplatňovány výhradně následujícím způsobem:

- jednorázovým aktivačním či zřizovacím poplatkem za každou hlasovou SIM, na které bude doplňková mobilní datová služba aktivována;
- pravidelným měsíčním paušálním poplatkem za každou hlasovou SIM, na které bude doplňková mobilní datová služba aktivována a to dle požadovaného FUP limitu;
- jednotkovou cenou ve výši 0 Kč/kB za datové spojení z hlasové SIM, na které bude doplňková mobilní datová služba aktivována;
- aplikací FUP (fair usage policy) se rozumí možnost omezení přenosové rychlosti na hodnoty ne nižší než 30 kbit/s při downloadu po překročení měsíčního FUP limitu (u služeb web a email), přičemž překročení FUP limitu nebude jakkoliv zpoplatněno v případě uplatnění výše uvedeného pravidla o snížení přenosové rychlosti.

Pro úplnost je zcela explicitně uvedeno, že je nepřípustné, aby po vyčerpání měsíčního objemu datových služeb na úrovni FUP limitu došlo:

- k úplnému zastavení poskytování datového připojení;
- k automatickému dokoupení dalšího aditivního FUP limitu (objemu služeb) na účet dané SIM karty.

### **Stanovisko účastníka VZ / dodavatele / poskytovatele:**

*Dodavatel splňuje všechny výše uvedené požadavky.*

*Dodavatel níže uvádí seznam tarifů, ze kterých vychází požadované tarify:*

- A - Internet v Mobilu M
- B - Internet v Mobilu L
- C - Internet v Mobilu XL
- D - Internet v Mobilu XXL
- E - Internet v Mobilu 50 GB

## 1.5 Standardní datová SIM karta

Předmětem plnění je následujících mobilních datových služeb elektronických komunikací na samostatných (datových) SIM kartách.

Služba spočívá v zabezpečení připojení k síti Internet technologií paketového přenosu dat s využitím tarifů s neomezeným objemem přenášených dat v účetním období. Mobilní datová služba musí umožnit komunikaci různými datovými přenosovými technologiemi (minimálně však EDGE/2,5G, LTE/4G, 5G) s možností využití veškerých technologií a jejich přenosových rychlostí daných veřejnou nabídkou účastníka VZ / dodavatele / poskytovatele.

Předmětem plnění jsou následující datové služby lišících se dle aplikace FUP (fair usage policy), tj. dle objemu přenesených dat za měsíc (účetovací období) a to následujícím způsobem:

- a) FUP 10 GB: minimálně 10 GB / měsíc;
- b) FUP 20 GB: minimálně 20 GB / měsíc.
- c) FUP 50 GB: minimálně 50 GB / měsíc;

Uvedené služby jsou zpoplatňovány výhradně následujícím způsobem:

- jednorázovým aktivačním či zřizovacím poplatkem za každou datovou SIM;
- pravidelným měsíčním paušálním poplatkem za každou datovou SIM a to dle požadovaného FUP limitu
- jednotkovou cenou ve výši 0 Kč/kB za datové spojení z datové SIM;
- aplikací FUP (fair usage policy) se rozumí možnost omezení přenosové rychlosti na hodnoty ne nižší než 30 kbit/s při downloadu po překročení měsíčního FUP limitu (u služeb web a email), přičemž překročení FUP limitu nebude jakkoliv zpoplatněno v případě uplatnění výše uvedeného pravidla o snížení přenosové rychlosti.

Pro úplnost je zcela explicitně uvedeno, že je nepřípustné, aby po vyčerpání měsíčního objemu datových služeb na úrovni FUP limitu došlo:

- k úplnému zastavení poskytování datového připojení;
- k automatickému dokoupení dalšího aditivního FUP limitu (objemu služeb) na účet dané SIM karty.

### **Stanovisko účastníka VZ / dodavatele / poskytovatele:**

*Dodavatel splňuje všechny výše uvedené požadavky.*

*Dodavatel níže uvádí seznam tarifů, ze kterých vychází požadované tarify:*

- A - Mobilní Internet business XL
- B - Mobilní internet business XXL
- C - Mobilní internet 50 GB

### **Stanovisko účastníka VZ / dodavatele / poskytovatele:**

## 1.6 Mezinárodní spojení (spojení z hlasových SIM karet v ČR do zahraničí)

### 1.6.1 Mezinárodní hovory

Předmětem plnění je možnost využívat službu mezinárodního odchozího volání na jednotlivých hlasových SIM kartách.

S ohledem na objem provozu jsou předmětem specifického ocenění v rámci hodnocení VZ následující vybrané oblasti:

- Okolní státy – Polsko (PL), Slovensko (SVK), Německo (D), Rakousko (A) – a to bez rozlišení terminace hovorů v pevných či mobilních sítích;
- Ostatní státy EU – a to bez rozlišení terminace hovorů v pevných či mobilních sítích.

Ceny pro ostatní cílové destinace jsou určeny všeobecným ceníkem.

## 1.6.2 Mezinárodní SMS

Předmětem plnění je možnost využívat službu odesílání mezinárodních SMS na jednotlivých hlasových SIM kartách.

S ohledem na objem provozu jsou předmětem specifického ocenění v rámci hodnocení VZ následující vybrané oblasti:

- Mezinárodní SMS do zemí EU;
- Mezinárodní SMS do zóny Svět.

Ceny pro ostatní cílové destinace jsou určeny všeobecným ceníkem.

### **Stanovisko účastníka VZ / dodavatele / poskytovatele:**

*Dodavatel splňuje všechny výše uvedené požadavky a v rámci této kapitoly předkládá odkaz na Všeobecný ceník, kde Zadavatel nalezne potřebné informace k Mezinárodnímu spojení.*

[https://www.o2.cz/osobni/podpora/ceniky-a-dokumenty/cenik-volitelych-sluzeb/platnost-od-1.-1.-2026/Cenik\\_volitelych\\_sluzeb\\_01\\_01\\_2026.pdf?linka=a1341863](https://www.o2.cz/osobni/podpora/ceniky-a-dokumenty/cenik-volitelych-sluzeb/platnost-od-1.-1.-2026/Cenik_volitelych_sluzeb_01_01_2026.pdf?linka=a1341863)

## 1.7 Spojení v roamingu

### 1.7.1 Příchozí a odchozí hovory v roamingu

Předmětem plnění je možnost využívat službu příjmu příchozích hovorů a uskutečňování odchozích hovorů na hlasových SIM kartách mimo území ČR (v rámci roamingu) minimálně v následujících zónách:

- EU – v zemích Evropské unie a za podmínek daných regulací roamingu v EU;
- Evropa mimo EU – v evropských zemích mimo EU;
- Svět – v ostatních státech světa.

Ceny pro ostatní cílové destinace jsou určeny všeobecným ceníkem.

### 1.7.2 Příchozí a odchozí SMS v roamingu

Předmětem plnění je možnost využívat službu příjmu textových zpráv (SMS) a odesílání textových zpráv (SMS) na hlasových SIM kartách mimo území ČR (v rámci roamingu) minimálně v následujících zónách:

- EU – v zemích Evropské unie a za podmínek daných regulací roamingu v EU;
- Evropa mimo EU – v evropských zemích mimo EU;
- Svět – v ostatních státech světa.

Ceny pro ostatní cílové destinace jsou určeny všeobecným ceníkem.

### 1.7.3 Mobilní data v roamingu

Předmětem plnění je možnost využívat datovou službu mimo území ČR (v rámci roamingu) jak na hlasových SIM kartách s aktivovanou doplňkovou datovou službou, tak i na standardních datových SIM kartách, na kterých bude aktivována služba datového roamingu, a to v následujících zónách:

- EU – v zemích Evropské unie a za podmínek daných regulací roamingu v EU;
- Evropa mimo EU – v evropských zemích mimo EU;
- Svět – v ostatních státech světa.

Ceny pro uvedené destinace jsou určeny všeobecným ceníkem.

Specificky s ohledem na objem provozu je předmětem specifického ocenění v rámci hodnocení VZ následující specifická oblast a předpokládaný objem provoz – tzv. „roamingový datový balíček“:

- objem dat – minimálně 300 MB;
- zóna Svět – minimálně následující navštěvované destinace: Čína, Egypt, Kanada, Rusko, Spojené státy americké, Švýcarsko, Turecko.

### **Stanovisko účastníka VZ / dodavatele / poskytovatele:**

*Dodavatel splňuje všechny výše uvedené požadavky a v rámci této kapitoly předkládá odkaz na Všeobecný ceník, kde Zadavatel nalezne potřebné informace k Roamingu.*

[https://www.o2.cz/osobni/podpora/ceniky-a-dokumenty/cenik-volitelych-sluzeb/platnost-od-1.-1.-2026/Cenik\\_volitelych\\_sluzeb\\_01\\_01\\_2026.pdf?linka=a1341863](https://www.o2.cz/osobni/podpora/ceniky-a-dokumenty/cenik-volitelych-sluzeb/platnost-od-1.-1.-2026/Cenik_volitelych_sluzeb_01_01_2026.pdf?linka=a1341863)

## 1.8 Doplňkové služby

### 1.8.1 Péče o zákazníka, administrace SIM karet a služeb

Předmětem plnění je níže definovaný systém péče o zákazníka (dále také jako „zadavatel“ nebo „centrální a pověřující zadavatelé“), který bude po celou dobu trvání rámcové dohody pro účastníka VZ / dodavatele / poskytovatele závazný. Systémem péče o zákazníka se rozumí soubor osob, technologií, aplikací a procesů, které bude moci zadavatel / objednatel využívat v průběhu celého trvání smluvního vztahu pro řešení technických či obchodních problémů, či jiných souvisejících požadavků vztahujících se k předmětu veřejné zakázky.

Součástí péče o zákazníka je mimo jiné i možnost provádět změny nastavení služeb, objednávat či ukončovat služby či realizovat dodávky objednaného zboží (SIM karty) k rukám kontaktní osoby zadavatele / objednatele, a podobně v rozsahu:

- administrace SIM karet (změny v nastavení služeb) a veškerá komunikace (hlasová, emailová, faxová) bude probíhat výhradně prostřednictvím určených pověřených zaměstnanců (administrátorů služeb) za jednotlivé skupiny SIM karet (telefonních čísel) definovaných zadavatelem;
- do systému pro administraci SIM karet bude mít každé IČ či OVM k dispozici vlastní (samostatný) přístup s dostupnou samoobsluhou (tj. zadavatel, nebo pověřující zadavatelé budou mít samostatný přístup do administrace systému)
- dodávky nově objednaných SIM karet budou zabezpečeny do 2 pracovních dnů na adresu určenou zadavatelem při objednávce služeb;
- blokování SIM karet ve ztracených/odcizených mobilních telefonech pro odchozí provoz na žádost pověřeného zaměstnance (administrátora služeb) bude provedeno neprodleně, nejdéle však do 30ti minut od nahlášení požadavku;
- vystavení a výměna vadných SIM karet a dodávky a aktivace náhradních SIM karet včetně jejich doručení zadavateli zajistí dodavatel nejpozději do 2 pracovních dnů od nahlášení;
- minimálně jedenkrát měsíčně bude možné uplatnit požadavek na změnu jak hlasového či datového tarifu, tak i tarifu doplňkové mobilní datové služby u každé z aktivovaných SIM karet;
- k jednotlivým SIM kartám dodavatel umožní aktivovat/zablokovat vybrané okruhy doplňkových služeb (mezinárodní hovory, roaming, data v roamingu, data v síti dodavatele, přístup k síti Internet, WAP, MMS, volání na 90X, DMS, Premium SMS ...) na žádost pověřeného zaměstnance (administrátora služeb) na straně zadavatele.

Tato služba není zpoplatněna.

#### **Stanovisko účastníka VZ / dodavatele / poskytovatele:**

*Dodavatel splňuje všechny výše uvedené požadavky a v rámci této kapitoly předkládá popis Zákaznické podpory, která je zajištěna v průběhu trvání smlouvy.*

#### **1.8.1.1 Zákaznická podpora dodavatele**

Zákaznickou podporu poskytuje především Obchodní zástupce – Account Manager.

Nepřetržitě (24x7) je k dispozici samoobslužný portál Moje O2 (<https://moje.o2.cz>) a bezplatná linka 800 111 777 (\*77).

Další úroveň podpory tvoří technické oddělení, které spolupracuje s dalšími útvary, např. Dohled, Provoz a Plánování sítě.

Pro nákup nových zařízení (mobilních telefonů, modemů, příslušenství, SIM apod.) je k dispozici samoobslužný portál [www.firemnitelefony.cz](http://www.firemnitelefony.cz).

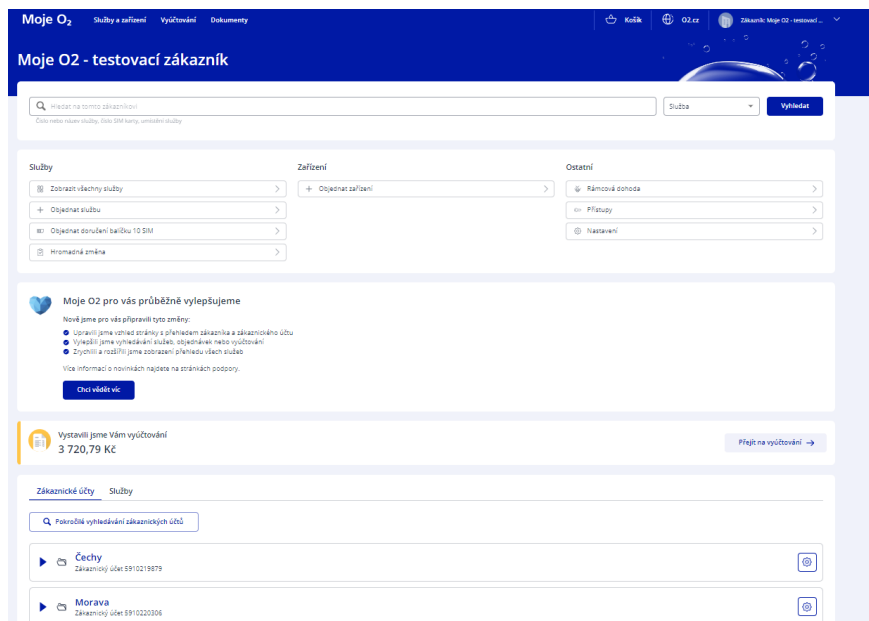
Tabulka – Péče o zákazníky – přehled kontaktů

| Složka zákaznické podpory   | Kontaktní údaje                                                                                                        | Zajišťované činnosti                                                                                                                                                                                                                                 | Dostupnost                                                                                                                                                            |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Portál Moje O2              | <a href="https://moje.o2.cz">https://moje.o2.cz</a>                                                                    | Zákaznická podpora a péče na jednom místě.<br>Nastavení služeb, přístup k elektronickému billingu a k ostatním údajům týkajícím se služeb.<br><a href="#">Chat v Moje O2: požadavek / dotaz napsat do chatového okna (na obrazovce vpravo dole).</a> | 24x7                                                                                                                                                                  |
| Portál Firemní telefony     | <a href="http://www.firemnitelefony@o2.cz">www.firemnitelefony@o2.cz</a>                                               | Nákup, dodávka, záruční a pozáruční servis, reklamace a evidence HW.                                                                                                                                                                                 | 24x7                                                                                                                                                                  |
| Obchodní zástupce           | Bc. Jitka Marešová<br>Tel.: +420 734 273 238<br>e-mail: <a href="mailto:jitka.maresova@o2.cz">jitka.maresova@o2.cz</a> | Příprava a uzavření smlouvy, osobní jednání, návrh řešení podle požadavků zákazníka doporučení optimálních služeb.                                                                                                                                   | 8:00 – 16:00<br>v pracovní dny,<br>případně dle předchozí dohody.                                                                                                     |
| Specialista podpory prodeje | Ivana Železná<br>Tel.: +420 606 751 060<br>e-mail: <a href="mailto:ivana.zelezna@o2.cz">ivana.zelezna@o2.cz</a>        | Telefonické konzultace, informace ke službám a jejich nastavení, příprava smluvních podkladů, příjem reklamací a požadavků na aktivaci/deaktivaci služeb.                                                                                            | 8:00 – 16:00<br>v pracovní dny.                                                                                                                                       |
| Zákaznická linka            | Tel.: 800 111 777<br>Mobilní tel. ze sítě O2: *77                                                                      | Základní informace o službách, příjem požadavků a jejich předání obchodnímu zástupci, podávání reklamací, aktivace a změny nastavení služeb.                                                                                                         | Pro poruchy a blokování SIM karet: 24x7.<br>Pro ostatní požadavky: pracovní dny 7:00-20:00, So, Ne a svátky 9:00-17:30, mimo tuto dobu je k dispozici portál Moje O2. |

#### 1.8.1.1.1 Samoobslužný portál „Moje O2“

Portál Moje O2 je k dispozici nepřetržitě (24x7). Jde o zabezpečený internetový portál na adrese <https://moje.o2.cz>. Tento portál umožňuje on-line správu služeb, zobrazí jejich aktuální nastavení, údaje o čerpání dat i přehled vyúčtování. K dispozici je i on-line chat, přes který se lze spojit s operátorem.

Cílem portálu je poskytnout zákazníkům veškerou podporu a péči na jednom místě.



Obrázek – Portál Moje O2 – úvodní stránka – Dashboard

Video-návody pro práci s portálem Moje O2, např. jak spravovat uživatelské přístupy a role, jak objednat novou službu, změnu tarifu či zablokování SIM karty, jsou k dispozici na adrese: <https://www.o2.cz/firmy-a-organizace/podpora/moje-o2>.

#### Portál Moje O2 – funkcionality:

- aktivace služeb
- změny služeb
- přehled aktivovaných služeb a jejich nastavení
- informace o rámcové dohodě
- přehled všech faktur, podrobných výpisů a údajů k zaplacení
- správa kontaktních osob (přehled i vytváření uživatelských rolí)
- vytváření zákaznických účtů
- převody účastnictví
- přehled objednávek, požadavků a jejich detail
- možnost kontaktovat specialistu O2 přímo na Portále (přes Chat)

Každý uživatel, který má přístup do Moje O2 má zvolenou určitou roli, opravňující k úkonům, které může v Moje O2 provádět:

- **Primární správce zákazníka** – Jedná jménem zákazníka. Má kompletní práva na vše na celém zákazníkovi, jeho zákaznických účtech a tarifech. Může měnit nastavení služeb, rušit služby a objednávat nové. Má přístup k vyúčtování a k náhledu podrobných výpisů. Může zakládat další KO s rolí správce a nižší. Primární správce může být jen jeden.
- **Správce zákazníka** – Má kompletní práva na vše na celém zákazníkovi, jeho zákaznických účtech a tarifech. Může měnit nastavení služeb, rušit služby a objednávat nové. Má přístup k vyúčtování a k náhledu podrobných výpisů. Může zakládat další KO s nižší rolí.
- **Náhled na zákazníka** – Má náhled na všechny zákaznické účty a služby pod zákazníkem. Nemůže objednávat ani měnit služby.
- **Účetní zákazníka** s náhledem / bez náhledu na detailní výpis – KO má náhled pouze na faktury, neprovede žádnou změnu na službách, nemůže zakládat další KO s rolí. Na výběr je s náhledem nebo bez náhledu na detailní výpisy.
- **Správce zákaznického účtu** s náhledem / bez náhledu na detailní výpis – Má kompletní práva na zákaznický účet (včetně všech podřízených) a tarifech. Může objednávat, rušit služby. Může zakládat další KO s rolí správce zákaznického účtu a nižší. Na výběr je s náhledem nebo bez náhledu na detailní výpisy.
- **Náhled na zákaznický účet** – Má náhled na zákaznický účet (včetně všech podřízených) a služby pod zákaznickým účtem. Nemůže objednávat ani měnit služby.
- **Správce tarifu** – ovládá konkrétní tarif, může měnit jeho nastavení, objednávat doplňkové služby k tarifu.
- **Uživatel tarifu** – má náhled na tarif a k němu navázané služby, nemůže objednávat a měnit nastavení služby

#### Vyúčtování

Sekce Vyúčtování v Moje O2 umožňuje zobrazení a stažení faktury, souhrnu a podrobného výpisu měsíčního účtu. Data jsou k dispozici ve formátu HTML, PDF a XML. Faktura ve formátu PDF je automaticky opatřena ověřeným elektronickým podpisem. Soubory se generují každý měsíc nejpozději do 10 dnů po ukončení účtovacího období. Přístup do Vyúčtování je na zabezpečených stránkách <https://moje.o2.cz>. Zákazník získá přehled o výdajích za mobilní i pevné telefony a kontroly výdajů a analýzy uskutečněných hovorů a archivace dat.

Data je možné dále zpracovat s využitím vlastního SW (MS Excel nebo napojení na vnitřní účetní systém).

Moje O2

Služby a zařízení

Vyúčtování

Dokumenty

O2.cz

Zákazník Moje O2 - testovací z...

O2 ID tomas.voznek@post.cz

← Vyúčtování

Všechny zákaznické účty

Vyúčtování

Přijaté platby

Nastavit vyúčtování

Export hromadného vyúčtování

Vystavili jsme vám vyúčtování

549,29 Kč

Číslo dokladu

Všechny typy dokladů

Od DD.MM.RRRR

Do DD.MM.RRRR

Zobrazit pouze nezaplacené doklady

| DOKLAD                      | ČÍSLO DOKLADU | VYSTAVĚNO  | ZÁKAZNICKÝ ÚČET     | ČÁSTKA     | STAV                                  |
|-----------------------------|---------------|------------|---------------------|------------|---------------------------------------|
| Vyúčtování za leden 2025    | 5259580735    | 31.01.2025 | Morava - 5910220306 | 549,29 Kč  | K zaplacení do 10 dnů                 |
| Dobropis                    | 3261452465    | 14.01.2025 | Morava - 5910220306 | -730,79 Kč | Odečteno z částky k úhradě 14.01.2025 |
| Dobropis                    | 3261452464    | 14.01.2025 | Morava - 5910220306 | -549,29 Kč | Odečteno z částky k úhradě 14.01.2025 |
| Dobropis                    | 3261452463    | 14.01.2025 | Morava - 5910220306 | -267,43 Kč | Odečteno z částky k úhradě 14.01.2025 |
| Vyúčtování za prosinec 2024 | 5257727173    | 31.12.2024 | Morava - 5910220306 | 730,79 Kč  | Zaplaceno 14.01.2025                  |
| Vyúčtování za listopad 2024 | 5255889891    | 30.11.2024 | Morava - 5910220306 | 549,29 Kč  | Zaplaceno 14.01.2025                  |
| Vyúčtování za říjen 2024    | 5254062507    | 31.10.2024 | Morava - 5910220306 | 267,43 Kč  | Zaplaceno 14.01.2025                  |

Obrázek – Moje O2 – Vyúčtování

### Výhody:

- přehledná kontrola hovorného
- přístup přes internet ke všem tarifikačním datům (zabezpečený přístup)
- zobrazení podrobných, sumárních a celkových faktur
- import dat do účetnictví
- nepřetržitý přístup k vyúčtování pro vybrané osoby
- možnost jednoduché analýzy
- export tarifikačních dat (podrobných, sumárních a celkových)
- vlastní grafické výstupy

### Prostřednictvím portálu Moje O2 předává poskytovatel zákazníkovi:

- Pokud si to zákazník přeje – **měsíční vyúčtování ve formátu PDF do datové schránky – tuto službu nabízíme jako jediný poskytovatel v ČR.**
- zdarma elektronické vyúčtování (fakturu). Celková fakturovaná částka může být ve faktuře rozčleněna do skupin (fakturačních adres), dle požadavku zákazníka. Zákazník má k dispozici až 18 vyúčtování zpětně
- zdarma podrobný výpis všech odchozích spojení v elektronické formě a to 3 měsíce zpětně (v souladu se zákonem)  
(Fakturu nebo podrobný výpis za vybraný měsíc může poskytovatel poslat na adresu zákazníka i v tištěné (papírové) podobě, pokud si zákazník tuto službu objedná. Za každé zaslání faktury v tištěné podobě se účtuje jednorázový poplatek podle platného ceníku.)
- import dat o hovorech ve formátu XML (pro následné strojové zpracování)
- faktury ve formátu PDF včetně příloh Souhrn a Detailní výpis

### Podrobný a sumární výpis hovorů

Každý měsíc po skončení účtovacího období jsou vygenerovány tři soubory: Faktura, Souhrn a Detail. Uvedené soubory jsou do 10 dnů po skončení zúčtovacího období umístěny ke stažení na portále **Moje O2**. Přístup na tento portál mají pouze vybrané osoby.

Tabulka – Porovnání podrobného a sumárního výpisu

| Podrobný výpis hovorů obsahuje                                                                                                                                                    | Sumární výpis hovorů obsahuje                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| telefonní číslo<br>datum hovoru<br>počáteční čas hovoru<br>délka hovoru<br>typ hovoru<br>volané číslo<br>počet jednotek<br>původní cena<br>účtovaná cena za hovor<br>celková cena | telefonní číslo<br>tarif<br>služby<br>počet jednotek<br>volné jednotky<br>celková cena<br>tarifikační data |

#### 1.8.1.1.2 Reklamacie vyúčtování a služeb

Podávání a vyřizování reklamací se řídí Všeobecnými podmínky poskytování služeb společnosti O2.

##### Doporučený způsob podání reklamace:

- založení nového „Požadavku zákazníka“ v portále Moje O2, <https://moje.o2.cz> (on-line 24x7)

##### Další možnosti podání reklamace:

- chat na [www.o2.cz](http://www.o2.cz) (denně od 7:00 do 17:00).
- obchodní zástupce nebo specialista podpory prodeje (pracovní dny 8:00 – 16:00, viz výše)
- značková prodejna O2
- písemně: O2 Czech Republic a.s., Reklamační oddělení, Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4

Reklamací vyúčtování, nebo služby je potřeba podat bez zbytečného odkladu, nejpozději ale do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování, resp. ode dne vadného poskytnutí služby.

Společnost O2 vyřídí reklamací bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním operátorem, je lhůta pro vyřízení až 2 měsíce.

Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit fakturu.

**Všechny informace o reklamaci jsou k dispozici v portále Moje O2, v záložce „Objednávky a požadavky“.** Tam jsou uvedeny informace o stavu reklamace, uzavření reklamace a případně vyjádření společnosti O2.

O vyřízení reklamace je zákazník informován také e-mailem, případně klasickým dopisem.

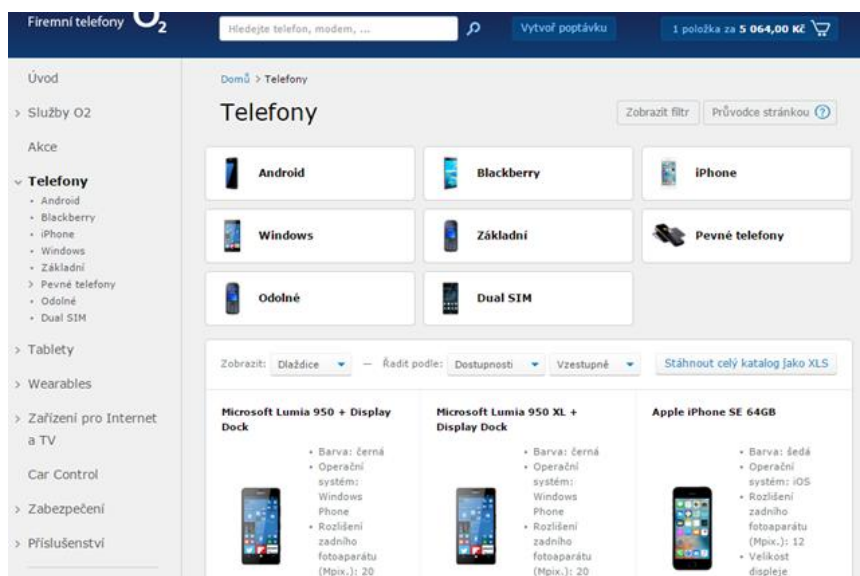
### 1.8.1.1.3 Portál „www.firemnitelefony.cz“

Společnost O2 Czech Republic a.s. nabízí svým zákazníkům elektronický portál ze zabezpečeného prostředí internetu, prostřednictvím kterého si mohou pohodlně a on-line zajistit:

- objednávku HW vybavení s dodáním NBD (next business day). Široký výběr způsobů dopravy od osobního odběru přes kurýrní služby po Českou poštu a výdejní místa po celé ČR. Možnost výběru způsobu platební metody
- čerpání přiděleného HW budgetu (jehož individuální výše, struktura a podmínky čerpání jsou stanoveny konkrétní Rámcovou dohodou)
- objednávání a nastavení nových SIM a eSIM
- veškeré informace o objednavce včetně její historie
- online reklamace HW zakoupeného u společnosti O2 Czech Republic a.s. přímo v prostředí portálu, a navíc doprava zdarma přímo do firmy. Zdarma je taktéž možnost zápůjčky telefonu na prodejně, kde lze reklamovaný HW donést osobně
- přístup k nejširšímu portfoliu telefonů a zařízení na našem trhu
- přístup k široké škále příslušenství a služeb, které lze objednat se SIM kartou nebo telefonem

**Prostřednictvím tohoto portálu tak přináší O2 svým zákazníkům zejména:**

- online nástroj pro správu firemního HW
- veškeré historické objednávky a transakce na jednom místě
- kompletní informace o HW bance, o její celkové výši, detailech čerpání, rezervaci a aktuálním zůstatku
- online řízení podaných reklamací
- akční nabídky a množstevní slevy na vybraný HW
- jednotný záruční a pozáruční servis. Záruční doba 24 měsíců na veškerý sortiment.



Obrázek – Ukázka portálu [www.firemnitelefony.cz](http://www.firemnitelefony.cz)

Informace o možnostech při výběru telefonů či jiných zařízení nebo možnostech jejich doručení vám poskytnou naši specialisté na Zákaznické lince.

#### Reklamace zakoupeného HW

Reklamaci zakoupeného HW je možné vyřídit online přímo u sebe v kanceláři prostřednictvím portálu [www.firemnitelefony.cz](http://www.firemnitelefony.cz) přes tlačítko „Reklamace“ v hlavním menu. Zboží pak následně odnést osobně na prodejnu O2 nebo si sjednat zdarma svoz kurýrem. Kurýr vyzvedne HW přímo v lokalitě zákazníka a opravený ho poté přiveze zpět. Reklamovat lze zboží, které bylo zakoupeno na portálu

[www.firemnitelefony.cz](http://www.firemnitelefony.cz) nebo jiném prodejním místě O2. Oprava je zajištěna v autorizovaném servisu. U reklamací předaných osobně na prodejně O2 je nabídnuta zápůjčka náhradního telefonu po dobu opravy zdarma.

| Reklamacie             | Objednávka                 | Zadáno na HWP | Stav               | Produkt                          | IMEI / Sériové číslo | Vyřízeno   |
|------------------------|----------------------------|---------------|--------------------|----------------------------------|----------------------|------------|
| <a href="#">107185</a> | <a href="#">1007337520</a> | 18.5.2017     | dobropisováno      | Samsung GALAXY i5 (2016) černá   | 354603087508407      | 18.5.2017  |
| <a href="#">89449</a>  | <a href="#">1000673159</a> | 25.7.2016     | nová               | CPA Datový kabel USB/Apple 30pin | netýká se            | -          |
| <a href="#">83699</a>  | <a href="#">1000700027</a> | 24.4.2016     | vraceno ze servisu | Nokia 230                        | 353702071365773      | -          |
| <a href="#">83697</a>  | <a href="#">1000700013</a> | 24.4.2016     | dobropisováno      | Microsoft Lumia 550              | 355132073281844      | 31.10.2016 |

Obrázek – On-line reklamacie HW prostřednictvím portálu [www.firemnitelefony.cz](http://www.firemnitelefony.cz) – základní menu

Přístup na portál [www.firemnitelefony.cz](http://www.firemnitelefony.cz) si lze zajistit přes linku \*77 nebo prostřednictvím O2 obchodního zástupce.

#### 1.8.1.1.4 Zákaznická linka pro veřejnou správu

- Zelená linka: 800 111 777 – Pro poruchy a blokování SIM karet: 24x7.  
Pro ostatní požadavky: pracovní dny 8:00-17:00 (mimo tuto dobu je k dispozici portál Moje O2).
- z mobilního telefonu O2 \*77
- ze zahraničí: +420 720 720 777

**Pracovníci této linky jsou zodpovědní např. za:**

- řešení individuálních požadavků, s doporučením nejvhodnějšího řešení pro zákazníka
- podávání základních informací o produktech a službách

- příjem požadavků a jejich předání příslušnému obchodnímu zástupci
- aktivaci, deaktivaci a změnách služeb (blokace a odblokování SIM karty, aktivace / deaktivace roamingu)
- objednávání zboží
- řešení poruch
- podávání reklamací

#### **Termíny pro vyřízení požadavků:**

- telefonické požadavky k jednotlivým tel. číslům jsou vyřízeny tentýž den, max. do 24 hod. Požadavky týkající se 10 a více čísel najednou, jsou vyřízeny, pokud se nevyskytnou technické potíže, do 48 hod.
- na vyřízení písemného požadavku má poskytovatel dle Všeobecných podmínek 5 pracovních dní

#### **Reklamáce:**

- na vyřízení reklamáce má poskytovatel standardně 30 dní. V případě technické náročnosti se lhůta může prodloužit až na 60 dní.

#### **1.8.1.1.5 Značkové prodejny**

Počet značkových prodejen na území ČR: 162

Na značkovou prodejnu se zákazník může obrátit pro:

- řešení reklamací
- nákup HW
- Zajištění podpory při přenosu dat na nové SIM při migraci od jiného poskytovatele k O2

Kompletní přehled je uveden na internetových stránkách <http://www.o2.cz/osobni/prodejny/>

### 1.8.2 Podrobné elektronické vyúčtování

Předmětem plnění je zajištění přístupu k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby prostřednictvím sítě Internet a to nejpozději do 10 dnů od ukončení účtovacího období.

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

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

Z hlediska funkčních vlastností elektronického vyúčtování bude zajištěno:

- připojení zabezpečeným typem komunikace;
- Portál pro řízení čerpaných služeb – Zadavatel požaduje, aby měl každý subjekt vlastní (samostatný) přístup k portálu pro obsluhu čerpaných služeb.
- přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu zadavatele – centrální přístup k celému vyúčtování za celé IČ zadavatele, dílčí přístup k jednotlivým organizačním skupinám zadavatele;
- každé IČ či OVM (tj. zadavatel, nebo pověřující zadavatelé) čerpající telekomunikační služby na základě této smlouvy bude mít k dispozici vlastní (samostatný) přístup do portálu elektronického vyúčtování, s oprávněním pouze na svoji organizaci;
- pro každé IČ v budoucnu vystaveny měsíční faktury na jejich vlastní IČ;
- vytvoření generálního přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování, který zajistí dostupnost elektronických dat za veškeré služby elektronických komunikací v rámci celé rámcové dohody (za celou veřejnou zakázku) pro potřeby generování souhrnných nákladových analýz a pro reporting čerpání finančních prostředků v rámci uzavřené rámcové dohody.

#### **Stanovisko účastníka VZ / dodavatele / poskytovatele:**

*Dodavatel v rámci poskytování služeb zajistí přístup k elektronickému vyúčtování dle požadavků Zadavatele. Sekci vyúčtování nalezne Zadavatel v portálu „Moje O2“, viz. popis služby [Moje O2](#) výše.*

### 1.8.3 Přenositelnost mobilních čísel

Předmětem plnění je zabezpečení přenesení stávajících telefonních čísel na základě služby „přenositelnost čísel v telekomunikačních sítích v ČR“. Účastník VZ / dodavatel / poskytovatel poskytne pověřeným zaměstnancům (administrátorům služeb) zadavatele / objednatele maximální podporu při procedurálním řešení přenosu čísel.

Tato služba není zpoplatněna.

#### **Stanovisko účastníka VZ / dodavatele / poskytovatele:**

*Uchazeč potvrzuje, že předmětem plnění je zajištění přenosu stávajících telefonních čísel v souladu se službou „přenositelnost čísel v telekomunikačních sítích v ČR“. Dodavatel poskytne pověřeným zaměstnancům zadavatele (administrátorům služeb) maximální podporu při procedurálním řešení přenosu čísel, a to v rozsahu potřebném pro úspěšné dokončení procesu.*

*Tato služba je poskytována bez jakýchkoli poplatků.*

*Podrobný popis portace je uveden v [kapitole 2 Technické specifikace](#).*

### 1.8.4 Začlenění SIM pod podmínky Rámcové dohody a vyjmutí SIM z podmínek Rámcové dohody

Předmětem plnění je zabezpečení služby „Začlenění SIM pod podmínky Rámcové dohody“ a „Vyjmutí SIM z podmínek Rámcové dohody“ a to jak

- v případě že nebude realizována změna operátora,
- tak i v případě přechodu SIM od jiného / k jinému operátorovi v souladu se službou Přenositelnost mobilních čísel.

Tato služba se týká výhradně SIM, na kterých nejsou / nebudou žádné finanční závazky.

Tato služba není zpoplatněna.

#### **Stanovisko účastníka VZ / dodavatele / poskytovatele:**

*Začlenění a vyjmutí SIM probíhá bezplatně na základě písemného požadavku Zadavatele. Začlenění nových SIM bude provedeno dle standardního implementačního procesu, viz. [kapitola 2 Technické specifikace](#).*

### 1.8.5 Oznámení o zmeškaném příchozím hovoru

Předmětem plnění je možnost aktivace služby „Oznámení o zmeškaném příchozím hovoru“ na základě požadavku pověřeného zaměstnance (administrátora služeb) zadavatele / objednatele. Aktivovaná služba na jednotlivých SIM zajistí „oznámení o zmeškaném příchozím hovoru“ v případech, kdy byla SIM karta mimo síť dodavatele a to z jakéhokoliv důvodu (zejména vypnutý mobilní telefon, nedostupná mobilní síť v lokalitě SIM karty / mobilního telefonu). Oznámení bude provedeno zasláním SMS na volanou SIM kartu s uvedeným telefonním číslem volajícího a data a času pokusu o uskutečnění hovoru a to bezprostředně po přihlášení SIM karty opětovně k síti účastníka VZ / dodavatele / poskytovatele.

Tato služba není zpoplatněna.

#### **Stanovisko účastníka VZ / dodavatele / poskytovatele:**

*Služba „Oznámení o zmeškaném příchozím hovoru“ je dostupná a lze ji aktivovat na základě požadavku pověřeného administrátora služeb zadavatele. Po aktivaci na konkrétní SIM karta zajistí zaslání SMS s informací o zmeškaném hovoru (telefonní číslo volajícího, datum a čas pokusu) bezprostředně po opětovném přihlášení SIM do sítě O2. Služba funguje v případech, kdy byla SIM mimo síť (např. vypnutý telefon, nedostupná síť) a není zpoplatněna.*

### 1.8.6 Technická specifikace a podpora MDM

Součástí předmětu plnění je dodávka a zajištění služby Mobile Device Management (MDM), která umožní kompletní centrální správu všech dodaných zařízení. **Tato služba je vyžadována pouze pro telefonní čísla s tarifem č. 4 (viz kapitola 1.2 Hlasové tarify).**

Zadavatel zajistí kompatibilitu zařízení používaných pro tato čísla.

Dodavatel je povinen zajistit licence, implementaci, nastavení a základní zaškolení správců. Dodavatel je současně provozovatelem této služby.

Minimální požadované funkce MDM řešení:

- Centrální správa všech dodaných zařízení prostřednictvím webového administračního rozhraní formou služby (SaaS).
- Možnost hromadné registrace zařízení (Zero-Touch Enrollment nebo ekvivalent).
- Definování a uplatňování bezpečnostních politik (PIN, biometrické přihlášení, šifrování zařízení).
- Možnost vzdáleného uzamčení a vzdáleného vymazání zařízení v případě ztráty/odcizení.
- Distribuce a odinstalace aplikací, správa aktualizací operačního systému a aplikací.
- Monitoring stavu zařízení (verze OS, stav aktualizací, úroveň zabezpečení, síťové připojení).
- Možnost omezení síťového přístupu na základě stavu zařízení (např. verze OS, stav aktualizací, přítomnost AV SW atd.)
- Reporting a export dat o stavu spravovaných zařízení.
- Možnost oddělení pracovních a soukromých dat (kontainerizace nebo ekvivalent).
- Komunikace koncových zařízení s MDM řešením musí probíhat šifrovaně za použití kryptografických prostředků doporučených NUKIB.

Požadavky na dodání a provoz MDM:

- Dodavatel zajistí potřebný počet licencí pro všechna dodávaná zařízení a v požadovaných funkcionalitách na dobu min. 48 měsíců, tj. po dobu trvání smlouvy.
- .
- MDM řešení bude dodáno formou služby (cloud nebo on-premises) s dostupností SLA min. 99 %.

- Rozhraní MDM a správa bude dostupná v českém nebo anglickém jazyce.
- Dodavatel zajistí implementaci MDM řešení a základní zaškolení administrátorů (min. 4 hodiny).
- Součástí nabídky bude technický popis poskytovaného MDM řešení a přehled jeho funkcionalit.

Požadavky na podporu a servis:

- Dodavatel zajistí technickou podporu všední dny v čase 8-22 hod., ve dny pracovního volna 8-20 hod. po dobu trvání rámcové dohody
- Zajištění aktualizací MDM řešení po dobu platnosti licencí.

## 2 Implementační projekt

Zadavatel / objednatel v době před vypsáním VZ předpokládal, že platnost nové soutěžené rámcové dohody bude předcházet její účinnosti a v uvedeném mezidobí zadavatel hodlá podniknout patřičné kroky pro maximalizaci efektu z uzavřené nové rámcové dohody. Snahou zadavatele / objednatele je v maximální možné míře provést migraci na nové podmínky ideálně k datu účinnosti rámcové dohody nebo s co nejmenším časovým prodloužením.

### **Stanovisko účastníka VZ / dodavatele / poskytovatele:**

*O2 jako dodavatel a účastník VŘ je současně stávajícím poskytovatelem dotčených služeb, a proto se ho přechod služeb ke stávajícímu poskytovateli nedotýká. Případné změny v konfiguraci již poskytovaných služeb budou pouze administrativní.*

*V případě, že by se takovéto služby přesto vyskytly, příkládá Dodavatel popis přenosu telefonních čísel od opouštěného poskytovatele, ve které je detailně popsán proces migrace včetně požadavků na součinnost, vyhodnocení úspěšností fází, harmonogramu a rizik*

### 2.1 Popis přenesení telefonních čísel od opouštěného poskytovatele

Poskytovatel (jakožto přejímající poskytovatel služeb) zajistí přenesení současných telefonních čísel od poskytovatele dosud zajišťujícího zákazníkovi služby (dále jako „opouštěný poskytovatel“) v souladu se zákonem č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících předpisů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoEK“). Současně s uzavřením smlouvy na základní službu (nebo později, pokud se na tom zákazník s poskytovatelem dohodne) si zákazník k poskytovateli může přenést své telefonní číslo od opouštěného poskytovatele.

V souladu s novelou zákona o elektronických komunikacích č. 311/2019 Sb. v platném znění je pro tento proces stanovena lhůta v délce 3 pracovní dny ode dne, kdy poskytovatel požádá o přenesení telefonních čísel opouštěného poskytovatele, nesjedná-li zákazník s přejímajícím poskytovatelem pozdější termín. Poskytovatel je dle ZoEK povinen požádat opouštěného poskytovatele o přenesení telefonního čísla do jednoho pracovního dne poté, co o přenesení telefonního čísla požádá zákazník poskytovatele. Tento proces může tedy proběhnout nejdříve ve lhůtě 4 dnů od uzavření smlouvy na poskytování služby elektronických komunikací mezi poskytovatelem a zákazníkem a sdělení OKU/ČVOP zákazníkem poskytovateli, není-li sjednán termín pozdější.

Poskytovatel zajistí přenesení stávajících telefonních čísel zákazníka do své sítě v souladu se zákonnými požadavky vždy bezplatně.

V průběhu procesu přenosu čísel mezi poskytovateli nedojde k přerušení poskytování služeb nad rámec upravený Zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích).

Pro přenesení telefonních čísel od 1.4.2020 stačí, když zákazník sdělí poskytovateli přenášené telefonní číslo a ověřovací kód účastníka („OKU“) pro jeho přenesení, který má zákazník k dispozici od opouštěného poskytovatele, a sjedná s poskytovatelem termín přenesení. Pod jedním kódem OKU lze přenést pouze jedno číslo.

#### **Ověřovací kód účastníka (dále jen „OKU“):**

- 14místný číselný identifikátor přidělený ke každému zákazníkovi, který má telefonní číslo, které lze přenášet
- slouží k ověření zákazníka a od 1.4. 2020 musí být součástí žádosti o přenos telefonního čísla<sup>1</sup>
- po celou dobu trvání smlouvy s konkrétním poskytovatelem služeb elektronických komunikací je neměnný.

**Pro přenos většího množství telefonních čísel je i nadále preferovaným identifikátorem ČVOP** – číslo výpovědi opouštěného poskytovatele služeb, které je vydáváno opouštěným poskytovatelem na základě žádosti zákazníka o zrušení nebo přenesení telefonního čísla služby (dále jako „ČVOP“). V takovém případě zákazník podá výpověď smlouvy o službě opouštěnému poskytovateli z důvodu přenesení telefonního čísla. Při uzavírání smlouvy s poskytovatelem (či později v termínu dohodnutém s poskytovatelem) pak zákazník uvede platné ČVOP.

I po 1.4.2020 lze tedy přenášet telefonní čísla prostřednictvím ČVOP<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Vyjma případů, kdy je pro přenos čísel využit tzv. ČVOP

<sup>2</sup> Možnost přenosu čísel pomocí ČVOP je zakotvena v „Kodexu procesu přenášení mobilního telefonního čísla, přístupu a užívání Referenční databáze přenesených mobilních čísel“ APMS (Asociace provozovatelů mobilních sítí).

### 2.1.1 Postup přenesení telefonních čísel

- Uzavření smlouvy s poskytovatelem na poskytování služeb (vč. uvedení konkrétního přenášeného čísla)
- Sdělení OKU, příp. vygenerování ČVOP opouštěným poskytovatelem
- Zavedení smlouvy do systému poskytovatele
- Navedení tarifu
- Vytvoření VPN skupiny
- Vlastní přenesení telefonních čísel
- Fakturace

#### Přípravná fáze:

- Podání kompletní žádosti zákazníka o přenesení čísla poskytovateli, sdělení OKU či ČVOP
- Vytvoření tabulky čísel (formát .xls), která bude obsahovat nezbytné informace o přenášených číslech (čísla, služby, adresy + další informace podle dohody) (zajistí zákazník)
- Určení termínu přenesení telefonních čísel (nutná součinnost poskytovatele a zákazníka).
- Nejdříve může jít o 4. pracovní den po dni podání žádosti o přenesení čísla poskytovateli.
- Podání kompletní objednávky na přenesení čísla opouštěnému poskytovateli zajistí poskytovatel jako přejímající poskytovatel

#### Vlastní přenesení telefonních čísel:

- Distribuce SIM karet poskytovatelem zákazníkovi, u eSIM předání QR kódu zákazníkovi za účelem nahrání eSIM do zařízení
- Koncovému uživateli každého přenášeného telefonního čísla je potvrzeno datum přenesení prostřednictvím SMS
- Vlastní přenesení telefonních čísel s navedením služeb proběhne v plánovaném termínu od 0:00 do 6:00. Celý proces (včetně přípravné fáze) probíhá pouze v pracovní dny (tzn. mimo víkendy a státní svátky)

#### Závěrečná fáze:

- Koncový uživatel příslušného telefonního čísla si sám vymění SIM kartu v mobilním telefonu, v případě eSIM nahraje do telefonu QR kód, který obdrží od poskytovatele
- Koncový uživatel příslušného telefonního čísla provede restart telefonu
- Potvrzení úspěšnosti přechodu zákazníkovi poskytovatelem
- Navedení doplňkových služeb dle požadavků zákazníka po přenosu telefonního čísla k poskytovateli do 48 hodin od přenesení telefonních čísel
- Zákazník potvrdí poskytovateli řádné přenesení telefonních čísel – akceptace

Poskytovatel službu zřídí v mobilní síti na nové SIM kartě, kterou od poskytovatele zákazník obdrží.

### Číslo nelze k poskytovateli přenést, pokud:

1. Zákazník nesdělí všechny údaje potřebné pro přenesení, uvedené výše (zejm. platný OKU nebo ČVOP), či nevyhoví žádosti o ověření totožnosti, nebo
2. trvá starší objednávka na přenesení téhož čísla či žádost zákazníka o jeho přenesení, nebo
3. na číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti, nebo
4. pokud existují technické překážky bránící přenesení čísla, zejména pokud zákazník nepřevzal či neaktivoval SIM kartu, nebo
5. číslo je součástí skupiny přenášených telefonních čísel, ve které se alespoň u jednoho telefonního čísla vyskytne některá ze situací uvedených výše.

V tomto případě dojde k posunutí celého nebo dílčího bloku harmonogramu.

### 2.1.2 Harmonogram přenesení telefonních čísel

Tabulka – Harmonogram přenesení telefonních čísel

| Den | Fáze                                | Popis činností                                                                                                                                                                                                                                       |                         |
|-----|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|     | Přípravná fáze                      | Podepsání smlouvy s poskytovatelem a zavedení do systému poskytovatele.                                                                                                                                                                              |                         |
|     |                                     | Sdělení OKU, příp. získání ČVOPu opouštěného poskytovatele služby. Sdělení detailních informací o přenášených číslech (OKU nebo ČVOP, telefonní čísla, služby, adresy – množství informací podle dohody). Předání informací (žádosti) poskytovateli. | Vytváří zákazník        |
|     |                                     | Domluvení termínu přenesení telefonních čísel (nejdříve 4 dny po podání kompletní žádosti nebo později dle dohody).                                                                                                                                  | zákazník a poskytovatel |
|     |                                     | Poskytovatel zašle objednávku na opouštěného poskytovatele do jednoho pracovního dne od přijetí žádosti od zákazníka.                                                                                                                                | poskytovatel            |
| D1  | Vlastní přenesení telefonních čísel | Opouštěný poskytovatel přijme objednávku a provede validaci. Poskytovatel připravuje a distribuuje na zákazníka SIM karty. Distribuce může proběhnout na vybraná místa v regionech. Zákazník zajistí distribuci na koncového uživatele.              |                         |
| D2  |                                     | Poskytovatel potvrdí koncovému uživateli datum přenesení telefonního čísla prostřednictvím SMS. Dokončení distribuce SIM na zákazníka. Zákazník zajistí distribuci na koncového uživatele.                                                           |                         |
| D3  |                                     | Přenesení telefonního čísla k poskytovateli mezi 0:00 a 6:00                                                                                                                                                                                         |                         |
|     | Závěrečná fáze                      | Koncový uživatel si sám vymění SIM kartu, restartuje mobilní zařízení a funguje v síti O2.<br>Navedení doplňkových služeb dle požadavků zákazníka do 48 hodin od přenesení telefonního čísla.                                                        |                         |

Uvedený harmonogram je realizován vždy pouze v pracovní dny. K přenesení dojde počátkem 3. pracovního dne po předání objednávky opouštěnému poskytovateli nebo pozdější pracovní den dle dohody se zákazníkem.

### 2.1.3 Popis přenesení telefonních čísel

Níže jsou popsány jednotlivé činnosti, které je třeba provést na straně zákazníka a poskytovatele tak, aby přenesení čísel zákazníka proběhlo hladce vzhledem k počtu přenášených telefonních čísel.

V další tabulce je vytvořen i obecný harmonogram pro realizaci přenosu libovolného počtu SIM karet. Harmonogram je vždy individualizován s ohledem na poptávaný počet přenášených telefonních čísel.

Bližší popis viz <https://www.o2.cz/podpora/moje-o2-pro-podnikatele-a-firmy/prevod-cisla-od-jineho-operatora-spravce>.

Tabulka – Popis jednotlivých kroků při přenesení telefonních čísel, včetně požadavků na součinnost zákazníka

| Kroky | Popis činností                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Odpovědnost                           |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1     | Podepsání smlouvy s poskytovatelem a zavedení do systému poskytovatele.                                                                                                                                                                                                                            | zákazník / poskytovatel               |
| 2     | Zákazník podá výpověď u opouštěného poskytovatele, který mu vygeneruje ČVOP nebo předá poskytovateli OKU.                                                                                                                                                                                          | zákazník                              |
| 3     | Zákazník vyplní tabulku pro přenesení čísel (xls), která bude obsahovat informace o přenášených číslech (čísla, služby, adresy – množství informací podle dohody). Do této tabulky zákazník doplní ČVOP nebo OKU a předá tabulku migrovaných čísel poskytovateli (může navrhnout termíny portace). | zákazník                              |
| 4     | Zadání objednávky do systému poskytovatele a odeslání na opouštěného poskytovatele.                                                                                                                                                                                                                | poskytovatel                          |
| 5     | Poskytovatel distribuuje zákazníkovi SIM karty. Distribuce může proběhnout na vybraná místa v regionech. Zákazník zajistí distribuci koncovým uživatelům.                                                                                                                                          | poskytovatel, zákazník                |
| 6     | Koncový uživatel má SIM kartu a zná datum, kdy proběhne přenos čísla (Zákazník distribuuje SIM karty a informuje zaměstnance o přenesení telefonních čísel, např. hromadným e-mailem na koncového uživatele).                                                                                      | zákazník                              |
| 7     | Poskytovatel do 2 dnů od zadání objednávky potvrdí přenesení čísel koncovému uživateli prostřednictvím SMS.                                                                                                                                                                                        | poskytovatel                          |
| 8     | Vlastní přenos čísla mezi opouštěným poskytovatelem a poskytovatelem.                                                                                                                                                                                                                              | opouštěný poskytovatel a poskytovatel |
| 9     | Do půlnoci služby poskytuje opouštěný poskytovatel.<br>Od 0:00 do 6:00 (max.) SIM bez aktivních služeb.<br>Od 6:00 telefonní číslo funguje v síti poskytovatele.                                                                                                                                   | opouštěný poskytovatel a poskytovatel |
| 10    | Koncový uživatel si sám vymění SIM kartu, restartuje mobilní zařízení a funguje v síti poskytovatele.                                                                                                                                                                                              | koncový uživatel                      |
| 11    | Navedení doplňkových služeb dle požadavků zákazníka do 48 hodin od přenesení telefonního čísla.                                                                                                                                                                                                    | poskytovatel                          |

#### 2.1.3.1 Portace eSIM

V případě **portace eSIM** (z fyzické SIM na eSIM a naopak, případně eSIM na eSIM) je postup přenesení tel. čísel obdobný jako u fyzických SIM karet s tím rozdílem, že distribuce eSIM se provádí přes QR kód dodaný poskytovatelem a jeho následné nahrání do mobilního zařízení.

### 3 Další služby informačních a komunikačních technologií

Zadavatel / objednatel v době před vypsáním VZ předpokládal, že by mohla ze strany účastníků VZ, tj. potenciálních dodavatelů / poskytovatelů existovat možnost nabídnutí i dalších služeb informačních a komunikačních technologií, které by zadavatel / objednatel mohl v průběhu trvání rámcové dohody v omezeném rozsahu rovněž využít.

V případě, že takové služby existují, tak má účastník VZ / dodavatel / poskytovatel možnost takového služby zadefinovat níže.

#### **Stanovisko účastníka VZ / dodavatele / poskytovatele:**

Dodavatel dle požadavků Zadavatele předkládá v níže uvedené tabulce názvy dodatečných služeb, vč. odkazů na popis těchto služeb:

| Název služby                                           | Odkaz                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Služby vzdáleného přístupu (Multikonto) - IP VPN CMA   | <a href="https://www.o2.cz/podpora/it-reseni-pro-firmy/sluzby-vzdaleneho-pristupu-multikonto">https://www.o2.cz/podpora/it-reseni-pro-firmy/sluzby-vzdaleneho-pristupu-multikonto</a> |
| O2 SMS Connector (hromadné rozesílání SMS)             | <a href="https://www.o2.cz/podnikatele-a-firmy/volani/rcs-connector">https://www.o2.cz/podnikatele-a-firmy/volani/rcs-connector</a>                                                   |
| O2 RCS Connector (interaktivní a multimediální zprávy) | <a href="https://www.o2.cz/podnikatele-a-firmy/volani/rcs-connector">https://www.o2.cz/podnikatele-a-firmy/volani/rcs-connector</a>                                                   |

### 4 Program pro zaměstnance a jejich rodinné příslušníky

Zadavatel / objednatel v době před vypsáním VZ předpokládal, že by mohla ze strany účastníků VZ, tj. potenciálních dodavatelů / poskytovatelů existovat možnost nabídnutí zvláštních / zvýhodněných podmínek i pro rodinné příslušníky.

Účastník VZ / dodavatel / poskytovatel uvádí:

- zda takovou možnost nabízí (očekává se odpověď ano / ne)
- a pokud ano, tak jaké jsou podmínky (procesní, provozní, cenové, ...)

Zadavatele / objednatel by primárně uvítal, pokud by takové řešení vedlo ke snížení provozních nákladů zadavatele / objednatele, tedy v případě, kdy se spojení uskutečňuje ze služební SIM karty zadavatele / objednatele na SIM kartu pracovníka, který buď nemá nárok na pracovní služební SIM, nebo na SIM kartu v držení rodinného příslušníka – tedy aby v ideálním případě existovala jakási (ze strany zadavatele jakkoliv blíže nespecifikovaná) hlasová VPN propojující služební SIM karty zadavatele / objednatele a „soukromé“ SIM karty v držení pracovníků či jejich rodinných příslušníků.

#### **Stanovisko účastníka VZ / dodavatele / poskytovatele:**

*Ano, Dodavatel nabízí možnost zajištění Programu pro zaměstnance.*

*Dodavatel v rámci nabídky rovněž předkládá samostatnou nabídku na Zaměstnanecký program O2 Family, který je k nabídce připojena jako vložený příloha pod názvem „04\_Příloha c. 4\_Nabídka\_O2 Family.pdf“.*



**Příloha č. 5 – Všeobecné podmínky poskytování služeb**

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 umísťovat ji do automatizovaných či propojovacích zařízení nebo zařízení pro komunikaci mezi stroji, ledaže je výslovně dohodnuta zvláštní služba určená k těmto účelům.

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

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

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

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

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

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

**3.8. Kdy O2 smlouvu neuzavře**

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

1. úmyslně uvede nesprávné osobní nebo identifikační údaje, nebo
2. uvede neúplné osobní či identifikační údaje nebo nedodá doklady prokazující správnost údajů, nebo
3. neplnila nebo neplní své relevantní závazky vůči O2 nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky vůči O2 nebude plnit, nebo
4. nesloží 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.

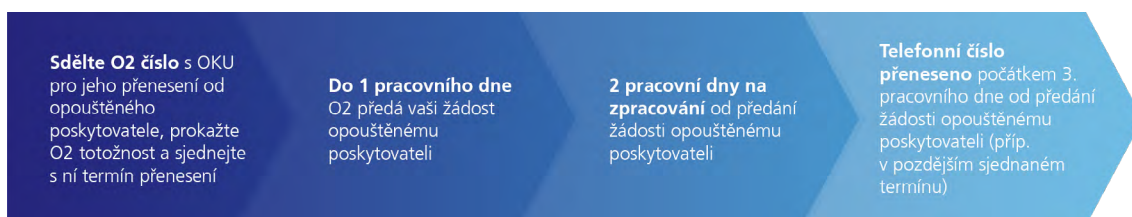
Pokud vznikne během smluvního vztahu podezření na některý z výše uvedených důvodů, může O2 vyzvat účastníka, aby doložil své identifikační údaje, poskytl podklady k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své závazky, složil přiměřenou jistotu nebo se dostavil na výzvu O2 osobně k projednání 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 navrhuje 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 sítí a služeb**

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

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

**4.5. Opatření proti spoofingu**

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

Za spoofing se nepovažuje případ, kdy

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

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

4.6. V případě porušení čl. 4.1.2 přecházejí práva i povinnosti účastníka na koncového uživatele služeb, pokud s tím O2 vysloví souhlas. Jediným oprávněným poskytovatelem služeb na telefonních číslech, jejichž prostřednictvím jsou služby poskytovány, zůstává i v takovém případě O2. Tím není dotčeno právo O2 na náhradu škody. Vyloučení této podmínky není možné bez písemného souhlasu představenstva O2.

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

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

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

**5.2. Elektronická forma**

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

**5.3. Doručování**

Vyúčtování vystavíme a odešleme do 10 kalendářních dnů od skončení zúčtovacího období. Vyúčtování vám budeme doručovat do vašeho profilu v portálu Moje O2 a případně na e-mail, který nám uvedete na smluvním formuláři nebo jinak nahlásíte. V Moje O2 jsou vyúčtování archivována po dobu 18 měsíců od vystavení. Pokud nám e-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](http://www.o2.cz) a na [www.solus.cz](http://www.solus.cz). O2 může rozšířit svou účast i na další registry dlužníků. V takovém případě O2 uveřejní informaci o účasti v novém registru dlužníků.

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

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

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

### **6.7. Inkasní agentury**

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

## 7. Zpracování osobních údajů

### 7.1. Zásady zpracování osobních údajů

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

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

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

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

### 8.2. 2 měsíce na podání reklamace

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

### 8.3. 1 měsíc na vyřízení reklamace

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

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

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

## 9. Omezení nebo přerušení poskytování služeb

### 9.1. Důvody vyšší moci

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

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

**9.2. Nemožnost komunikace s účastníkem**

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

**9.3. Úmrtí účastníka**

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

**9.4. Přístroj poškozující síť**

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

**9.5. Ostatní důvody**

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

**9.6. Obnovení služeb**

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

**10. Změny****10.1. Co lze měnit**

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

**10.2. Nejasné požadavky**

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

**10.3. Změny tarifu**

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

**10.4. Schválení žádosti o změnu**

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

**10.5. Omezení změn smlouvy**

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

**10.6. Změny jinak než písemně**

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

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

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

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

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

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

#### 11.3. **Telefonicky**

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

#### 11.4. **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 nezřekly.
- Pokud vznikne účastníkovi, který je spotřebitelem, právo ukončit kteroukoli složku balíčku pro neplnění smluvních závazků O2, získá totéž právo ke všem složkám stejného balíčku.
- I v balíčku platí zásada, že současně se základní službou zanikají i doplňkové či volitelné služby k ní sjednané.
- Pokud tarif (paušál) zahrnuje možnost užívat víc služeb určitého počtu, lze až do tohoto počtu každou službu

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

#### 11.11. Přenesení čísla k jinému poskytovateli

- Jiného, přejímajícího poskytovatele můžete požádat, aby přijal vaši žádost o přenesení čísla a vyřídil ji u O2 jako opouštěného poskytovatele služby. K tomuto účelu předejte takovému poskytovateli ověřovací kód účastníka („OKU“) pro přenesení telefonního čísla, který najdete ve své smlouvě s O2 uzavřené k 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](https://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](http://www.o2.cz).

**13.3. Odpovědnost účastníka**

Účastník odpovídá za škodu, která vznikne O2 v důsledku:

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

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

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

**14.2. Za co lze platit**

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

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

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

**14.3. Způsoby zadání příkazu**

Příkaz k provedení Platby přes O2 můžete zadat následujícími způsoby:

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

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

**14.4. Zadáním schvaluje provedení transakce**

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

**14.5. Částka platební transakce**

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

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

Částku platební transakce připseme na platební účet příslušného partnera nejpozději do 2 pracovních dnů ode dne přijetí příkazu k provedení transakce; úprava lhůt pro provádění platebních transakcí v zákoně č. 370/2017 Sb., o platebním styku („ZOPS“), se nepoužije. Za nesprávné 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 vyžrazením 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](http://www.o2.cz).

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

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

**15. Závěrečná ustanovení**

- 15.1. Způsoby komunikace a písemné úkony: O2 zasílá zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti („zprávy“) primárně na e-mailovou adresu účastníka a do portálu Moje O2. Je oprávněna využít i poštovní adresu a telefonický kontakt včetně SMS zpráv. Za doručenu se považuje taková zpráva odesláním mailu nebo SMS nebo vyvěšením v portálu Moje O2. U poštovní přepravy pak 3. dnem předání k poštovní přepravě držiteli poštovní licence nebo 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](http://www.ctu.cz)). Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla O2. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně. Dohled v oblasti poskytování platebních služeb vykonává Česká národní banka (Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)), již lze v této oblasti podávat stížnosti a podněty. Spory týkající se platebních služeb lze též řešit mimosoudně na základě návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb. ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)). Rada pro rozhlasové a televizní vysílání je dozorovým orgánem u televizního vysílání a audiovizuálního obsahu ([www.rrtv.cz](http://www.rrtv.cz)). 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



**Příloha č. 6 – Ceník základních služeb pro firemní zákazníky**

---

Smluvní podmínky

# Ceník základních služeb

Účinný od 1. 1. 2026

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| <b><u>Mobilní volání</u></b> .....               | 6  |
| <b><u>Mobilní internet</u></b> .....             | 34 |
| <b><u>Internet v pevném místě</u></b> .....      | 43 |
| <b><u>Audiovizuální služba Oneplay</u></b> ..... | 57 |
| <b><u>O2 Spolu</u></b> .....                     | 64 |
| <b><u>Volání z pevné</u></b> .....               | 66 |

Tento ceník je nedílnou součástí smluvních podmínek O2. Tímto ceníkem se řídí smluvní vztahy vzniklé nebo změněné ode dne jeho účinnosti, a to v rozsahu sjednaných služeb. Nenajdete-li zde tarif nebo službu, které právě máte, najdete je v archivních cenících.

**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

## Co v ceníku najdete

Vážení zákazníci, v O2 jsme pro Vás připravili širokou nabídku služeb, z níž si vybere opravdu každý. V tomto ceníku najdete platné ceny a podmínky našich základních služeb. Ceník je k nahlédnutí v O2 prodejnách a je dostupný i na našich internetových stránkách.

Ceník jsme rozdělili na sekce. Na začátku každé z nich je popis vlastností služby – co která služba umí. Potom následují ceny a podmínky – včetně toho, jak čerpání služby měříme (tarifikace) a co všechno je součástí služby.

Ceník se na Váš smluvní vztah použije pouze v rozsahu služeb sjednaných ve smlouvě (máte-li sjednanou určitou službu a tarif, netýkají se vás logicky podmínky jiných služeb ani tarifů).

Nastavení vaší konkrétní služby je zachyceno na smluvním formuláři. Všeobecné podmínky poskytování služeb O2 (VP) obsahují obecná práva a povinnosti týkající se všech služeb.

## Společné pojmy a pravidla

V ceníku používáme některé pojmy a pravidla, které se opakují nebo jsou společné pro celý ceník.

Pojďme si říct, které to jsou:

### 1 Tarif

Tarif představuje soubor cen za jednotlivé služby. Určuje podmínky, za nichž se tyto ceny, případně i slevy a tzv. volné jednotky uplatní (víkend, špička). Součástí tarifu mohou být i služby samostatně nezaplatněné („zdarma“). Zpravidla je nutné měsíčně hradit stanovenou částku (paušál). Pokud tomu nebrání smluvní ujednání (např. závazek platit určitou minimální částku měsíčně či konkrétní paušál) je možné požádat o změnu tarifu, nejvýše ovšem jednou za zúčtovací období. Pokud se určitý tarif uplatní jen na část měsíce (zejména při aktivaci nebo změně tarifu v průběhu měsíce nebo při dočasném odpojení), účtujeme jen poměrnou část měsíčního paušálu.

### 2 SIM karta

Některé služby poskytujeme prostřednictvím SIM karty. Pokud je SIM karta zapotřebí, vždy to u dané služby uvádíme. SIM karta je ve vlastnictví O2. SIM karta je chráněna před zneužitím PIN a PUK kódem. PIN je čtyřmístný kód. Je-li zadán 3x za sebou špatně, je SIM karta zablokována, odblokovat ji lze tzv. PUK kódem. PUK je osmimístný kód umožňující odblokovat zablokovanou SIM kartu. Též lze pomocí něho měnit PIN kód. Je-li PUK zadán 10x chybně, dojde k trvalému zablokování SIM karty. **Za zneužití SIM karty a služby odpovídá účastník. Účastník je povinen zabezpečit PIN a PUK před zneužitím třetí osobou. Při podezření, že se s PIN kódem seznámila neoprávněná osoba, je účastník povinen PIN kód neprodleně změnit.** Při podezření, že se s PUK kódem seznámila neoprávněná osoba, je účastník povinen požádat O2 o výměnu SIM karty. Pokud účastník zjistí neoprávněnou manipulaci se SIM kartou (např. SIM karta odmítá správný PIN kód), je povinen požádat O2 o výměnu SIM karty. V případě poškození SIM karty má účastník po zaplacení ceny za výměnu SIM karty nárok na její výměnu. Účastník je povinen nejpozději do 10 pracovních dní od zrušení služby SIM kartu O2 vrátit, nedohodne-li se s O2 jinak. O2 je oprávněna provést kdykoliv změnu softwaru SIM karty.

Funkci SIM karty může plnit i elektronický profil - soubor dat identifikujících službu účastníka v síti O2 (eSIM). eSIM lze používat jen v zařízeních podporujících tuto funkcionalitu v síti O2, aktuálně zveřejněných na [www.o2.cz](http://www.o2.cz). Pro první přihlášení eSIM k síti je nutná její instalace na zařízení připojené k internetu, a to ze vzdáleného úložiště, k němuž získá účastník přístupové údaje od O2. Tyto údaje, a pokud je O2 poskytuje na fyzickém nosiči, i tento nosič je účastník povinen udržovat v tajnosti a chránit ve stejném rozsahu jako PIN a PUK. eSIM i související data a aplikace (aplety) jsou ve vlastnictví O2; O2 je oprávněna je využívat a upravovat i bez předchozího upozornění v rozsahu potřebném pro fungování služeb poskytovaných prostřednictvím eSIM. Hovoří-li smlouva o vrácení SIM karty, rozumí se tím u eSIM, že O2 je doručeno oznámení účastníka o vrácení konkrétně určené eSIM spolu s fyzickým nosičem přístupových údajů k úložišti eSIM (pokud jej O2 účastníkovi vydala). Nestanoví-li konkrétní ustanovení jinak, použijí se na eSIM stejná pravidla a ceny souvisejících služeb jako na SIM kartu.

### 3 Telefonní číslo a jeho přenesení k O2

Některé služby poskytujeme prostřednictvím telefonního čísla. Pokud je telefonní číslo zapotřebí, vždy to u dané služby uvádíme. Telefonní číslo přiděluje O2 z číselného rozsahu přiděleného od Českého telekomunikačního úřadu (ČTÚ), případně účastník využívá službu prostřednictvím čísla přeneseného od jiného poskytovatele. O2 může číslo z naléhavých technických nebo provozních důvodů změnit.

**Číslo nelze k O2 přenést, pokud:**

- 1 žádané datum přenesení je předčasné (vaše smlouva u jiného poskytovatele trvá), nebo
- 2 trvá starší objednávka na přenesení téhož čísla, nebo
- 3 na číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti, nebo
- 4 pokud existují technické překážky bránící přenesení čísla (zejména pokud vaše smlouva u jiného poskytovatele k přenášenému číslu skončila ještě před doručení objednávky na přenesení do O2)

## 4 Uplatnění sazby DPH

Ceny v tomto ceníku uvádíme vždy v Kč nejdříve bez DPH a k této ceně se následně připočítá zákonná sazba daně z přidané hodnoty. Stejným způsobem vystavujeme i vyúčtování. Všechny ceny včetně DPH v tomto ceníku zahrnují sazbu DPH ve výši 21 %, není-li uvedeno výslovně jinak.

## 5 Finanční jistota (depozit)

O2 je oprávněna při podání žádosti o zřízení služby i v průběhu jejího poskytování požadovat složení finanční jistoty, a to zejména při akční nabídce za zvýhodněnou cenu. Tato jistota je automaticky vrácena, pokud účastník uhradil řádně a včas vyúčtování za služby poskytnuté v posledních třech po sobě jdoucích zúčtovacích obdobích, nemá závazky po splatnosti ani během posledních 12 měsíců nebylo účastníkovi omezeno či přerušeno poskytování služeb z důvodu nezaplacení vyúčtování.

V případě, kdy účastník během zúčtovacího období odebere nad rámec paušálu služby v hodnotě vyšší než 500 Kč (bez DPH), může mu být vyúčtována mimořádná jistota až do výše pětinásobku součtu dlužné částky a ceny za služby odebrané za sledované období. Mimořádná jistota je vrácena po splnění podmínek pro její vrácení stanovených při požadavku na její složení. Je-li důvodné podezření, že účastník nebude plnit své povinnosti dle smlouvy a Všeobecných podmínek poskytování služeb O2 (zejm. je-li veden v registru SOLUS či jiném obdobném registru anebo zneužíval služeb) je O2 oprávněna při podání žádosti o zřízení služby požadovat složení přiměřené jistoty, a to až do výše 10 000 Kč. Tato jistota je vrácena na základě písemné žádosti účastníka nejdříve po 12 měsících od zřízení služby, pokud účastník uhradil řádně a včas vyúčtování za služby poskytnuté v posledních 12 po sobě jdoucích zúčtovacích obdobích, nemá závazky po splatnosti ani během posledních 12 měsíců nebylo účastníkovi omezeno či přerušeno poskytování služeb z důvodu nezaplacení vyúčtování. Všechny finanční jistoty jsou vráceny nejpozději po skončení smluvního vztahu, nejsou-li použity na úhradu účastníkova dluhu vůči O2.

## 6 Státní příspěvky pro osoby se zvláštními sociálními potřebami – na základě univerzální služby podle zákona

O2 v rámci tzv. univerzální služby umožňuje zdravotně postiženým osobám a osobám s nízkými příjmy („osoby se zvláštními sociálními potřebami“) výběr ze zvláštních cenových podmínek, které se liší od běžných obchodních podmínek. V jakém rozsahu a za jakých podmínek lze o takové zvýhodnění požádat, je možné najít na internetových stránkách v sekci věnované zvýhodněním podle univerzální služby („Státní příspěvky na služby od O2“).

## 7 Aktivační poplatek

Za aktivaci služby při uzavření smlouvy se platí jednorázový poplatek.

Aktivace služby

**99,00 Kč**

81,82 Kč

Platí se při zřízení služby v pevné i mobilní síti. Při výměně SIM karty za jiný typ (např. USIM, eSIM karta) z jakéhokoli důvodu a při obnově poskytování služeb po jejich přerušení z důvodu ztráty, krádeže či poškození SIM karty nebo vyzrazení přístupových kódů (PIN, PUK) se platí náhrada ve stejné výši. Výše poplatku je platná při zřízení služby, výměně SIM karty či obnově poskytování služeb na ní během účinnosti tohoto ceníku (tj. do účinnosti nového ceníku). Je-li na žádost účastníka služba v mobilní síti poskytovaná prostřednictvím eSIM, poplatek zahrnuje první 3 stažení elektronického profilu eSIM ze vzdáleného úložiště v každém zúčtovacím období.

## 8 Samoinstalační balíček – u služeb v pevném místě

Za zaslání samoinstalačního balíčku v případě zřízení služeb v pevném místě se platí jednorázový poplatek zahrnující kompletaci balíčku, zabalení a zajištění dopravy (poštovné a balné) na Vámi udanou adresu při zřízení do 21. 5. 2020. Balíček je nutný ke zřízení služby, pokud si neobjednáte instalaci technikem. Výše poplatku je platná při zřízení služby během účinnosti tohoto ceníku (tj. do účinnosti nového ceníku).

Samoinstalační balíček – poštovné a balné

**99,00 Kč**

81,82 Kč

## 9 Cena za doručení

A) V případě, že Vám je smlouva nebo SIM karta doručována dopravcem (např. kurýrem nebo poštou) spolu s ověřením Vaší totožnosti (zejm. před zřízením služby na základě nové smlouvy), platí se za tuto službu poplatek. Je-li součástí téže zásilky zboží, které jste si současně zakoupili, jeho doručení je v tomto poplatku zahrnuto. Pokud se nová smlouva a SIM karta doručují elektronicky, účtuje se tento poplatek za samotné ověření totožnosti kurýrem. Výše poplatku je platná při sjednání služby během účinnosti tohoto ceníku (tj. do účinnosti nového ceníku), není-li níže stanoveno jinak.

Doručení jedné zásilky

**99,00 Kč**

81,82 Kč

B) V ostatních případech mimo odst. A), zejména pokud je Vám smlouva nebo SIM karta doručována dopravcem (např. kurýrem nebo poštou) a není vyžadováno Vaše ověření pořízením kopie dokladu.

|                                                                                                                                                                                       |                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Doručení kurýrem DPD                                                                                                                                                                  | <b>119,00 Kč</b><br>98,35 Kč  |
| Doručení kurýrem PPL                                                                                                                                                                  | <b>119,00 Kč</b><br>98,35 Kč  |
| Doručení na výdejní místo DPD PickUp Point                                                                                                                                            | <b>69,00 Kč</b><br>57,02 Kč   |
| Doručení na výdejní místo PPL ParcelShop                                                                                                                                              | <b>69,00 Kč</b><br>57,02 Kč   |
| Doručení na výdejní místo GeisPoint                                                                                                                                                   | <b>69,00 Kč</b><br>57,02 Kč   |
| Doručení Česká Pošta balík na poštu                                                                                                                                                   | <b>69,00 Kč</b><br>57,02 Kč   |
| Doručení Česká Pošta balík do ruky                                                                                                                                                    | <b>99,00 Kč</b><br>81,82 Kč   |
| Doručení Expresním kurýrem<br>(dostupné jen ve vybraných městech)<br>Zboží doručíme již do 4 hodin od jeho předání dopravci,<br>pokud k předání došlo v pracovní dny mezi 7 a 16 hod) | <b>299,00 Kč</b><br>247,11 Kč |
| Poplatek za doručení kurýrem<br>(Není účtován v případě, kdy celková cena Zboží<br>k zaplacení je vyšší než 20.000,- Kč)                                                              | <b>99,00 Kč</b><br>81,82 Kč   |

## 10 Poplatek za upomínku při prodlení s úhradou (čl. 6.1 VP)

|                                                                             |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Cena za zpracování a odeslání upomínky při prodlení<br>s úhradou vyúčtování | <b>181,50 Kč</b><br>150,00 Kč |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|

## 11 Poplatek za obnovení poskytování služeb po omezení služeb – v mobilní síti (čl. 6.2 VP)

Po marném uplynutí náhradní lhůty uvedené v upomínce může O2 účastníkovi omezit aktivní přístup ke všem službám, které jsou účtovány na dlužném vyúčtování. Při omezení nelze zejména uskutečňovat odchozí hovory a odesílat zprávy. Omezení se netýká volání na tísňové linky u Mobilního volání. Po úhradě dlužných vyúčtování poskytování služeb obnovíme, účastník je ale za obnovení poskytování služeb v mobilní síti zároveň povinen uhradit poplatek:

|                                                    |                             |
|----------------------------------------------------|-----------------------------|
| Reaktivační poplatek za obnovení po omezení služeb | <b>60,00 Kč</b><br>49,59 Kč |
|----------------------------------------------------|-----------------------------|

Poplatek je stanoven za omezení služeb na každé SIM kartě, na které bylo čerpání služeb omezeno. Poplatek se hradí i v případě, že důvodem omezení poskytování služeb bylo porušení jiné základní povinnosti (čl. 4.1 VP) než řádné a včasné placení vyúčtování. Účastník je povinen hradit sjednanou cenu za službu v plné výši až do úplného přerušení služeb.

## 12 Poplatek za obnovení poskytování po přerušení služeb – v mobilní síti (čl. 6.3 VP)

Pokud nedoručí k úhradě ani po omezení služeb, můžeme poskytování služeb přerušit. Přerušení znamená dočasnou a vratnou nedostupnost služby. Volání na tísňové linky zůstane zachováno. Po úhradě dlužných vyúčtování poskytování služeb obnovíme, účastník je ale za obnovení poskytování služeb v mobilní síti zároveň povinen uhradit poplatek:

|                                                      |                               |
|------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Reaktivační poplatek za obnovení po přerušení služeb | <b>603,79 Kč</b><br>499,00 Kč |
|------------------------------------------------------|-------------------------------|

Pravidla jsou stejná jako u reaktivačního poplatku po omezení. Poplatek se hradí i v případě, že důvodem přerušení poskytování služeb bylo porušení jiné základní povinnosti (čl. 4.1 VP) než řádné a včasné placení vyúčtování.

## 13 Poplatek za obnovení poskytování po přerušení služeb – v pevné síti (čl. 6.3 VP)

Pokud dojde k přerušení poskytování služeb u služeb v pevné síti z důvodu neplacení vyúčtování, poskytování služeb obnovíme po úhradě dlužných vyúčtování. Účastník je ale za obnovení poskytování služeb zároveň povinen uhradit poplatek. Poplatek se hradí i v případě, že důvodem přerušení poskytování služeb bylo porušení jiné základní povinnosti (čl. 4.1 VP) než řádné a včasné placení vyúčtování. Účastník je povinen hradit sjednanou cenu za službu v plné výši až do úplného zrušení služeb na daném zřízeném technologickém bodu. Volání na tísňové linky u Volání z pevné zůstává zachováno po celou dobu až do zrušení služby, u služby Internet v pevném místě je zachován přístup ke stránkám MojeO2, Moje konto, e-účet a [www.o2.cz](http://www.o2.cz) z důvodu přístupu k informacím a možnosti dodatečné úhrady.

Reaktivační poplatek za obnovení po přerušení služeb

**335,17 Kč**  
277,00 Kč

## 14 Tištěné vyúčtování a tištěný podrobný výpis

Vyúčtování nebo tištěný podrobný výpis i v papírové podobě

|              | Tištěné vyúčtování<br>(bez podrobného výpisu) | Tištěný podrobný výpis<br>(pouze výpis) |
|--------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Měsíční cena | <b>79,00 Kč</b><br>65,29 Kč                   | <b>95,00 Kč</b><br>78,51 Kč             |

## 15 Bezplatná volání a spotřebovávání volných jednotek

Při volání na následující čísla Vám **neuúčtujeme žádné ceny ani nespotebováváte žádné volné jednotky:**

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Linky pro tísňová volání</b>               | <b>112</b> – Tísňová linka, <b>150</b> – Hasiči, <b>155</b> – Záchraná služba, <b>158</b> – Policie ČR                                                                                                                                                                           |
| <b>Linky veřejných služeb</b>                 | <b>116 000</b> – Horká linka pro případy pohřešovaných dětí, <b>116 111</b> – Linka bezpečí pro děti a mládež, <b>116 123</b> – Linka důvěry poskytující emocionální podporu, <b>116 006</b> Bílý kruh bezpečí, <b>1221</b> - Informační linka Hygienické služby České republiky |
| <b>Zákaznická linka O2</b>                    | <b>*11</b> – O2 zákaznická linka                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Bezplatné informační linky v ČR</b>        | Volání na čísla s předvolbou <b>800</b>                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Bezplatné informační linky v zahraničí</b> | Volání na čísla s předvolbou <b>00800</b>                                                                                                                                                                                                                                        |

## 16 Žádost o poskytnutí služeb sjednaných na dálku či mimo obchodní prostory před uplynutím lhůty 14 dnů pro odstoupení od smlouvy

U služeb sjednaných spotřebitelem na dálku či mimo obchodní prostory lze dle občanského zákoníku začít s plněním ve lhůtě 14 dnů pro odstoupení od smlouvy jen na výslovnou žádost spotřebitele. Totéž platí u služeb elektronických komunikací sjednaných na dálku podnikající fyzickou osobou. U nákupu digitálního obsahu bez hmotného nosiče spotřebitelem na dálku či mimo obchodní prostory vyžaduje občanský zákoník v potvrzení o uzavřené smlouvě údaj, že spotřebitel výslovně souhlasí se započítáním plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. Zpřístupnění objednaných služeb nebo digitálního obsahu neprodleně po objednání je ovšem standardem, který účastníci očekávají. **Účastník proto uzavřením smlouvy o poskytování služeb či o nákupu digitálního obsahu (dokončením objednávky konkrétního tarifu, balíčku, obsahu nebo jiného produktu) výslovně žádá o zahájení jejich poskytování ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy a souhlasí se zahájením jejich plnění neprodleně po uzavření smlouvy. Právo odstoupit od smlouvy v případě digitálního obsahu zanikne udělením uvedeného souhlasu, v případě služby pak jejím poskytnutím, např. vyčerpáním či uplynutím objednaného tarifu nebo balíčku.**

## 17 Informace k tzv. přímým platbám za přenositelnost čísel

Samotné přenesení telefonního čísla je u O2 zdarma. Se zřízením nové služby nebo ukončením stávající mohou být ovšem spojeny poplatky, které najdete ve smlouvě nebo ceníku (např. poplatek za aktivaci či instalaci služby nebo platba za předčasné ukončení závazku).

# Mobilní volání

V této sekci naleznete popis vlastností služby Mobilní volání, včetně pravidel jejího fungování a poskytování. Za popisem následují cenové podmínky.



## V této sekci najdete

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| <a href="#">Popis služby</a>               | 6  |
| <a href="#">Tarify a ceny</a>              | 12 |
| <a href="#">Něco navíc k vašemu tarifu</a> | 24 |
| <a href="#">Slevy a marketingové akce</a>  | 28 |

## Popis služby

### 1 Základní služba

Základní služba je telefonní službou, která umožňuje prostřednictvím mobilní komunikační sítě vnitrostátní hovory. Služba zahrnuje volání a odesílání SMS z mobilní sítě O2 na účastnická čísla v ČR, tedy na čísla s předvolbou +420, jakož i další služby zahrnuté v měsíčním paušálu zvoleného základního tarifu nebo nadstavbového opakujícího se balíčku. Základní služba umožňuje bezplatné volání na čísla tísňového volání, včetně lokalizace volajícího. Základní služba nezahrnuje služby poskytované prostřednictvím sítě zahraničních operátorů (roaming), pokud nejsou součástí základního tarifu nebo není uvedeno jinak. Služba umožňuje multifrekvenční tónovou volbu a zobrazení telefonního čísla volajícího účastníka. Síť O2 podporuje Wi-Fi volání: v ČR můžete volat ze zařízení schválených O2 (aktuální seznam na [www.o2.cz](http://www.o2.cz)), i když signál mobilní sítě O2 není k dispozici nebo nedosahuje potřebné kvality, a to prostřednictvím Wi-Fi sítě. Tato síť musí disponovat přenosovou rychlostí odesílání i stahování minimálně 100 kb/s po celou dobu připojení; nesmí mít nastaveno omezení bránící využití Wi-Fi volání a router musí podporovat IPSec a funkci NAT Traversal. Zároveň musíte mít povoleno Wi-Fi volání ve svém mobilním zařízení. Není-li uvedeno jinak, na základní službu poskytnutou pomocí Wi-Fi volání se použijí podmínky a ceny stanovené ve vaší smlouvě a ceníku dle zvoleného tarifu. Wi-Fi volání nepodporuje uskutečňování tísňových volání, přijímání ani odesílání SMS a MMS, volání na servisní čísla (např. taxi služby), na telefonní linky typu \*11, \*88 nebo \*52 ani užívání řídicích kódů sítě (USSI a USSD, např. pro nastavení služeb v zařízení jako přesměrování, blokování hovorů, zákaz zobrazení tel. čísla). Wi-Fi volání není podporováno, pokud je mobilní zařízení v letovém režimu.

## 2 Aktuální nabídka volitelných služeb

Vedle základní služby můžete využít i takové služby, které aktuálně nabízíme nad rámec smlouvy na základní službu. Volitelné služby poskytneme na základě Vašeho jednotlivého pokynu k čerpání (např. mezinárodní volání, MMS či zadávání příkazů k platebním transakcím, tzv. Platbám přes O2 (Platba voláním nebo též Audiotex, Platba přes SMS nebo též Premium SMS, DMS, Platba přes internet nebo též m-platba či jiné). Aktuální nabídka volitelných služeb, jejich ceny a způsoby jejich objednání jsou upraveny v samostatném ceníku.

## 3 Zřízení služby

O2 zřídí službu do 5 pracovních dnů od uzavření smluvního vztahu na poskytování této služby, pokud jsou splněny podmínky pro zřízení služby. V případě přenesení čísla od jiného poskytovatele zřídí O2 službu na přeneseném čísle do 4 pracovních dnů od doručení identifikátoru pro přenesení telefonního čísla (ověřovacího kódu účastníka - „OKU“ nebo čísla výpovědi u opouštěného poskytovatele - „ČVOP“), ale ne dříve, než je ukončena smlouva u opouštěného poskytovatele. Zřízením se rozumí okamžik, od kterého je umožněno užívání služby. Užívání služby je umožněno aktivací SIM karty v síti O2.

## 4 SIM karta a telefonní číslo

Služba je poskytována prostřednictvím SIM karty a telefonního čísla. Podrobnější pravidla najdete v samotném úvodu ceníku. Chraňte SIM kartu a kódy před zneužitím!

## 5 Služba není zřizována na konkrétní místo

Lze ji používat všude tam, kde je dostupný signál mobilní sítě.

## 6 Minimální nabízená a zaručená kvalita služby

O2 zaručuje 98% průměrnou měsíční úspěšnost sestavení spojení pro vnitrostátní volání. Volající i volaný účastník se přitom musí nacházet na území pokrytém mobilní sítí.

## 7 Délka hovoru, délka SMS a velikost MMS

Maximální délka jednoho hovoru je 70 minut. Maximální délka jedné SMS je 160 znaků bez diakritiky nebo 70 znaků při použití diakritiky; pak vyúčtujeme další zprávu. Váš telefon může změnit při překročení limitu druh zprávy z SMS na MMS. Garantovaná velikost jedné MMS (obsahující výhradně text) činí nejvýše 300 kB.

## 8 Sazba za volání a SMS

V této sekci ceníku uvádíme sazbu za volání v Kč za minutu a sazbu SMS v Kč za jednu SMS.

## 9 Tariface v ČR

V rámci ČR se účtuje vždy celá sazba za každou započatou minutu odchozího volání (60+60). Stejně se počítá i spotřeba volných jednotek.

## 10 Volání a SMS do O2

Voláním a SMS do O2 se rozumí volání na mobilní hlasová čísla O2, O2 Family, služby BLESKmobil a OpenCall (v rámci sítě O2). Volání na čísla s předvolbou 972, 973 a 974 je zpoplatněno stejně jako volání do pevných sítí.

## 11 Volné jednotky nebo neomezené volání/SMS v paušálu

Volné jednotky či jejich neomezené množství (volání nebo SMS pro daný směr nezpoptatněné dle spotřeby) v rámci paušálu jsou vždy uvedené u konkrétního tarifu či doplňkového balíčku. Uplatňují se v průběhu daného zúčtovacího období.

Neuplatňují se na volání nebo SMS zpoplatněné speciální sazbou dle ceníku volitelných služeb (zejm. volání na čísla s předvolbou 81, 83, 84 a 855, mezinárodní volání/SMS, nákup digitálního obsahu či informačních služeb, platby přes O2 za služby třetích stran) nebo dle ceníku základních služeb (např. roamingová volání/SMS mimo EU). Nevyčerpané volné jednotky se nepřevádějí do následujícího zúčtovacího období. V případě, že je tarif používán jen část zúčtovacího období, uplatní se pouze poměrná část volných jednotek. Následující typy volání/odeslání SMS patří do neomezeného volání/SMS či spotřebovávají volné jednotky ve vašem tarifu. Pokud jste již volné jednotky vyčerpali, účtuje se sazba dle ceníku.

|                                                                     |                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Volání na čísla s předvolbami 95 a 91 (IP telefonie), 972, 973, 974 | Spotřebují se volné jednotky určené pro pevné síť nebo pro všechny (ostatní) síť v ČR (v tomto pořadí).        |
| Odchozí volání a SMS v roamingu v zóně EU                           | Spotřebují se volné jednotky určené pro ostatní síť v ČR nebo pro všechny (ostatní) síť v ČR (v tomto pořadí). |
| Vyzvednutí vzkazu z vlastní Hlasové schránky                        | Spotřebují se volné jednotky určené pro síť O2 nebo určené pro všechny (ostatní) síť v ČR (v tomto pořadí).    |

**Pokud se na volání nebo odeslání SMS nespotebovávají volné jednotky, jsou hovory a SMS účtovány podle aktuální ceny.**

## 12 Mobilní data

V rámci služby máte automaticky i možnost využít datové přenosy prostřednictvím technologií uvedených níže. Při využívání těchto služeb síť dynamicky přiděluje dočasné IP adresy. S ohledem na omezený rozsah IP adres můžeme používat tzv. NATování, tedy překlad řady neveřejných IP adres na jednu IP adresu společnou pro více uživatelů. O2 neodpovídá za nefungování sítě Internet.

## 13 Objem dat

Pro každý konkrétní tarif je v tomto ceníku stanovena jednotka datového objemu (v MB či GB). Podle této jednotky počítáme a zpoplatňujeme čerpání dat. Do čerpání datového objemu se započítává jak stahování tak i odesílání dat (download i upload). První jednotka (základní objem dat) je zahrnuta v ceně tarifu a její platnost je omezena na aktuální zúčtovací období. Pokud je tarif aktivován v průběhu zúčtovacího období, bude do jeho konce poskytnut poměrný objem dat. Při dosažení 80% a 100% objemu dat obdržíte informační SMS. Každá další jednotka (obnovený objem dat) se zpoplatňuje samostatně na počátku svého čerpání. Pokud ji nespotřebujete v aktuálním zúčtovacím období, její zůstatek Vám převedeme do bezprostředně následujícího zúčtovacího období (převedený objem dat). Další převod zůstatku už možný není.

V rámci zúčtovacího období nejprve bez přerušení čerpáte základní objem dat, případně navýšený o převedený objem dat z minulého zúčtovacího období a poté opakovaně obnovený objem dat, a to až do dosažení maximálního počtu 3 obnov.

V aplikaci Moje O2 můžete čerpání obnovených objemů dat zamezit i znovu zapojit.

Jakmile vyčerpáte všechny objemy dat pro dané zúčtovací období, bude poskytování datových služeb do konce zúčtovacího období přerušeno. V aplikaci Moje O2 nebo přímo z mobilního telefonu (případně jiného koncového zařízení) však lze dokoupit jednorázový objem dat z aktuální nabídky volitelných služeb.

## 14 Datové služby v EU (roaming)

Pokud je součástí tarifu objem dat pro čerpání i v rámci EU, čerpání dat se účtuje shodně jako v případě vnitrostátního čerpání.

## 15 Datový limit pro roaming

Pro využívání datových přenosů v zahraničí je nastaven datový limit. Do datového limitu se započítávají data čerpaná (tj. stažená i odeslaná) ve všech zónách. Nastavený limit způsobí přerušení datového přenosu v okamžiku, kdy stáhnete v rámci roamingu objem dat v ceně odpovídající částce 50 EUR bez DPH. Pokud máte data v příslušné roamingové destinaci zahrnuta v tarifu nebo pro ni máte sjednán datový balíček, počítá se tento objem až po vyčerpání balíčku. Informace o stavu datového limitu jsou k dispozici na lince \*30 (z ČR zdarma).

Pokud požádáte o zrušení funkcionality datového limitu, budete moci čerpat data za aktuálně platné ceny neomezeně.

O znovuzavedení funkcionality datový limit musíte požádat, jinak zůstane zrušena. V rámci jednoho zúčtovacího období je možné funkcionality datový limit aktivovat a deaktivovat opakovaně, a to na bezplatném telefonním čísle 720 720 721.

Při každé nové aktivaci funkcionality datového limitu nebo na začátku nového zúčtovacího období se objemový limit počítá od nuly.

## 16 Oddělený roaming

Máte právo převést roamingové služby v rámci EU k jinému poskytovateli, který má s O2 uzavřenu příslušnou smlouvu.

Změna poskytovatele není zpoplatněna a dojde k ní do 24 hodin od uplatnění žádosti o převod služby u přejímajícího poskytovatele. V případě mobilního připojení k internetu lze takto čerpat služby i na základě jednorázového požadavku u vybraného poskytovatele. Více informací o odděleném roamingu je k dispozici na <https://www.o2.cz/osobni/volani/roaming>.

## 17 V případě zneužití

V případě níže uvedeného zneužití služby či výhod je O2 oprávněna Vám omezit či přerušit poskytování služeb. Dle čl. 4.1 Všeobecných podmínek pro poskytování služeb:

- Nesmíte přenechávat služby za úplaty nebo jiné protiplnění jiným osobám („přeprdej“) ani přeprdej 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.)
- Nesmíte negativně ovlivňovat provoz sítě a kvalitu služeb poskytovaných ostatním účastníkům, například používáním SIM karty v GSM nebo SMS branách nebo v zařízeních určených primárně ke sdílení služby nebo propojováním hovorů mezi sítěmi. Nesmíte zasahovat do sítě, síťových zařízení ani koncového (technologického) bodu.
- Nesmíte uměle nebo automaticky generovat hovory nebo zprávy hromadným způsobem.
- Výhody i služby jsou určeny pouze vám. Proto je nesmíte sdílet k získání finančního prospěchu.
- Zavazujete se užívat služby a výhody v rozsahu nepřesahujícím maximální předpokládatelné chování jednoho člověka. Za takovou hranici se považuje 10.000 minut/SMS za měsíc.

Kromě přerušení poskytování služeb či jejich zrušení je **O2 oprávněna zpoplatnit služby, které byly tímto způsobem zneužity, sazbou 6,50 Kč včetně DPH (5,37 Kč bez DPH) za minutu hovoru v ČR a zóně EU a 2,00 Kč včetně DPH (1,65 Kč bez DPH) za odeslanou SMS v ČR a zóně EU a 1,21 Kč včetně DPH (1 Kč bez DPH) za 1 MB čerpaných dat v ČR a zóně EU, ledaže účastník poskytne uspokojivé vysvětlení, že se jednalo o standardní využití služby.**

### 18 Dočasné odpojení SIM karty

Pokud ztratíte svoji SIM kartu, byla Vám ukradena nebo poškozena, máte povinnost tuto skutečnost ohlásit O2 a přitom můžete požádat o přerušení poskytování služeb prostřednictvím této SIM karty. O znovuzapojení SIM karty je nutné výslovně požádat. V případě, že máte sjednaný závazek, jste povinen požádat o obnovení poskytování služeb a případně o vydání náhradní SIM karty nejpozději do 14 dní. V ostatních případech musíte o obnovení požádat do 1 měsíce a na stejnou dobu lze požádat i o dočasné přerušení služeb z důvodu nevyužívání služby.

### 19 Odpojení SIM karty po 12 měsících přerušení

Pokud je přerušeno poskytování služeb po dobu nejméně 12 měsíců a účastník nesplnil do 12 měsíců podmínky pro jejich obnovení, je O2 oprávněna službu bez oznámení zrušit.

### 20 Rychlost připojení a parametry kvality služby

#### Rychlost připojení

Při poskytování datových služeb se vyskytují vnější omezující faktory, které způsobují rozdíl mezi odhadovanou maximální rychlostí a Vámi dosahovanou rychlostí. Zde uvádíme přehled rychlostních parametrů:

| Typ využívané technologie | Odhadovaná maximální rychlost / Inzerovaná rychlost |                 |
|---------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|                           | Stahování dat                                       | Odesílání dat   |
| 2G – EDGE                 | <b>0,2 Mb/s</b>                                     | <b>0,1 Mb/s</b> |
| 4G – LTE                  | <b>150 Mb/s</b>                                     | <b>55 Mb/s</b>  |
| 4G – LTE Advanced         | <b>300 Mb/s</b>                                     | <b>55 Mb/s</b>  |
| 5G*                       | <b>800 Mb/s</b>                                     | <b>100 Mb/s</b> |

\*Technologii 5G může účastník využít, pokud splňuje tyto podmínky: (a) využívá mobilní zařízení umožňující připojení k 5G síti a SIM kartu podporující tuto technologii (iSIM), (b) čerpá služby v oblasti pokryté signálem 5G sítě (viz mapa pokrytí na [www.o2.cz](http://www.o2.cz)) a (c) sjednal ke službě tarif či doplňkovou službu, která výslovně podporuje tuto technologii.

#### Faktory ovlivňující rychlost mobilních datových přenosů

Při poskytování služeb se vyskytují vnější omezující faktory, které způsobují rozdíl mezi odhadovanou maximální rychlostí a vámi dosahovanou rychlostí. Patří sem zejména:

- užívaná technologie a úroveň pokrytí signálem
- zvolený tarif či služba
- zařízení, které k připojení používáte a jeho poloha
- výkon vysílače, prostřednictvím kterého účastník službu využívá
- počasí, vegetace, umělé horizonty, rušení budovami ve výstavbě
- živelné pohromy
- charakter budovy, ve které službu využíváte, nová výstavba
- frekvenční pásmo, cesta šíření signálu
- náhodná koncentrace uživatelů / zařízení
- sdílení kapacity současným připojením více koncových zařízení
- v případě roamingových služeb zásah ze strany roamingového partnera, jehož síť v zahraničí využíváte

**Dopad stanovených parametrů kvality služeb internetového připojení na možnost jejich užívání**

| Rychlost služby při: |                          | Slouží obvykle pro tyto druhy obsahu, aplikací a služeb                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stahování (download) | Odesílání (upload)       |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Do 1Mb/s</b>      | <b>Do 256kb/s</b>        | e-mail, chat (ICQ, QIP), prohlížení zpráv, inzerátů a menších webových stránek, zabezpečený komunikační protokol SSH                                                                                                                                                                 |
| <b>1 – 2 Mb/s</b>    | <b>256 - 512 kb/s</b>    | prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP, audio chat), streaming hudby, sociální sítě (např. Facebook, Twitter), hry s jednoduchou grafikou                                                                                                                                   |
| <b>2 – 4 Mb/s</b>    | <b>512 kb/s – 1 Mb/s</b> | SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, IPTV či video streaming v SD kvalitě (např. Youtube, Netflix), přenos souborů malé a střední velikosti                                                                                                                                |
| <b>4 - 10 Mb/s</b>   | <b>512 kb/s – 1 Mb/s</b> | HD - video streaming a IPTV v HD kvalitě, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše a účast na videokonferencích (práce na dálku)                                                                                                                                                       |
| <b>10 – 20 Mb/s</b>  | <b>1 – 2 Mb/s</b>        | hry ve vysokém rozlišení a reálném čase, distribuce software, znatelně vyšší uživatelský komfort při využití internetu k výše uvedeným účelům                                                                                                                                        |
| <b>20 – 50 Mb/s</b>  | <b>2 – 5 Mb/s</b>        | ULTRA HD video streaming a IPTV v ultra HD kvalitě, přenos velkých souborů, zálohování v reálném čase, cloudová řešení, přenos z bezpečnostních kamer v HD kvalitě, webový server pro menší stránky, vysoký uživatelský komfort bez prodlev i při využití více zařízení (do dvaceti) |
| <b>Nad 50 Mb/s</b>   | <b>Nad 5 Mb/s</b>        | vysoce interaktivní aplikace a komunikace (organizování videokonferencí s více uživateli, sběr dat v reálném čase, multicast video streaming, webový server), určeno pro velké domácnosti a korporace                                                                                |

**Tarify s datovým limitem nejsou určeny**

pro přehrávání videí či streaming v HD kvalitě nebo vyšší, pro stahování ani zálohování velkých objemů dat, aktualizace software na pozadí, nepřetržité monitorování ani využívání dalších datově náročných služeb.

**Specializované služby a jejich vliv**

**O2 poskytuje dvě specializované služby využívající přístupu k internetu a optimalizované pro konkrétní obsah:**

- 1 audiovizuální službu Oneplay a
- 2 službu IP telefonie (telefonické hovory pomocí přenosu hlasu protokolem IP).

**Současné užívání specializovaných služeb má na službu přístupu k internetu tento dopad:**

- 1 je-li u konkrétního tarifu služby přístupu k internetu sjednán datový limit, **specializovaná služba tento limit nečerpá;**
- 2 **skutečná rychlost přístupu k internetu se může snížit** o datový tok do každého zařízení, na němž se speciální služba využívající stejného přístupu aktuálně využívá.

**Příklad:**
**Celková aktuální rychlost připojení 20000 kb/s.**

Dochází ke sledování IPTV prostřednictvím set-top boxu v HD kvalitě (s datovým tokem zhruba 7.100 kb/s pro HD kvalitu a 3.500 kb/s pro SD kvalitu) a dvou mobilních zařízení (s datovým tokem zhruba 3.500 kb/s na jedno zařízení) a současně k využívání hlasového přenosu na jednom zařízení VoIP (s datovým tokem zhruba 200 kb/s na jedno zařízení). Součet těchto veličin je 14300 (1x7100+2x3500+1x200).

Rychlost přístupu k internetu se tedy může snížit na 5700 kb/s, což se rovná 20000 mínus 14300.

**Vady mobilních datových služeb (internet v mobilu) a odpovědnost za ně**

**Vadou služby** je změna výkonu služby spočívající v poklesu rychlosti stahování či odesílání **pod 25 % inzerované rychlosti**, a to po souvislou dobu **delší než 40 minut** (velká trvající odchylka) **nebo během 60 minut alespoň pětkrát po souvislou dobu minimálně 2 minuty** (velká opakující se odchylka).

**Velké odchylky od inzerované rychlosti** stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb.

**Pro zjišťování výkonu služby a jejích vad je rozhodné měření** mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu.

**Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby**, která by mohla zakládat její vadu, má právo podat reklamaci kvality služby, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které zná O2 z vlastních provozních údajů a o nichž informuje hlášením na bezplatné lince 800 184 084, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby **v době trvání změny výkonu služby ohlásil** poruchu na lince **800 184 084**, aby O2 mohla provést včasné měření aktuálního výkonu služby. V případě, že O2 v rámci šetření reklamace shledá reklamaci oprávněnou, vadu odstraní, je-li odstranitelná, a do jednoho měsíce od vyřízení reklamace vrátí účastníkovi částky zaplacené za reklamované služby. V případě, že je vada neodstranitelná, má účastník i O2 právo odstoupit od smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace účastníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy.

## Tarify a ceny

Vyberte si, podle jakého tarifu chcete služby účtovat. V rámci dané tarifní řady obsahuje vždy vyšší tarif více výhod nebo možnost čerpat větší objem služeb v rámci paušálu

### Tarify uvedené v této sekci nejsou určeny pro účastníky s Rámcovou dohodou.

Společně s tarify je možné využívat tarifní balíčky a další nadstavbové služby ze sekce „Něco navíc k vašemu tarifu“, jen pokud je to u nich výslovně uvedeno. Totéž platí i pro volitelné služby. Volné jednotky mimo O2 nebo volné jednotky do všech sítí se čerpají i na odchozí volání z EU a na odeslané SMS z EU. Po vyčerpání volných jednotek se účtují sazby dle tarifu.

Tarify je možné aktivovat maximálně na 10 SIM kartách účastníka.

### Tarifní řada NEO

S těmito tarify můžete čerpat O2 Spolu slevu na mobilní volání, internet v pevném místě a audiovizuální službu Oneplay. Více v sekci O2 Spolu.

Nová tarifní řada NEO v sobě zahrnuje službu O2 Security (ochranu před podvodnými a zavírovanými stránkami) a funkci O2 Connect (která umožňuje přidat si ke svému mobilnímu tarifu další chytré zařízení a čerpat tak volné jednotky ze související služby – více v části „Něco navíc k Vašemu tarifu“).

|                                          | NEO Bílý                                    |
|------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Měsíční paušál                           | <b>449,00 Kč</b><br>371,07 Kč               |
| Volání a SMS v ČR a v roamingu v zóně EU | <b>neomezeně</b>                            |
| Objem dat v ČR a v roamingu v zóně EU    | <b>500 MB</b>                               |
| Obnovení objemu dat                      | <b>99,00 Kč</b><br>81,82 Kč                 |
| Přístup k 5G síti                        | <b>ANO</b>                                  |
| Data naplno <sup>*3</sup>                | <b>1x</b>                                   |
| O2 Security                              | <b>ANO</b>                                  |
| Počet připojených zařízení O2 Connect    | <b>0 v ceně tarifu, 2 další lze sjednat</b> |

Tarif NEO Bílý není možné aktivovat na žádost účastníka.

|                                                                           | NEO Modrý                                    | NEO Bronzový                                |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Měsíční paušál                                                            | <b>599,00 Kč</b><br>495,04 Kč                | <b>749,00 Kč</b><br>619,01 Kč               |
| Volání a SMS v ČR a v roamingu v zóně EU                                  | <b>neomezeně</b>                             | <b>neomezeně</b>                            |
| Objem dat v ČR / z toho limit objemu dat v roamingu v zóně EU             | <b>4 GB / 4 GB</b>                           | <b>12 GB / 12 GB</b>                        |
| Obnovení objemu dat                                                       | <b>2 GB</b><br><b>249,00 Kč</b><br>205,79 Kč | <b>2 GB</b><br><b>249,00 Kč</b><br>205,79Kč |
| Přístup k 5G síti                                                         | <b>ANO</b>                                   | <b>ANO</b>                                  |
| Počet volných minut na mezinárodní volání z ČR do zemí celého světa       | -                                            | -                                           |
| Objem dat pro roaming v zóně TOP Svět* <sup>2</sup>                       | -                                            | -                                           |
| Odchozí a příchozí volání a SMS pro roaming v zóně TOP Svět* <sup>2</sup> | -                                            | -                                           |
| Data naplno * <sup>3</sup>                                                | <b>3x</b>                                    | <b>5x</b>                                   |
| O2 Security                                                               | <b>ANO</b>                                   | <b>ANO</b>                                  |
| Počet připojených zařízení O2 Connect                                     | <b>1 v ceně tarifu, 2 další lze sjednat</b>  | <b>1 v ceně tarifu, 2 další lze sjednat</b> |

|                                           | NEO Stříbrný                                | NEO Zlatý                                   |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Měsíční paušál                            | <b>949,00 Kč</b><br>784,30 Kč               | <b>1 149,00 Kč</b><br>949,59 Kč             |
| Volání a SMS v ČR a v roamingu v zóně EU  | <b>neomezeně</b>                            | <b>neomezeně</b>                            |
| Objem dat v ČR                            | <b>bez limitu</b>                           | <b>bez limitu</b>                           |
| Limit objemu dat v roamingu v zóně EU     | <b>70 GB*<sup>1</sup></b>                   | <b>85 GB*<sup>1</sup></b>                   |
| Přístup k 5G síti                         | <b>ANO</b>                                  | <b>ANO</b>                                  |
| Limit rychlosti stahování a odesílání dat | <b>10 Mb/s</b>                              | <b>20 Mb/s</b>                              |
| Data naplno * <sup>3</sup>                | <b>5x</b>                                   | <b>5x</b>                                   |
| O2 Security                               | <b>ANO</b>                                  | <b>ANO</b>                                  |
| Počet připojených zařízení O2 Connect     | <b>1 v ceně tarifu, 2 další lze sjednat</b> | <b>1 v ceně tarifu, 2 další lze sjednat</b> |

|                                                                     | NEO Platinový                                   | NEO Diamantový                                  | NEO Premium                                     |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Měsíční paušál                                                      | <b>1 349,00 Kč</b><br>1 114,88 Kč               | <b>1 599,00 Kč</b><br>1 321,49 Kč               | <b>2 499,00 Kč</b><br>2 065,29 Kč               |
| Volání a SMS v ČR a v roamingu v zóně EU                            | <b>neomezeně</b>                                | <b>neomezeně</b>                                | <b>neomezeně</b>                                |
| Objem dat v ČR                                                      | <b>bez limitu</b>                               | <b>bez limitu</b>                               | <b>bez limitu</b>                               |
| Limit objemu dat v roamingu v zóně EU                               | <b>95 GB*1</b>                                  | <b>110 GB*1</b>                                 | <b>170 GB*1</b>                                 |
| Přístup k 5G síti                                                   | <b>ANO</b>                                      | <b>ANO</b>                                      | <b>ANO</b>                                      |
| Limit rychlosti stahování a odesílání dat                           | <b>bez limitu</b>                               | <b>bez limitu</b>                               | <b>bez limitu</b>                               |
| Počet volných minut na mezinárodní volání z ČR do zemí celého světa | <b>300</b>                                      | <b>300</b>                                      | <b>1000</b>                                     |
| Objem dat pro roaming v zóně TOP Svět*2                             | <b>-</b>                                        | <b>5 GB</b>                                     | <b>5 GB</b>                                     |
| Odchozí a příchozí volání a SMS pro roaming v zóně TOP Svět*2       | <b>-</b>                                        | <b>3,50 Kč</b><br>2,89 Kč                       | <b>3,50 Kč</b><br>2,89 Kč                       |
| O2 Security                                                         | <b>ANO</b>                                      | <b>ANO</b>                                      | <b>ANO</b>                                      |
| Počet připojených zařízení<br>O2 Connect                            | <b>1 v ceně tarifu,<br/>2 další lze sjednat</b> | <b>1 v ceně tarifu,<br/>2 další lze sjednat</b> | <b>1 v ceně tarifu,<br/>2 další lze sjednat</b> |

Tarif NEO Premium není možné aktivovat na žádost účastníka.

Pro tarify z aktuální nabídky řady FREE+, NEO a NEO+ platí

- Limit objemu dat pro roaming v zóně EU však vždy odpovídá minimálně výši stanovené nařízením EU č. 2022/612, o roamingu, v platném znění, a předpisy vydanými k jeho provedení, zejména čl. 42 odst. 2 prováděcího nařízení Komise EU č. 2016/2286. Do tohoto limitu můžete během jednoho zúčtovacího období v zahraničních státech EU čerpat (tj. stahovat a odesílat) data v rámci měsíčního paušálu; tento limit nezakládá samostatný objem dat pro zahraniční státy. Za data vyčerpaná v zahraničních státech EU nad tento limit je vám O2 oprávněna účtovat příplatek za roaming, a to v maximální výši stanovené čl. 8 odst. 1 nařízení EU č. 2022/612, o roamingu, v platném znění.
  - Zóna TOP Svět: Austrálie, Čína, Faerské ostrovy, Hong Kong, Indie, Indonésie, Izrael, Japonsko, Jihoafrická republika, Jižní Korea, Kanada, Malajsie, Nový Zéland, Severní Kypr, Singapur, Spojené státy americké, Švýcarsko, Thajsko, Turecko.  
Výčet zemí v zóně TOP Svět může být rozšířen v rámci krátkodobé marketingové akce. Po vyčerpání objemu dat v zóně Top Svět (pokud je u tarifu uveden) se datový provoz v roamingu účtuje dle zón Vámi sjednaného roamingového tarifu. Speciální cena za odchozí a příchozí volání a SMS v zóně TOP Svět (pokud je u tarifu uvedena) platí pro každou započatou minutu volání a každou jednu SMS v zemích této zóny, a to bez ohledu na Vámi sjednaný roamingový tarif.
  - Uvedený počet aktivací funkce Data naplno je zahrnut v cenách uvedených tarifů.  
Jak fungují Data naplno: Neomezený objem dat v ČR bez limitu rychlosti po dobu 24 hodin Platnost: 24 hodin od aktivace  
Objem dat v ČR: bez limitu  
Limit objemu dat v roamingu v zóně EU: 95 GB\*1 pro všechna Data naplno aktivovaná v rámci jednoho zúčtovacího období tarifu (stanovováno dle aktuální výše limitu pro tarif NEO Platinový).  
Limit rychlosti stahování a odesílání dat: bez limitu  
Další podmínky: Spotřeba dat v rámci Dat naplno se nezapočítává do spotřeby dat v rámci tarifu. Data naplno lze aktivovat pouze prostřednictvím mobilní aplikace MojeO2.
- Volné minuty na volání do zemí celého světa nelze čerpat na volání na telefony v satelitních sítích s mezinárodní předvolbou +87x, +88x, +176x (např. Inmarsat, Iridium).
  - Spotřebitel, který sjednal tarif s volnými minutami na mezinárodní volání, může požádat o změnu podmínek, která mu umožní účtování mezinárodního volání do EU podle spotřebovaných jednotek dle aktuálních cen v Ceníku volitelných služeb.

**Tarifní řada NEO+**

Čím vyšší tarif, tím větší výhody a možnost čerpat v rámci paušálu služby s vyšším objemem nebo kvalitou.

| <b>NEO+ Mini</b>                                                         |                               |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Měsíční paušál                                                           | <b>299,00 Kč</b><br>247,11 Kč |
| Volání do O2 a na pevné sítě v ČR                                        | <b>neomezeně</b>              |
| Počet volných minut v ČR mimo O2<br>a v roamingu v zóně EU               | <b>50</b>                     |
| Volání v ČR mimo O2 a v roamingu<br>v zóně EU po vyčerpání volných minut | <b>1,50 Kč</b><br>1,24 Kč     |
| SMS do O2                                                                | <b>neomezeně</b>              |
| SMS v ČR mimo O2 a v roamingu<br>v zóně EU                               | <b>1,50 Kč</b><br>1,24 Kč     |
| Objem dat v ČR a v roamingu v zóně<br>EU                                 | <b>500 MB</b>                 |
| Obnovení objemu dat                                                      | <b>99,00 Kč</b><br>81,82 Kč   |
| Přístup k 5G síti                                                        | <b>ANO</b>                    |
| Data naplno* <sup>3</sup>                                                | <b>1x</b>                     |

Tarif NEO+ Mini není možné aktivovat na žádost účastníka.

| NEO+ Light                                                               |                                              |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Měsíční paušál                                                           | <b>499,00 Kč</b><br>412,40 Kč                |
| Volání do O2 a na pevné síti v ČR                                        | <b>neomezeně</b>                             |
| Počet volných minut v ČR mimo O2<br>a v roamingu v zóně EU               | <b>200</b>                                   |
| Volání v ČR mimo O2 a v roamingu<br>v zóně EU po vyčerpání volných minut | <b>1,50 Kč</b><br>1,24 Kč                    |
| SMS do O2                                                                | <b>neomezeně</b>                             |
| SMS v ČR mimo O2 a v roamingu<br>v zóně EU                               | <b>1,50 Kč</b><br>1,24 Kč                    |
| Objem dat v ČR a v roamingu v zóně EU                                    | <b>3 GB</b>                                  |
| Obnovení objemu dat                                                      | <b>2 GB</b><br><b>249,00 Kč</b><br>205,79 Kč |
| Přístup k 5G síti                                                        | <b>ANO</b>                                   |
| Data naplno* <sup>3</sup>                                                | <b>1x</b>                                    |

Tarif NEO+ Light není možné aktivovat na žádost účastníka

| NEO+ Basic                                                               |                                              |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Měsíční paušál                                                           | <b>399,00 Kč</b><br>329,75 Kč                |
| Volání do O2 a na pevné síti v ČR                                        | <b>neomezeně</b>                             |
| Počet volných minut v ČR mimo O2<br>a v roamingu v zóně EU               | <b>70</b>                                    |
| Volání v ČR mimo O2 a v roamingu<br>v zóně EU po vyčerpání volných minut | <b>1,50 Kč</b><br>1,24 Kč                    |
| SMS do O2                                                                | <b>neomezeně</b>                             |
| SMS v ČR mimo O2 a v roamingu<br>v zóně EU                               | <b>1,50 Kč</b><br>1,24 Kč                    |
| Objem dat v ČR a v roamingu v zóně EU                                    | <b>1,5 GB</b>                                |
| Obnovení objemu dat                                                      | <b>2 GB</b><br><b>249,00 Kč</b><br>205,79 Kč |
| Přístup k 5G síti                                                        | <b>ANO</b>                                   |
| Data naplno* <sup>3</sup>                                                | <b>1x</b>                                    |

Tarif NEO+ Basic není možné aktivovat na žádost účastníka

| NEO+ Start                                                            |                               |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Měsíční paušál                                                        | <b>289,00 Kč</b><br>238,84 Kč |
| Volání do O2 a na pevné síti v ČR                                     | <b>neomezeně</b>              |
| Počet volných minut v ČR mimo O2 a v roamingu v zóně EU               | <b>30</b>                     |
| Volání v ČR mimo O2 a v roamingu v zóně EU po vyčerpání volných minut | <b>1,50 Kč</b><br>1,24 Kč     |
| SMS do O2                                                             | <b>neomezeně</b>              |
| SMS v ČR mimo O2 a v roamingu v zóně EU                               | <b>1,50 Kč</b><br>1,24 Kč     |
| Objem dat v ČR a v roamingu v zóně EU                                 | <b>500 MB</b>                 |
| Obnovení objemu dat                                                   | <b>99,00 Kč</b><br>81,82 Kč   |
| Přístup k 5G síti                                                     | <b>ANO</b>                    |
| Data naplno <sup>*3</sup>                                             | <b>1x</b>                     |

Tarif NEO+ Start není možné aktivovat na žádost účastníka.

## BASIC

| BASIC <sup>*1</sup>                      |                                      |
|------------------------------------------|--------------------------------------|
| Měsíční paušál                           | <b>49,00 Kč</b><br>40,49 Kč          |
| Volání v ČR a v roamingu v zóně EU       | <b>3,50 Kč</b><br>2,89 Kč            |
| SMS v ČR a v roamingu v zóně EU          | <b>1,50 Kč</b><br>1,24 Kč            |
| Objem dat v ČR a v zóně EU <sup>*2</sup> | <b>30 MB za 29,00 Kč</b><br>23,97 Kč |

<sup>\*1</sup> Tarif Basic není možné aktivovat na žádost účastníka

<sup>\*2</sup> Tarif umožňuje čerpání dat, ale v paušálu neobsahuje volné jednotky. Můžete čerpat základní objem dat 30 MB zpoplatněný započítáním jeho čerpání. Základní objem dat se až 3x automaticky obnoví za uvedenou cenu, pokud data vyčerpáte do 22 hodin od zahájení čerpání základního objemu dat. Základní i obnovený objem dat jsou platné do jejich vyčerpání, nejpozději však do konce 24 hodinového období, které běží od zahájení čerpání základního objemu dat. Nevyčerpaný objem dat se nepřevádí do dalšího 24 hodinového období zahájeného případným dalším čerpáním základního objemu dat.

### Tarifní řada YOU

Čím vyšší tarif, tím větší výhody a možnost čerpat větší objem služeb v rámci paušálu.

|                                                               | Můj první tarif                              | YOU 10 GB                                    |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Měsíční paušál                                                | <b>349,00 Kč</b><br>288,43 Kč                | <b>499,00 Kč</b><br>412,39 Kč                |
| Počet volných minut v ČR a v roamingu v zóně EU               | <b>120</b>                                   | <b>neomezeně</b>                             |
| Volání v ČR a v roamingu v zóně EU po vyčerpání volných minut | <b>3,50 Kč</b><br>2,89 Kč                    | <b>neomezeně</b>                             |
| SMS do O2                                                     | <b>neomezeně</b>                             | <b>neomezeně</b>                             |
| SMS mimo O2 v ČR a v roamingu v zóně EU                       | <b>1,50 Kč</b><br>1,24 Kč                    | <b>neomezeně</b>                             |
| Objem dat v ČR a v roamingu v zóně EU                         | <b>3 GB</b>                                  | <b>10 GB</b>                                 |
| Přístup k 5G síti                                             | <b>ANO</b>                                   | <b>ANO</b>                                   |
| Obnovení objemu dat                                           | <b>1 GB</b><br><b>149,00 Kč</b><br>123,14 Kč | <b>2 GB</b><br><b>249,00 Kč</b><br>205,79 Kč |
| Data naplno*2                                                 | <b>1x</b>                                    | <b>5x</b>                                    |
| O2 Security                                                   | <b>ANO</b>                                   | <b>ANO</b>                                   |
| Počet připojených zařízení O2 Connect                         | <b>0 v ceně tarifu, 2 další lze sjednat</b>  | <b>1 v ceně tarifu, 2 další lze sjednat</b>  |
|                                                               | YOU NEO 20 Mb/s                              | YOU NEO Max 5G                               |
| Měsíční paušál                                                | <b>699,00 Kč</b><br>577,68 Kč                | <b>899,00 Kč</b><br>742,97 Kč                |
| Volání a SMS v ČR a v roamingu v zóně EU                      | <b>neomezeně</b>                             | <b>neomezeně</b>                             |
| Objem dat v ČR                                                | <b>bez limitu</b>                            | <b>bez limitu</b>                            |
| Přístup k 5G síti                                             | <b>ANO</b>                                   | <b>ANO</b>                                   |
| Limit objemu dat v roamingu v zóně EU                         | <b>55 GB*1</b>                               | <b>60 GB*1</b>                               |
| Limit rychlosti stahování a odesílání dat                     | <b>20 Mb/s</b>                               | <b>bez limitu</b>                            |
| Data naplno*2                                                 | <b>5x</b>                                    | <b>-</b>                                     |
| O2 Security                                                   | <b>ANO</b>                                   | <b>ANO</b>                                   |
| Počet připojených zařízení O2 Connect                         | <b>1 v ceně tarifu, 2 další lze sjednat</b>  | <b>1 v ceně tarifu, 2 další lze sjednat</b>  |



\*1 Limit objemu dat pro roaming v zóně EU však vždy odpovídá minimálně výši stanovené nařízením EU č. 2022/612, o roamingu, v platném znění, a předpisy vydanými k jeho provedení, zejména čl. 42 odst. 2 prováděcího nařízení Komise EU č. 2016/2286. Do tohoto limitu můžete během jednoho zúčtovacího období v zahraničních státech EU čerpat (tj. stahovat a odesílat) data v rámci měsíčního paušálu; tento limit nezakládá samostatný objem dat pro zahraniční státy. Za data vyčerpaná v zahraničních státech EU nad tento limit je vám O2 oprávněna účtovat příplatek za roaming, a to v maximální výši stanovené čl. 8 odst. 1 nařízení EU č. 2022/612, o roamingu, v platném znění.

\*2 Uvedený počet aktivací funkce Data naplno je zahrnut v cenách uvedených tarifů.

Jak fungují Data naplno: Neomezený objem dat v ČR bez limitu rychlosti po dobu 24 hodin

Platnost: 24 hodin od aktivace

Objem dat v ČR: bez limitu

Limit objemu dat v roamingu v zóně EU: 95 GB\*1 pro všechna Data naplno aktivovaná v rámci jednoho zúčtovacího období tarifu (stanovováno dle aktuální výše limitu pro tarif NEO Platinový).

Limit rychlosti stahování a odesílání dat: bez limitu

Další podmínky: Spotřeba dat v rámci Dat naplno se nezapočítává do spotřeby dat v rámci tarifu. Data naplno lze aktivovat pouze prostřednictvím mobilní aplikace MojeO2.

Ukončujeme poskytování tarifů YOU 5 GB, YOU 20 GB a YOU NEO. Účastníci s těmito tarify postupně převádíme na nové tarify, a to oznámením, které je jim způsobem pro zasílání vyúčtování zasíláno předem v souladu se zákonem.

## Podmínky nabídky tarifů řady YOU vč. tarifu Můj první tarif:

Tarify řady YOU vč. tarifu Můj první tarif mohou sjednat pouze zletilí účastníci – fyzické osoby. Konkrétní tarif z této nabídky („Tarif“) lze sjednat a poskytovat, jsou-li nepřetržitě a současně plněny tyto podmínky:

1. Účastník sjedná Tarif ve vztahu ke konkrétní existující fyzické osobě („Mladý“). Mladým musí být fyzická osoba od věku 6 let do věku 26 let. (Pro vyjasnění. Tarif lze sjednat a poskytovat ve vztahu k fyzické osobě od jejich 6. narozenin do jejich 27. narozenin včetně.)
2. Účastník je buď sám Mladý, nebo je jeho zástupcem, který je za účelem ověření podmínek poskytování Tarifu oprávněn předložit O2 osobní údaje Mladého (zejm. jeho jméno, příjmení, rodné číslo či datum narození) i jeho doklad totožnosti.
3. Účastník při sjednání Tarifu doložil O2 splnění podmínek podle bodů 1 a 2 výše.
4. Ve vztahu k témuž Mladému není sjednán ani poskytován žádný další tarif řady YOU vč. tarifu Můj první tarif (tj. výhodu lze na něj čerpat jen jednou). Přestože ve vztahu k Mladému existuje Tarif sjednaný dříve jeho zástupcem, může Mladý při splnění ostatních výše uvedených podmínek sjednat pro sebe jeden nový tarif řady YOU vč. tarifu Můj první tarif; v tom případě jeho zástupce ztrácí na Tarif nárok.

Pokud dojde k porušení kterékoliv z výše uvedených podmínek, ztrácí účastník na Tarif nárok. V tom případě je O2 oprávněna oznámením o změně smluvních podmínek, zaslaným účastníkovi předem v souladu se zákonem, převést jej na jiný aktuálně nabízený tarif mobilní hlasové služby, který O2 stanoví v takovém oznámení.

Pokud dojde k porušení kterékoliv z výše uvedených podmínek, je O2 oprávněna zákazníka převést na aktuálně nabízený tarif mobilní hlasové služby se stejným (nebo není-li takový, nejbližším) základním objemem dat.

### Tarifní řada O2 Data+

Čím vyšší tarif, tím větší výhody a možnost čerpat v rámci paušálu služby s vyšším objemem nebo kvalitou.

|                                                 | O2 Data+<br>Modrý                            | O2 Data+<br>Bronzový                         | O2 Data+<br>Stříbrný                         | O2 Data+<br>Zlatý             |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------|
| Měsíční paušál                                  | <b>199,00 Kč</b><br>164,46 Kč                | <b>399,00 Kč</b><br>329,75 Kč                | <b>649,00 Kč</b><br>536,36 Kč                | <b>999,00 Kč</b><br>825,62 Kč |
| Volání v ČR<br>a v roamingu<br>v zóně EU        | <b>3,50 Kč</b><br>2,89 Kč                    | <b>3,50 Kč</b><br>2,89 Kč                    | <b>3,50 Kč</b><br>2,89 Kč                    | <b>3,50 Kč</b><br>2,89 Kč     |
| SMS v ČR<br>a v roamingu<br>v zóně EU           | <b>1,50 Kč</b><br>1,24 Kč                    | <b>1,50 Kč</b><br>1,24 Kč                    | <b>1,50 Kč</b><br>1,24 Kč                    | <b>1,50 Kč</b><br>1,24 Kč     |
| Objem dat v ČR                                  | <b>2 GB</b>                                  | <b>10 GB</b>                                 | <b>30 GB</b>                                 | <b>bez limitu</b>             |
| Limit objemu dat<br>v roamingu v zóně EU        | <b>2 GB*<sup>1</sup></b>                     | <b>10 GB*<sup>1</sup></b>                    | <b>30 GB</b>                                 | <b>75 GB*<sup>1</sup></b>     |
| Limit rychlosti<br>stahování a odesílání<br>dat | <b>bez limitu</b>                            | <b>bez limitu</b>                            | <b>bez limitu</b>                            | <b>20 Mb/s</b>                |
| Obnovení objemu dat                             | <b>2 GB</b><br><b>249,00 Kč</b><br>205,79 Kč | <b>2 GB</b><br><b>249,00 Kč</b><br>205,79 Kč | <b>2 GB</b><br><b>249,00 Kč</b><br>205,79 Kč |                               |

<sup>1</sup> Limit objemu dat pro roaming v zóně EU však vždy odpovídá minimálně výši stanovené nařízením EU č. 2022/612, o roamingu, v platném znění, a předpisy vydanými k jeho provedení, zejména čl. 42 odst. 2 prováděcího nařízení Komise EU č. 2016/2286. Do tohoto limitu můžete během jednoho zúčtovacího období v zahraničních státech EU čerpat (tj. stahovat a odesílat) data v rámci měsíčního paušálu; tento limit nezakládá samostatný objem dat pro zahraniční státy. Za data vyčerpaná v zahraničních státech EU nad tento limit je vám O2 oprávněna účtovat příplatek za roaming, a to v maximální výši stanovené čl. 8 odst. 1 nařízením EU č. 2022/612, o roamingu, v platném znění.

#### Záruka spokojenosti k notebooku, tabletu, 5G modemu, LTE modemu (mifi, USB stick)

Účastník, který si nově zřídí službu s tarifem řady O2 Data+, NEO+ nebo O2 Spolu a současně zakoupí notebook, tablet, 5G modem nebo LTE modem, má možnost do 14 dnů ode dne zřízení služby v kterékoli O2 prodejně tuto službu zrušit dohodou s okamžitou účinností bez sankce. Tuto výhodu může využít pouze účastník, který má uhrazena všechna již vystavená vyúčtování a vrátí nepoškozené a kompletní zařízení koupené společně se zřízením služby. Účastník má poté nárok na vrácení kupní ceny zařízení, kterou již O2 zaplatil. Výhodu může účastník využít pouze jednou za 12 měsíců.

## Roaming

### Přehled druhů spojení a účtování při roamingu.

| Druh spojení                                                                    | Způsob účtování                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Volné minuty/SMS                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Odchozí roamingové hovory                                                       | U odchozích hovorů z jedné zóny do druhé platí cena pro vyšší zónu; např. volání ze zóny EU do zóny Zbytek Evropy je zpoplatněno sazbou dle zóny Zbytek Evropy.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                               |
|                                                                                 | Odchozí volání v roamingu v zóně EU je účtováno od spojení hovoru poměrně za započatou první půlminutu, poté po sekundách (tj. 30+1). V ostatních zónách jsou ceny účtovány za každou započatou minutu od spojení hovoru (tj. 60+60).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                               |
|                                                                                 | Uvedené ceny neplatí pro Platební transakce (např. volání na čísla s předčíslem 900, 906, 909, Premium SMS, atd.).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Spojení v roamingu v zóně EU - uplatní se.                                    |
| Příchozí roamingové hovory                                                      | Příchozí hovory jsou v EU zdarma. V ostatních zónách je příchozí volání účtováno za každou započatou minutu od spojení hovoru (tj. 60+60).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ostatní spojení - neuplatní se.                                               |
| Přesměrování hovorů do Hlasové schránky                                         | Bezplatně                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                               |
| Přesměrování hovorů podmíněné na obecné telefonní číslo (nelze na zahraniční)   | Sazba za příchozí roamingový hovor a odchozí roamingový hovor do ČR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                               |
| Přesměrování hovorů nepodmíněné na obecné telefonní číslo (nelze na zahraniční) | Sazba odchozího hovoru v rámci ČR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Uplatní se                                                                    |
| Odchozí SMS a MMS                                                               | U odchozích SMS a MMS z jedné zóny do druhé platí cena pro vyšší zónu; např. SMS ze zóny EU do zóny Zbytek Evropy je zpoplatněna sazbou dle zóny Zbytek Evropy.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Spojení v roamingu v zóně EU - uplatní se.<br>Ostatní spojení - neuplatní se. |
| Příjem SMS a MMS                                                                | Bezplatně                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | —                                                                             |
| Datová spojení                                                                  | Datová spojení - U datových služeb, které jsou určeny pro spotřebu v ČR a v zóně EU, je O2 oprávněna v případě, že účastník překročí při čerpání dat v zóně EU v rámci konkrétní objemové jednotky limit stanovený PROVÁDĚCÍM NAŘÍZENÍM KOMISE (EU) 2016/2286 („Nařízení“), naúčtovat za data spotřebovaná při roamingu v zóně EU nad rámec tohoto limitu příplatek k ceně za příslušnou objemovou jednotku v maximální výši přípustné podle Nařízení. Tato výše od 1. 1. 2026 činí 0,0333 Kč s DPH (0,0276 Kč bez DPH) za 1 MB dat čerpaných v zóně EU (tj. 33,30 Kč s DPH za 1 GB). Zúčtovací jednotka pro účtování příplatku je 1kB. | Uplatní se na data v roamingu v zóně EU                                       |

## Roaming - hlasové služby

- Standardně je každému účastníkovi mobilní hlasové služby při sjednání tarifu, který dle svého popisu v ceníku umožňuje volání v zahraničí (např. v roamingu v zóně EU), aktivována služba Roaming s roamingovým tarifem Svět Basic.
- Příchozí hovor s informací o cenách roamingu je zdarma.
- Změna mezi roamingovými hlasovými tarify je bezplatná pouze jedenkrát v rámci téhož zúčtovacího období v rámci ČR.
- Aktivace a deaktivace tarifu je bezplatná s výjimkou telefonické objednávky a SMS ze zahraničí.
- Ceny jsou uvedeny v Kč za minutu/SMS/MMS a platí ve všech sítích v dané zemi.

## Roaming - datové připojení

- Pokud je to u konkrétního roamingového tarifu uvedeno, zahrnuje i datové připojení.
- Ve státech mimo zónu EU se uplatňuje technologické opatření Chytrá ochrana dat. Toto opatření je bezplatné a chrání účastníky proti neočekávanému účtování spotřeby dat za vysokou cenu u připojení k internetu ve státech mimo zónu EU: je-li cena za datové připojení vyšší než 15 Kč včetně DPH za 1 MB, bude při přihlášení SIM karty do zahraniční sítě bude datové připojení blokováno, pokud účastník toto opatření nedeaktivuje nebo neobjedná nabízený datový balíček. Nastavení opatření (aktivní či neaktivní) lze měnit formou SMS či v samoobslužném portálu Moje O2; změna přihlášení SIM karty do sítě v jiném státě nezpůsobí změnu aktuálního nastavení.

### Roamingové tarify

Podle těchto tarifů vám účtujeme služby čerpané v zahraničních sítích.

#### Svět Basic

| Zóna          | Volání v rámci zóny<br>a do ČR                            | Příchozí hovory             | SMS                         | MMS                       |
|---------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| EU            | Ceny dle tarifu základní služby sjednaného k danému číslu |                             |                             |                           |
| Zbytek Evropy | <b>42,35 Kč</b><br>35,00 Kč                               | <b>24,20 Kč</b><br>20,00 Kč | <b>12,10 Kč</b><br>10,00 Kč | <b>9,60 Kč</b><br>7,93 Kč |
| Ostatní       | <b>66,55 Kč</b><br>55,00 Kč                               | <b>54,45 Kč</b><br>45,00 Kč | <b>12,10 Kč</b><br>10,00 Kč | <b>9,60 Kč</b><br>7,93 Kč |

| Zóna                                              | Datové připojení s tarifem Svět Basic                     |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| EU (datový objem z tarifu)                        | Ceny dle tarifu základní služby sjednaného k danému číslu |
| EU (účtování dle objemu stažených dat)            | <b>1,60 Kč</b><br>1,32 Kč                                 |
| Zbytek Evropy (účtování dle objemu stažených dat) | <b>240,00 Kč</b><br>198,35 Kč                             |
| Ostatní (účtování dle objemu stažených dat)       | <b>300,00 Kč</b><br>247,93 Kč                             |

- Ceny za datové připojení jsou uvedeny v Kč za 1 MB, účtuje se každý započatý 1 kB. Účastník může data roamingu využívat, pokud má aktivní datové přenosy v rámci České republiky a aktivní službu Roaming.
- Jakákoliv aktivita, která vyžaduje připojení k síti GPRS, EDGE a LTE znamená započítání účtovací jednotky.
- Technologie připojení je závislá na technologických možnostech smluvního roamingového operátora.

**Rozdělení zemí do jednotlivých zón pro tarif Svět Basic**

| Zóna          | Seznam zemí                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EU            | Azory (Portugalsko), Belgie, Bulharsko, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Francouzská Guyana, Guadeloupe (Francie), Chorvatsko, Irsko, Island, Itálie, Kanárské ostrovy (Španělsko), Kypr, Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Madeira (Portugalsko), Maďarsko, Malta, Martinik (Francie), Německo, Nizozemí, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Réunion (Francie), Rumunsko, Řecko, San Marino, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Vatikán (Itálie) |
| Zbytek Evropy | Albánie, Andorra, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Černá Hora, Faerské ostrovy, Gibraltar (Velká Británie), Guernsey, Jersey, Kosovo, Severní Makedonie, Man, Moldavsko, Monako, Severní Kypr (Turecko), Srbsko, Švýcarsko, Turecko, Ukrajina, Velká Británie                                                                                                                                                                                                                |
| Ostatní       | Všechny zbývající země; provoz na lodích a v letadlech.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

- Datový provoz na lodích a v letadlech při připojení do speciální sítě zpřístupněné dopravcem, která je určena pro užívání služeb mimo dosah pozemní mobilní sítě, je účtován dle zóny Ostatní.

## Něco navíc k vašemu tarifu

Nadstavbové balíčky a služby – extra porce a funkce navíc

**Nestačí vám volné minuty, SMS nebo data v rámci vašeho tarifu? Chcete ke své základní službě přidat další služby?**

**Buď přejděte na vyšší tarif, nebo tu pro vás máme nadstavbové balíčky, kterými si můžete svůj tarif vylepšit o další minuty, SMS či data. Nemusíte se o nic starat. Každý měsíc vám prostě naskočí znovu.**

Pokud si nadstavbový balíček nebo jinou službu navíc ke svému tarifu sjednáte, bude se vám pravidelně obnovovat každý měsíc. Můžete je pak zase zrušit. Jednoduše, třeba přes MojeO2.

## Balíčky volných jednotek

| Vonné jednotky v ČR a v roamingu v zóně EU |                 | Měsíční paušál               |
|--------------------------------------------|-----------------|------------------------------|
| <b>Balíček 60 minut</b>                    | <b>60 minut</b> | <b>100,00 Kč</b><br>82,64 Kč |

- Balíčky volných minut a případně i balíčky volných SMS jsou určeny výhradně pro volání a odesílání SMS v rámci ČR a v roamingu v zóně EU.
- Balíčky lze aktivovat k tarifům NEO+ Light, NEO+ Mini, NEO+ Basic, NEO+ Start a Můj První tarif.
- Účastník může mít aktivní pouze jeden balíček minutový a jeden balíček volných SMS.

## Chytré volání do zahraničí

|                                              | Cena                          |
|----------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Chytré volání do zahraničí (měsíčně)</b>  | <b>199,00 Kč</b><br>164,46 Kč |
| <b>Volání na Slovensko</b>                   | <b>0,00 Kč</b><br>0,00 Kč     |
| <b>Volání do ostatních zemí celého světa</b> | <b>3,50 Kč</b><br>2,89 Kč     |

- Pokud je služba aktivována, nebo zrušena v průběhu zúčtovacího období, účtuje se vždy celá částka paušálního poplatku
- Volání je účtováno po minutách (60+60)

## Měsíční datový balíček

| Vonné jednotky v ČR a zóně EU       |              | Měsíční paušál                |
|-------------------------------------|--------------|-------------------------------|
| <b>Měsíční datový balíček 1 GB</b>  | <b>1 GB</b>  | <b>99,00 Kč</b><br>81,82 Kč   |
| <b>Měsíční datový balíček 2 GB</b>  | <b>2 GB</b>  | <b>149,00 Kč</b><br>123,14 Kč |
| <b>Měsíční datový balíček 10 GB</b> | <b>10 GB</b> | <b>249,00 Kč</b><br>205,79 Kč |

- Měsíční datové balíčky je možné čerpat v rámci ČR a zóně EU.
- Měsíční datové balíčky 1 GB a 2 GB lze aktivovat k tarifům NEO+ Light, NEO+ Mini, NEO+ Basic, NEO+ Start, NEO+ Modrý, NEO+ Bronzový, FREE+ Stříbrný, FREE+ Zlatý, Můj první tarif, YOU 5 GB, YOU 10 GB, YOU 20 GB a v rámci tarifů O2 Spolu k variantám nastavení služby mobilní volání NEO+ Modrý, NEO+ Bronzový, FREE+ Stříbrný a FREE+ Zlatý.
- Měsíční datový balíček 10 GB lze aktivovat k tarifům FREE+ Stříbrný, FREE+ Zlatý a YOU 20 GB.

- Při změně tarifu dojde k deaktivaci datového balíčku.
- Balíček je rekurentní: je aktivován pro čerpání při svém sjednání a poté vždy s měsíční frekvencí automaticky na začátku nového účtovacího období, dokud jej nezrušíte.
- Balíček se čerpá před základním objemem dat v rámci tarifu a před obnovou objemu dat. Není-li vyčerpán do konce účtovacího období, v němž došlo k jeho aktivaci, jeho zůstatek se bez náhrady ruší a nepřevádí do nového účtovacího období.

## Měsíční datový balíček k tarifům O2 Data+

|                                    | Volné jednotky v ČR a zóně EU | Měsíční paušál                |
|------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| <b>Měsíční datový balíček 3 GB</b> | <b>3 GB</b>                   | <b>150,00 Kč</b><br>123,97 Kč |

- Měsíční datový balíček je možné čerpat v rámci ČR a zóně EU.
- Balíček lze aktivovat k tarifům O2 Data+ Modrý, O2 Data+ Bronzový a O2 Data+ Stříbrný.
- Při změně tarifu dojde k deaktivaci datového balíčku.
- Balíček je rekurentní: je aktivován pro čerpání při svém sjednání a poté vždy s měsíční frekvencí automaticky na začátku nového účtovacího období, dokud jej nezrušíte.
- Balíček se čerpá po vyčerpání základního objemu dat v rámci tarifu a přednostně před obnovou objemu dat. Není-li vyčerpán do konce účtovacího období, v němž došlo k jeho aktivaci, jeho zůstatek se bez náhrady ruší a nepřevádí do nového účtovacího období.

## Multi Internet

|                                                          | Cena                        |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>Jednorázový poplatek za aktivaci služby</b>           | <b>99,00 Kč</b><br>81,82 Kč |
| <b>Měsíční paušál</b>                                    | <b>99,00 Kč</b><br>81,82 Kč |
| <b>1 SMS do mobilní sítě v ČR a v roamingu v zóně EU</b> | <b>1,60 Kč</b><br>1,32 Kč   |
| <b>1 SMS do pevné sítě v ČR</b>                          | <b>3,05 Kč</b><br>2,52 Kč   |

- Doplnková služba umožňuje (a) čerpat objem dat, který má účastník sjednaný v rámci tarifu služby Mobilní volání, za stejných podmínek i na další doplňkové SIM kartě a (b) přijímat SMS a odesílat SMS zpoplatněné jednotkovou cenou.
- Službu Multi Internet není možné aktivovat ke službám v tarifech O2 Spolu nabízených od 16.9.2019 ani k tarifům NEO+ Stříbrný, NEO+ Zlatý, NEO+ Platinový, NEO+ Diamantový, NEO Premium, O2 Data+ Zlatý, ani k tarifům z řady NEO.
- Datový provoz může probíhat na příslušných SIM sdílejících objem dat současně.
- K této službě Mobilní volání je možné aktivovat maximálně dvě doplňkové SIM karty se službou Multi Internet.
- Službu Multi Internet lze aktivovat pouze k tarifům služby Mobilní volání obsahujícím mobilní internet s objemem dat minimálně 200 MB.

## O2 Connect

Doplňkové služby z řady O2 Connect umožňují využívat kompatibilní tarif mobilního volání („Související služba“) prostřednictvím nové SIM karty nebo eSIM, a to ve vybraných druzích koncových zařízení dle variant služby (viz níže), které umožňují konektivitu prostřednictvím vložené SIM karty či eSIM. Maximální počet zařízení, na kterých můžete využívat O2 Connect k jedné Související službě, najdete u popisu příslušného kompatibilního tarifu. O2 Chytré hodinky však můžete využívat nejvýše na jednom zařízení k jedné Související službě.

Služby O2 Connect umožňují čerpat volné jednotky zahrnuté v tarifu, případně v doplňkovém balíčku Související služby (společně též jen „Jednotky“), není-li níže u konkrétní varianty O2 Connect uvedeno jinak. Všechny varianty služby O2 Connect umožňují takto čerpat Jednotky dat (včetně Dat naplno) a s výjimkou služby O2 Chytré hodinky též SMS a volání.

Každá SIM karta/eSIM služby O2 Connect má vlastní telefonní číslo, s výjimkou eSIM služby O2 Chytré hodinky, která přebírá telefonní číslo Související služby.

Doplňkovou službu O2 Connect nelze sjednat jako samostatnou službu, vždy je navázána na Související službu s kompatibilním tarifem. Proto dojde k jejímu přerušení vždy při přerušení Související služby a zaniká automaticky ukončením Související služby (vč. přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli či převod na jiného účastníka) nebo změnou jejího tarifu na jiný než kompatibilní. Služby O2 Connect nelze aktivovat na Duo SIM kartě.

Doplňkovou službu O2 Connect lze kdykoliv zrušit na žádost účastníka. V případě zřízení či zrušení služby v průběhu zúčtovacího období bude účtována poměrná část měsíčního paušálu za dobu, kdy v takovém zúčtovacím období služba trvala. Ke zrušení služby však nedojde pouhým zrušením spárování připojeného zařízení ani odinstalováním SIM karty či eSIM z připojeného zařízení.

**Při aktivaci nově zřízené služby O2 Connect i při opětovné aktivaci po jejím přerušení (např. z důvodu neplacení) se neplatí aktivací poplatek. Doručení SIM karty pro nově zřizovanou službu O2 Connect není zpoplatněno při objednávce na O2 prodejně nebo v Moje O2.**

**Cena za každou jednu službu O2 Connect (tj. každé připojené zařízení) činí 99 Kč vč. DPH měsíčně. U vybraných kompatibilních tarifů (viz popis tarifů výše) má účastník právo na jedno připojené zařízení v ceně tarifu jedné Související služby. Toto právo musí účastník uplatnit v aplikaci Moje O2, kde zvolí konkrétní službu O2 Connect, u níž chce výhodu využívat, pokud nejde o aktivaci první služby O2 Connect u dané Související služby.**

#### **Varianty služeb O2 Connect:**

##### **1. O2 Connect zařízení – Tablety a notebooky**

Tato varianta služby O2 Connect je určena pro připojení notebooku či tabletu k Související službě.

Účastníky s dosavadní doplňkovou službou Multi Internet postupně převedeme na službu O2 Connect zařízení – Tablety a notebooky ke konkrétní jejich Související službě. Změna proběhne na základě oznámení zaslaného způsobem pro zaslání vyúčtování předem v souladu se zákonem. Takto převedená služba se pak bude počítat do příslušného počtu zařízení, na kterých lze u Související služby využívat doplňkové služby O2 Connect.

##### **2. O2 Connect zařízení – Kamery a fotopasti**

Tato varianta služby O2 Connect je určena pro připojení chytré kamery či fotopasti k Související službě.

##### **3. O2 Connect zařízení – Čidla a ovladače**

Tato varianta služby O2 Connect je určena pro připojení chytrého čidla nebo ovladače, příp. centrální jednotky chytré domácnosti, k Související službě.

##### **4. O2 Connect zařízení – Ostatní nositelná elektronika**

Tato varianta služby O2 Connect je určena pro připojení nositelné elektroniky (např. fitness náramků či trackerů) k Související službě, a to s výjimkou chytrých hodinek slučitelných se službou O2 Chytré hodinky.

##### **5. O2 Chytré hodinky**

Tuto variantu služby O2 Connect lze sjednat jedenkrát u každé Související služby, a to pro vybrané typy chytrých hodinek, u nichž jejich výrobce umožňuje instalaci speciálního profilu eSIM („Hodinky“). Jejich prostřednictvím služba umožňuje přístup k internetu a uskutečňování a příjem hovorů a zpráv z telefonního čísla Související služby, k níž je sjednána, a to pomocí mobilního internetového připojení od O2 za podmínek a v rámci aktuálního tarifu Související služby, včetně čerpání dat zpoplatněných po jednotkách, pokud to příslušný tarif Související služby umožňuje. Aktuální seznam typů Hodinek, které umožňují využívání služby, najdete na [www.o2.cz/esim](http://www.o2.cz/esim) a je průběžně rozšiřován.

Službě O2 Chytré hodinky není přiděleno samostatné telefonní číslo, ale pro její zřízení a provoz je potřebné přidělení samostatného nového profilu eSIM a jeho aktivování v použitých Hodinkách.

Služba O2 Chytré hodinky se sjednává v mobilní aplikaci výrobce Hodinek (např. u Apple aplikace „Watch“ v mobilním zařízení, u Samsung aplikace „Galaxy Wearable“ v mobilním zařízení), a to k Související službě, která je právě aktivní na mobilním zařízení. Aktivací dojde k automatickému zrušení funkce O2 Spojovatelka. V případech, kdy službu nelze sjednat (zejm. pokud u Související služby je sjednán nekompatibilní produkt, např. tarif řady O2 Machine nebo aktivní funkce O2 Záznam hovorů), to O2 v mobilní aplikaci oznámí a sjednávání služby přeruší.

Služba O2 Chytré hodinky je účtována na stejném vyúčtování jako s ní Související služba.

Dokud je služba O2 Chytré hodinky aktivní, brání sjednání a využívání s ní neslučitelných funkcí a doplňkových produktů k Související službě (zejm. funkce O2 Záznam hovorů či O2 Spojovatelka).

**Na službu O2 Chytré hodinky se uplatní tato omezení:**

- Službu včetně tísňového volání lze v České republice využít, jen jsou-li Hodinky připojeny k mobilní síti O2 prostřednictvím technologie VoLTE či LTE.
- V zahraničí lze službu včetně tísňového volání využít, jen pokud jsou současně splněny tyto podmínky: (a) O2 má v příslušném státě roamingového partnera, který zpřístupňuje mobilní síť prostřednictvím technologie VoLTE a (b) u Související služby má účastník sjednaný a aktivní roaming a (c) rovněž Související služba je přihlášena do roamingu (tj. do zahraniční sítě).
- Služba neumožňuje odesílání a příjem SMS a MMS zpráv. Jejich konverze do datových zpráv, s nimiž jsou Hodinky schopny pracovat, je podmíněna tím, že Související služba musí být aktivní v zapnutém mobilním zařízení, které takovou konverzi a předání technicky podporuje.
- Lze využít pouze jednu službu O2 Chytré hodinky u jednoho telefonního čísla se Související službou.
- Další podmínky a omezení využívání služby mohou vyplynout z konkrétních hardwarových a softwarových prostředků, využitých výrobcem konkrétního typu Hodinek, a proto se mohou dle typu Hodinek lišit.
- Účastník je povinen službu využívat výlučně pro svou vlastní potřebu. Službu je zakázáno včleňovat do vlastních produktů a služeb nebo poskytovat třetím osobám za jakoukoli protihodnotu (zejm. ji přeprodávat).

Účastníkům s doplňkovou službou O2 Chytré hodinky sjednanou před 10. březnem 2025 tuto službu postupně podřadíme pod službu O2 Connect ke konkrétní jejich Související službě. Změna proběhne na základě oznámení zaslaného způsobem pro zasílání výúčtování předem v souladu se zákonem. Takto převedená služba se pak bude počítat do příslušného počtu zařízení, na kterých lze u takové Související služby využívat O2 Connect.

## Duo SIM karta Smart

Dvě SIM karty s jedním účastnickým číslem.

| Služba Duo SIM SMART |                           |
|----------------------|---------------------------|
| Měsíční poplatek     | <b>114,95 Kč</b><br>95 Kč |

## Chytré cestovní pojištění

|                            | Pro jednoho     | Pro rodinu      |
|----------------------------|-----------------|-----------------|
| Cena za pojištění (za den) | <b>39,00 Kč</b> | <b>99,00 Kč</b> |

- Cena závisí na variantě pojištění platné v době vzniku jednotlivého pojištění.
- Cena za pojištění se hradí za každý započatý den jednotlivého pojištění (od vzniku do zániku pojištění).
- Pro účely úhrady ceny se použije ceník platný v okamžiku vzniku jednotlivého pojištění.
- Cena je splatná po skončení jednotlivého pojištění najednou za celou pojistnou dobu, a to současně s cenou za služby elektronických komunikací k souvisejícímu číslu za zúčtovací období, do něhož připadl poslední den pojistné doby.
- Cena za pojištění je osvobozena od DPH dle § 55 Zákona 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty.
- Chytré cestovní pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami Chytrého cestovního pojištění VPPCP-O2 a tímto ceníkem.

## Slevy a marketingové akce

Chcete získat ještě více? Podívejte se, jaké mimořádné výhody nebo slevy pro vás aktuálně máme.

Pár společných pravidel na úvod:

- Slevy a výhody bereme jako odměnu za důvěru. Proto pokud je chcete využívat, nesmíte být v prodlení s úhradou vyúčtování od O2, vedení v některém registru dlužníků (zejm. SOLUS) nebo být v úpadku. V takovém případě si vyhrazujeme právo výhodu nebo slevu neposkytnout nebo její poskytování ukončit.
- Mějte prosím na paměti, že není-li v konkrétním případě uvedeno něco jiného, nelze výhody ani slevy u stejné služby kumulovat: proto Vám při splnění podmínek akce poskytneme tu výhodu či slevu, o kterou nás v době trvání akce výslovně požádáte; volbu výhody či slevy nelze po podání žádosti měnit. Pokud například na základě jakékoli akce nebo individuální dohody požádáte o zařízení za zvýhodněnou cenu nebo slevu na službu, nemůžete žádat k téže službě o další zařízení ani slevu.
- Slevy jsou položky odčítané od standardní ceny, proto je musíme mít od čeho odečíst: slevy tedy poskytujeme maximálně do výše standardní ceníkové ceny zařízení či služby. Nárok na slevu nemůže proto vést ke vzniku záporného vyúčtování ani přeplatku.
- Všechny slevy a marketingové akce jsou určeny jen pro účastníky se službou elektronických komunikací s tarifem z aktuální veřejné nabídky O2 pro fyzické osoby. Proto se nevztahují na účastníky s Rámcovou dohodou ani s individuální cenovou nabídkou.

### 100% sleva z prvního pojistného na O2 Pojištění zařízení

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kdo</b> může nabídku využít    | <b>Každý účastník</b> Mobilního volání nebo služby Mobilního internetu od O2, který si v O2 prodejně <b>zakoupí mobilní telekomunikační zařízení</b> a zároveň si k němu sjedná <b>O2 Pojištění zařízení</b> (podle podmínek Rámcové pojistné smlouvy č. O2HW 1/2015) |
| <b>Výhoda</b> , kterou lze získat | <b>100% slevu z prvního poplatku za udržování pojištění.</b><br>Následně bude účastník platit poplatek za udržování pojištění ve standardní výši sjednané v rámci souhlasu s pojištěním.                                                                              |

### O2 Chytré hodinky se 100 % slevou z aktivačního poplatku

|                                   |                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Trvání akce</b>                | <b>1. 1. 2025 – 30. 6. 2026</b>                                                                                                                                                                                 |
| <b>Kdo</b> může nabídku využít    | Každý Účastník mobilního volání od O2, který si v době trvání akce ke svému mobilnímu hlasovému tarifu s mobilním internetovým připojením aktivuje službu O2 Chytré hodinky v mobilní aplikaci výrobce hodinek. |
| <b>Výhoda</b> , kterou lze získat | 100% sleva z aktivačního poplatku služby O2 Chytré hodinky během doby trvání akce.                                                                                                                              |

## Data v zóně TOP Svět

|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Trvání akce</b>                                      | <b>1. 1. 2026 – 31. 1. 2026</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Kdo může nabídky využít</b>                          | Účastník služby Mobilní volání s aktivním roamingem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                         | <p>Zlevněná cena za datové připojení ve výši 3,90 Kč včetně DPH (3,22 Kč bez DPH) za 1 MB dat čerpaný po dobu trvání akce v zemích zóny TOP Svět a obdobně v dalších vybraných zemích:</p> <p>Zóna TOP Svět: Austrálie, Čína, Faerské ostrovy, Hong Kong, Indie, Indonésie, Izrael, Japonsko, Jihoafrická republika, Jižní Korea, Kanada, Malajsie, Nový Zéland, Severní Kypr, Singapur, Spojené státy americké, Švýcarsko, Thajsko, Turecko.</p> <p>Další vybrané státy, kde lze čerpat data v roamingu v rámci akce za obdobnou zlevněnou cenu jako v zóně TOP Svět: Afghánistán, Albánie, Alžírsko, Andorra, Anguilla, Antigua a Barbuda, Argentina, Arménie, Aruba, Ázerbájdžán, Bahamy, Bahrajn, Bangladéš, Barbados, Belize, Bělorusko, Bolívie, Bosna a Hercegovina, Botswana, Brazílie, Britské panenské ostrovy, Černá Hora, Dominika, Dominikánská republika, Egypt, Ekvádor, Fidži, Filipíny, Gabon, Ghana, Grenada, Grónsko, Gruzie, Guatemala, Ostrov Guernsey, Guyana, Haiti, Honduras, Chile, Jamajka, Ostrov Jersey, Jordánsko, Kajmanské ostrovy, Kambodža, Kamerun, Kapverdy, Katar, Kazachstán, Keňa, Kolumbie, Konžská demokratická republika, Kosovo, Kostarika, Kuvajt, Kyrgyzstán, Laos, Macao, Madagaskar, Maledivy, Ostrov Man, Maroko, Maurícius, Mexiko, Monako, Mongolsko, Montserrat, Myanmar, Nigérie, Nikaragua, Nizozemské Antily, Omán, Ostrovy Turks a Caicos, Pákistán, Panama, Paraguay, Peru, Pobřeží slonoviny, Portoriko, Rusko, Rwanda, Salvador, Saudská Arábie, Severní Kypr, Severní Makedonie, Seychely, Spojené arabské emiráty, Srbsko, Srí Lanka, Surinam, Svatá Lucie, Svatý Kryštof a Nevis, Svatý Vincent a Grenadiny, Tádžikistán, Tanzanie, Tchaj-wan, Trinidad a Tobago, Tunisko, Uganda, Uruguay, Uzbekistán, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Zambie.</p> |
| <b>Výhoda, kterou lze získat</b>                        | <p>Pro účastníky s tarify FREE+ Zlatý, NEO+ Diamantový, NEO Diamantový a NEO Premium navíc platí, že mohou po dobu trvání akce využívat svůj objem dat pro roaming v zóně TOP Svět i v následujících zemích: Albánie, Andorra, Argentina, Arménie, Ázerbájdžán, Bali (Indonésie), Bělorusko, Bolívie, Bosna a Hercegovina, Brazílie, Černá Hora, Egypt, Ekvádor, Filipíny, Grónsko, Gruzie, Guatemala, Havajské ostrovy (USA), Honduras, Chile, Kambodža, Kolumbie, Kosovo, Kostarika, Makedonie, Mexiko, Moldavsko, Monako, Mongolsko, Nikaragua, Ostrov Guernsey (Velká Británie), Ostrov Jersey (Velká Británie), Ostrov Man (Velká Británie), Panama, Paraguay, Peru, Portoriko, Salvador, Spojené arabské emiráty, Srbsko, Srí Lanka, Uruguay, Vietnam, Anguilla, Antigua &amp; Barbuda, Bahamy, Barbados, Bermudy, Britské Panenské ostrovy, Dominika, Dominikánská republika, Grenada, Guyana, Jamajka, Jordánsko, Kajmanské ostrovy, Katar, Kazachstán, Kuvajt, Kyrgyzstán, Madagaskar, Montserrat, Nizozemské Antily, Omán, Saudská Arábie, Surinam, Svatá Lucie, Svatý Kryštof &amp; Nevis, Svatý Vincenc a Grenadiny, Tádžikistán, Tanzanie, Trinidad &amp; Tobago, Tunisko, Turks &amp; Caicos, Uzbekistán, Venezuela, Zanzibar (součást Tanzanie)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Zvláštní podmínky, které je ještě třeba splňovat</b> | Pokud má účastník tarif nebo balíček s objemem dat pro roaming v zóně TOP Svět, bude mu zlevněná cena dle této akce účtována až po vyčerpání tohoto objemu dat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## Volání v zóně TOP Svět

| Trvání akce               | 1. 1. 2026 – 31. 1. 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kdo může nabídky využít   | Účastník služby Mobilní volání s tarifem FREE+ Zlatý, NEO+ Diamantový, NEO Diamantový nebo NEO Premium s aktivním roamingem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Výhoda, kterou lze získat | <p>Odchodzí a příchozí volání a SMS za 3,50 Kč (2,89 Kč bez DPH) za každou započatou minutu volání a každou jednu SMS čerpané po dobu trvání akce za tuto zlevněnou cenu navíc k zóně TOP Svět i v následujících vybraných zemích:</p> <p>Afghánistán, Albánie, Alžírsko, Andorra, Anguilla, Antigua &amp; Barbuda, Argentina, Arménie, Austrálie, Ázerbájdžán, Bahamy, Bahrajn, Bali (Indonésie), Bangladéš, Barbados, Belize, Bělorusko, Bermudy, Bolívie, Bosna a Hercegovina, Botswana, Brazílie, Britské Panenské ostrovy, Černá Hora, Čína, Dominika, Dominikánská republika, Egypt, Ekvádor, Faerské ostrovy, Fidži, Filipíny, Gabon, Ghana, Grenada, Grónsko, Gruzie, Guatemala, Guyana, Havajské ostrovy (USA), Honduras, Hongkong, Chile, Indie, Indonésie, Izrael, Jamajka, Japonsko, Jihoafrická republika, Jižní Korea, Jordánsko, Kajmanské ostrovy, Kambodža, Kamerun, Kanada, Kapverdy, Katar, Kazachstán, Keňa, Kolumbie, Konžská demokratická republika, Kosovo, Kostarika, Kuvajt, Kyrgyzstán, Laos, Macao, Madagaskar, Malajsie, Maledivy, Maroko, Mauricius, Mexiko, Monako, Mongolsko, Montserrat, Myanmar, Nigérie, Nikaragua, Nizozemské Antily, Nový Zéland, Omán, Ostrov Guernsey (Velká Británie), Ostrov Jersey (Velká Británie), Ostrov Man (Velká Británie), Pákistán, Panama, Paraguay, Peru, Pobřeží slonoviny, Portoriko, Rusko, Rwanda, Salvador, Saúdská Arábie, Severní Kypr, Severní Makedonie, Seychely, Singapur, Spojené arabské emiráty, Spojené státy americké, Srbsko, Srí Lanka, Surinam, Svatá Lucie, Svatý Kryštof &amp; Nevis, Svatý Vincenc a Grenadiny, Švýcarsko, Tádžikistán, Tanzanie, Thajsko, Tchaj-wan, Trinidad &amp; Tobago, Tunisko, Turecko, Turks &amp; Caicos, Uganda, Uruguay, Uzbekistán, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Zambie, Zanzibar (součást Tanzanie)</p> |

## Rozšíření zóny EU o Velkou Británii a Gibraltar

| Trvání akce               | 1. 1. 2026 – 30. 6. 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kdo může nabídky využít   | Účastník služby mobilní volání nebo mobilní internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Výhoda, kterou lze získat | <p>Účastník služby mobilní volání nebo mobilní internet s aktivním roamingovým tarifem může využívat volání, SMS, MMS a datové připojení v mobilních sítích ve Velké Británii a Gibraltaru za stejných podmínek jako v zóně EU. Účastník služby mobilní volání, který je spotřebitelem, dále může využívat mezinárodní volání a SMS z ČR na zahraniční účastnická čísla Velké Británie a Gibraltaru za stejných podmínek jako mezinárodní volání a SMS do EU (v maximální ceně pro spotřebitele dle čl. 5a nařízení EU 2015/2120, která činí od 15. 5. 2024 do 14. 5. 2026 5,40 Kč/min. a 1,70 Kč/SMS vč. DPH (po zaokrouhlení na desetihaléře dolů)).</p> |

## Rozšíření zóny EU o Ukrajinu a Moldavsko

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Trvání akce</b>                | <b>1. 1. 2026 – 31. 1. 2026</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Kdo</b> může nabídky využít    | Účastník služby mobilní volání nebo mobilní internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Výhoda</b> , kterou lze získat | Účastník služby mobilní volání nebo mobilní internet s aktivním roamingovým tarifem může využívat volání, SMS, MMS a datové připojení v mobilních sítích na Ukrajině a Moldavsku za stejných podmínek jako v zóně EU. Účastník služby mobilní volání, který je spotřebitelem, dále může využívat mezinárodní volání a SMS z ČR na zahraniční účastnická čísla Ukrajiny a Moldavska za stejných podmínek jako mezinárodní volání a SMS do EU (v maximální ceně pro spotřebitele dle čl. 5a nařízení EU 2015/2120, která činí od 15. 5. 2024 do 14. 5. 2026 po zaokrouhlení na desetihaléře dolů u volání 5,40 Kč/min. a u SMS 1,70 Kč/SMS vč. DPH). |

## Sleva na tarif NEO Bílý na 12 měsíců

|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Trvání akce</b>                                       | <b>1. 1. 2026 – 31. 1. 2026</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Kdo</b> může nabídky využít                           | <p>Každý účastník, který v době trvání akce:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) sjedná ke zřízení novou mobilní hlasovou službu s tarifem NEO Bílý, (výhoda účastníkovi nenáleží v případě změny tarifu stávající služby) nebo nově sjedná uvedený tarif u aktivní mobilní hlasové služby O2 dosud hrazené předplaceným kreditem, a současně</li> <li>(ii) při sjednání výše uvedeného tarifu požádá o výhodu z této akce.</li> </ul> <p>Pro získání výhody v této akci je dále nutné následující:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) zřízení a aktivace výše uvedené služby a současně</li> <li>(ii) má-li účastník při sjednání výše uvedeného tarifu již aktivní jinou službu mobilní volání, službu internet v pevném místě a/nebo audiovizuální službu Oneplay, musí mu O2 na tarif aspoň u jedné takové služby již poskytovat O2 Spolu slevu.</li> </ul> |
| <b>Výhoda</b> , kterou lze získat                        | <p>Sleva z měsíčního ceníkového paušálu vč. DPH sjednaného tarifu, a to ve výši 100 Kč u tarifu NEO Bílý.</p> <p>Nárok na slevu trvá 12 měsíců od aktivace služby s příslušným tarifem nebo do změny či zrušení tarifu, k němuž byla sleva sjednána. Po zániku nároku na slevu bude tarif dále poskytován dle jeho standardních podmínek vč. ceny.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Kompatibilita</b><br>(s čím nelze nabídku kombinovat) | <p>Tuto nabídku nelze kombinovat s jinými aktuálními nabídkami, které zvýhodňují cenu měsíčního paušálu uvedeného tarifu, zejm. s O2 PROfi dohodou, Rámcovou dohodou ani s individuální cenovou nabídkou. Sjednáním O2 PROfi dohody, Rámcové dohody nebo přijetím individuální cenové nabídky ztrácí účastník na slevu nárok.</p> <p>Tato nabídka je kompatibilní s O2 Spolu slevou.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## Sleva 250 Kč měsíčně na vybrané tarify NEO na 12 měsíců

| Trvání akce                                              | 1. 1. 2026 – 31. 1. 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kdo</b> může nabídky využít                           | <p>Každý účastník, který v době trvání akce:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) sjedná ke zřízení novou mobilní hlasovou službu s tarifem NEO Stříbrný nebo jiným tarifem z řady NEO s vyšší ceníkovou cenou (dále jen „Tarif“) (výhoda účastníkovi nenáleží v případě změny tarifu stávající služby) nebo nově sjedná Tarif u aktivní mobilní hlasové služby O2 dosud hrazené předplaceným kreditem, a současně</li> <li>(ii) při sjednání výše uvedeného tarifu požádá o výhodu z této akce.</li> </ul> <p>Pro získání výhody v této akci je dále nutné následující:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) zřízení a aktivace výše uvedené služby a současně</li> <li>(ii) má-li účastník při sjednání Tarifu již aktivní jinou službu mobilní volání, službu internet v pevném místě a/nebo audiovizuální službu Oneplay, musí mu O2 na tarif aspoň u jedné takové služby již poskytovat O2 Spolu slevu.</li> </ul> |
| <b>Výhoda</b> , kterou lze získat                        | <p>Sleva ve výši 250 Kč z měsíčního ceníkového paušálu vč. DPH sjednaného Tarifu. Nárok na slevu trvá 12 měsíců od aktivace služby s Tarifem nebo do změny či zrušení Tarifu, k němuž byla sleva sjednána. Po zániku nároku na slevu bude Tarif dále poskytován dle jeho standardních podmínek vč. ceny.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Kompatibilita</b><br>(s čím nelze nabídku kombinovat) | <p>Tuto nabídku nelze kombinovat s jinými aktuálními nabídkami, které zvýhodňují cenu měsíčního paušálu Tarifu, zejm. s O2 PROfi dohodou, Rámcovou dohodou ani s individuální cenovou nabídkou. Sjednáním O2 PROfi dohody, Rámcové dohody nebo přijetím individuální cenové nabídky ztrácí účastník na slevu nárok.</p> <p>Tato nabídka je kompatibilní s O2 Spolu slevou.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## Sleva 100 Kč měsíčně na vybrané tarify NEO na 12 měsíců

| Trvání akce                                              | 1. 1. 2026 – 31. 1. 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kdo</b> může nabídky využít                           | <p>Každý účastník, který v době trvání akce:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) sjedná ke zřízení novou mobilní hlasovou službu s tarifem NEO Stříbrný nebo jiným tarifem z řady NEO s vyšší ceníkovou cenou (dále jen „Tarif“) (výhoda účastníkovi nenáleží v případě změny tarifu stávající služby) nebo nově sjedná Tarif u aktivní mobilní hlasové služby O2 dosud hrazené předplaceným kreditem, a současně</li> <li>(ii) při sjednání výše uvedeného tarifu požádá o výhodu z této akce.</li> </ul> <p>Pro získání výhody v této akci je dále nutné následující:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) zřízení a aktivace výše uvedené služby a současně</li> <li>(ii) účastník musí mít při sjednání výše uvedeného tarifu již aktivní službu mobilní volání, internet v pevném místě a/nebo audiovizuální službu Oneplay, na kterou O2 neposkytuje O2 Spolu slevu. Má-li účastník více takových služeb, nesmí být O2 Spolu sleva poskytována na žádnou z nich.</li> </ul> |
| <b>Výhoda</b> , kterou lze získat                        | <p>Sleva ve výši 100 Kč z měsíčního ceníkového paušálu vč. DPH sjednaného Tarifu. Nárok na slevu trvá 12 měsíců od aktivace služby s Tarifem nebo do změny či zrušení Tarifu, k němuž byla sleva sjednána. Po zániku nároku na slevu bude Tarif dále poskytován dle jeho standardních podmínek vč. ceny.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Kompatibilita</b><br>(s čím nelze nabídku kombinovat) | <p>Tuto nabídku nelze kombinovat s jinými aktuálními nabídkami, které zvýhodňují cenu měsíčního paušálu Tarifu, zejm. s O2 PROfi dohodou, Rámcovou dohodou ani s individuální cenovou nabídkou. Sjednáním O2 PROfi dohody, Rámcové dohody nebo přijetím individuální cenové nabídky ztrácí účastník na slevu nárok.</p> <p>Tato nabídka je kompatibilní s O2 Spolu slevou.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## Sleva 100 Kč měsíčně na tarif NEO Modrý na 12 měsíců

| Trvání akce                                                                | 1. 1. 2026 – 31. 1. 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kdo</b> může nabídku využít                                             | <p>Každý účastník, který v době trvání akce:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) sjedná ke zřízení novou mobilní hlasovou službu s tarifem NEO Modrý (dále jen „Tarif“) (výhoda účastníkovi nenáleží v případě změny tarifu stávající služby) nebo nově sjedná Tarif u aktivní mobilní hlasové služby O2 dosud hrazené předplaceným kreditem, a současně</li> <li>(ii) při sjednání výše uvedeného tarifu požádá o výhodu z této akce.</li> </ul> <p>Pro získání výhody v této akci je dále nutné následující:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) zřízení a aktivace výše uvedené služby a současně</li> <li>(ii) má-li účastník při sjednání Tarifu již aktivní jinou službu mobilní volání, službu internet v pevném místě a/nebo audiovizuální službu Oneplay, musí mu O2 na tarif aspoň u jedné takové služby již poskytovat O2 Spolu slevu.</li> </ul> |
| <b>Výhoda</b> , kterou lze získat                                          | <p>Sleva ve výši 100 Kč z měsíčního ceníkového paušálu vč. DPH sjednaného Tarifu. Nárok na slevu trvá 12 měsíců od aktivace služby s Tarifem nebo do změny či zrušení Tarifu, k němuž byla sleva sjednána. Po zániku nároku na slevu bude Tarif dále poskytován dle jeho standardních podmínek vč. ceny.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Zvláštní podmínky</b> , které je ještě třeba splňovat pro získání výhod | <p>Tuto nabídku nelze kombinovat s jinými aktuálními nabídkami, které zvýhodňují cenu měsíčního paušálu Tarifu, zejm. s O2 PROfi dohodou, Rámcovou dohodou ani s individuální cenovou nabídkou. Sjednáním O2 PROfi dohody, Rámcové dohody nebo přijetím individuální cenové nabídky ztrácí účastník na slevu nárok.</p> <p>Tato nabídka je kompatibilní s O2 Spolu slevou.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Odměna za měření rychlosti mobilního internetu v síti O2

| Trvání akce                                                                | 1. 1. 2026 – 31. 1. 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kdo</b> může nabídku využít                                             | <p>Účastníci se službou mobilní volání a internet v tarifu placeném paušálem na základě vyúčtování a poskytovaném pod značkou O2 z aktuální nabídky tarifů pro spotřebitele, které v rámci tarifu obsahují rychlostní omezení nebo omezení objemu dat. Jedná se o služby z tarifní řady NEO (s výjimkou tarifu NEO Platinový, NEO Diamantový a NEO Premium), tarifní řady YOU (s výjimkou tarifu YOU NEO Max 5G) a tarify NEO+ Start, NEO+ Mini, NEO+ Light, NEO+ Basic (akce se tedy nevztahuje zejména na služby hrazené z předplaceného kreditu, na služby s tarify pro podnikatele s rámcovou dohodou či individuální cenovou nabídkou, na služby s tarify bez mobilního volání ani na služby poskytované v síti O2 pod jinými značkami).</p> |
| <b>Výhoda</b> , kterou lze získat                                          | <p>Bezplatné připojení k internetu v síti O2 bez rychlostního omezení v tarifu (tedy rychlostí, kterou umožňuje aktuální technologie mobilního připojení), a to na dobu 60 minut od zahájení měření rychlosti mobilního internetového připojení v síti O2 pomocí mobilní či webové aplikace Speedtest by Ookla, pokud k zahájení měření dojde v době trvání akce s využitím služby dle předchozího odstavce připojené k mobilní síti O2.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Zvláštní podmínky</b> , které je ještě třeba splňovat pro získání výhod | <p>O2 je oprávněna zastavit poskytování této výhody u služby O2 (SIM karty), u níž dojde ke zneužití výhody. O zneužití výhody se jedná, pokud dochází k využití aplikace Speedtest by Ookla či k zahájení komunikace na související IP adresy zjevně jen za účelem získání výhody, zejména častěji než jednou za kalendářní den.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

# Mobilní internet

V této sekci naleznete popis vlastností služby Mobilní internet, včetně pravidel jejího fungování a poskytování. Za popisem následují cenové podmínky.



## V této sekci najdete

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| <a href="#">Popis služby</a>               | 34 |
| <a href="#">Tarify a ceny</a>              | 38 |
| <a href="#">Něco navíc k vašemu tarifu</a> | 41 |

## Popis služby

### 1 Popis základní služby

Služba zahrnuje přístup k internetu a možnost uskutečňovat datové přenosy na území ČR pokrytém signálem mobilní sítě O2. Služba je poskytována prostřednictvím technologií uvedených v přehledu níže. Základní služba nezahrnuje služby poskytované prostřednictvím sítí zahraničních operátorů (roaming), pokud nejsou součástí základního tarifu nebo není stanoveno jinak. Služba dále umožňuje odesílání i přijímání SMS; u technologie CDMA ovšem služba SMS není zpřístupněna. Služba neumožňuje bezplatné volání na čísla tísňového volání.

O2 neodpovídá za nefungování sítě Internet.

Při využívání služeb sítě dynamicky přiděluje dočasné IP adresy. S ohledem na omezený rozsah IP adres můžeme používat tzv. NATování, tedy překlad řady neveřejných IP adres na jednu IP adresu společnou pro více uživatelů.

Služba není kompatibilní se službou Mobilní volání. Lze ji aktivovat pouze na samostatných datových SIM kartách bez služby Mobilního volání.

### 2 Aktuální nabídka volitelných služeb

Vedle základní služby můžete využít i takové služby, které aktuálně nabízíme nad rámec smlouvy na základní službu.

Volitelné služby poskytneme na základě vašeho jednotlivého pokynu k čerpání (např. datová spojení v sítích zahraničních operátorů – roaming). Aktuální nabídka volitelných služeb, jejich ceny a způsoby jejich objednání jsou upraveny v samostatném ceníku.

### 3 Zřízení služby

O2 zřídí službu do 5 pracovních dnů od uzavření smluvního vztahu na poskytování této služby, pokud jsou splněny podmínky pro zřízení služby. V případě přenesení čísla od jiného poskytovatele zřídí O2 službu na přeneseném čísle do 4 pracovních dnů od doručení čísla výpovědi u opouštěného poskytovatele (ČVOP), ale ne dříve, než je ukončena smlouva u opouštěného poskytovatele. Zřízením se rozumí okamžik, od kterého je umožněno užívání služby. Užívání služby je umožněno aktivací SIM karty v síti O2.

### 4 SIM karta a telefonní číslo

Služba je poskytována prostřednictvím SIM karty a telefonního čísla. Podrobnější pravidla najdete v samotném úvodu ceníku. Chraňte SIM kartu a kódy před zneužitím!

### 5 Služba není zřizována na konkrétní místo

Lze ji používat všude tam, kde je dostupný signál mobilní sítě.

### 6 Délka SMS

Maximální délka jedné SMS je 160 znaků bez diakritiky nebo 70 znaků při použití diakritiky; pak vyúčtujeme další zprávu.

### 7 Objem dat

Pro každý konkrétní tarif je v tomto ceníku stanovena jednotka datového objemu (v MB či GB). Podle této jednotky počítáme a zpoplatňujeme čerpání dat. Do čerpání datového objemu se započítává jak stahování, tak i odesílání dat (download i upload). První jednotka (základní objem dat) je zahrnuta v ceně tarifu a její platnost je omezena na aktuální zúčtovací období. Pokud je tarif aktivován v průběhu zúčtovacího období, bude do jeho konce poskytnut poměrný objem dat. Při dosažení 80% a 100% objemu dat, obdržíte informační SMS.

Každá další jednotka (obnovený objem dat) se zpoplatňuje samostatně na počátku svého čerpání. Pokud ji nespotebujete v aktuálním zúčtovacím období, její zůstatek Vám **převědeme do bezprostředně následujícího zúčtovacího období** (převedený objem dat). Další převod zůstatku už možný není.

V rámci zúčtovacího období nejprve bez přerušení čerpáte základní objem dat, případně navýšený o převedený objem dat z minulého zúčtovacího období a poté opakovaně obnovený objem dat, a to až do dosažení maximálního počtu 3 obnov. V aplikaci Moje O2 můžete čerpání obnovených objemů dat zamezit i znovu zapojit.

Jakmile vyčerpáte všechny objemy dat pro dané zúčtovací období, bude poskytování datových služeb do konce zúčtovacího období přerušeno. V aplikaci Moje O2 nebo přímo z mobilního telefonu (případně jiného koncového zařízení) však lze dokoupit jednorázový objem dat z aktuální nabídky volitelných služeb

### 8 Datové služby v EU (roaming)

Pokud je součástí tarifu objem dat pro čerpání i v rámci EU, čerpání dat se účtuje shodně jako v případě vnitrostátního čerpání.

### 9 Datový limit pro roaming

Pro využívání datových přenosů v zahraničí je nastaven datový limit. Do datového limitu se započítávají data čerpaná (tj. stažená i odeslaná) ve všech zónách. Nastavený limit způsobí přerušení datového přenosu v okamžiku, kdy stáhnete v rámci roamingu objem dat v ceně odpovídající částce 50 EUR bez DPH. Pokud máte data v příslušné roamingové destinaci zahrnuta v tarifu nebo pro ni máte sjednán datový balíček, počítá se tento objem až po vyčerpání balíčku. Informace o stavu datového limitu jsou k dispozici na lince \*30 (z ČR zdarma).

Pokud požádáte o zrušení funkcionality datového limitu, budete moci čerpat data za aktuálně platné ceny neomezeně. O znovuzavedení funkcionality datový limit musíte požádat, jinak zůstane zrušena. V rámci jednoho zúčtovacího období je možné funkcionality datový limit aktivovat a deaktivovat opakovaně, a to na bezplatném telefonním čísle 720 720 721. Při každé nové aktivaci funkcionality datového limitu nebo na začátku nového zúčtovacího období se objemový limit počítá od nuly.

### 10 Oddělený roaming

Máte právo převést roamingové služby v rámci EU k jinému poskytovateli, který má s O2 uzavřenu příslušnou smlouvu. Změna poskytovatele není zpoplatněna a dojde k ní do 24 hodin od uplatnění žádosti o převod služby u přejímajícího poskytovatele. V případě mobilního připojení k internetu lze takto čerpat služby i na základě jednorázového požadavku u vybraného poskytovatele. Více informací o odděleném roamingu je k dispozici na <https://www.o2.cz/osobni/volani/roaming>.

### 11 Dočasné odpojení SIM karty

Pokud ztratíte svoji SIM kartu, byla Vám ukradena nebo poškozena, máte povinnost tuto skutečnost ohlásit O2 a přitom můžete požádat o přerušení poskytování služeb prostřednictvím této SIM karty. O znovuzapojení SIM karty je nutné výslovně požádat. V případě, že máte sjednaný závazek, jste povinen požádat o obnovení poskytování služeb a případně o vydání náhradní SIM karty nejpozději do 14 dní. V ostatních případech musíte o obnovení požádat do 1 měsíce a na stejnou dobu lze požádat i o dočasné přerušení služeb z důvodu nevyužívání služby.

## 12 Odpojení SIM karty po 12 měsících přerušení

Pokud je přerušeno poskytování služeb po dobu nejméně 12 měsíců a účastník nesplnil do 12 měsíců podmínky pro jejich obnovení, je O2 oprávněna službu bez oznámení zrušit.

## 13 Zneužití služby

Pro službu Mobilního internetu platí zvláštní pravidla pro užívání i definice zneužití služby v závislosti na vybraném tarifu. Pravidla jsou uvedena přímo u konkrétní tarifní řady.

## 14 Rychlost připojení a parametry kvality služby

### Rychlost připojení

Při poskytování datových služeb se vyskytují vnější omezující faktory, které způsobují rozdíl mezi odhadovanou maximální rychlostí a Vámi dosahovanou rychlostí.

**Odhadované maximální a inzerované rychlosti jsou uvedeny u konkrétních tarifů.**

### Faktory ovlivňující rychlost mobilních datových přenosů

Při poskytování služeb se vyskytují vnější omezující faktory, které způsobují rozdíl mezi odhadovanou maximální rychlostí a vámi dosahovanou rychlostí. Patří sem zejména:

- užívaná technologie a úroveň pokrytí signálem
- zvolený tarif či služba
- zařízení, které k připojení používáte a jeho poloha
- výkon vysílače, prostřednictvím kterého účastník službu využívá
- počasí, vegetace, umělé horizonty, rušení budovami ve výstavbě
- živelné pohromy
- charakter budovy, ve které službu využíváte, nová výstavba
- frekvenční pásmo, cesta šíření signálu
- náhodná koncentrace uživatelů / zařízení
- sdílení kapacity současným připojením více koncových zařízení

### Dopad stanovených parametrů kvality služeb internetového připojení na možnost jejich užívání

| Rychlost služby při: |                          | Slouží obvykle pro tyto druhy obsahu, aplikací a služeb                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stahování (download) | Odesílání (upload)       |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Do 1Mb/s</b>      | <b>Do 256kb/s</b>        | e-mail, chat (např. WhatsApp, Facebook Messenger, Viber), prohlížení zpráv, počasí a menších webových stránek, zabezpečený komunikační protokol SSH                                                                                                                                  |
| <b>1 – 2 Mb/s</b>    | <b>256 - 512 kb/s</b>    | prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP, audio chat), streaming hudby, sociální sítě (např. Facebook, Twitter), hry s jednoduchou grafikou                                                                                                                                   |
| <b>2 – 4 Mb/s</b>    | <b>512 kb/s – 1 Mb/s</b> | SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, IPTV či video streaming v SD kvalitě (např. Youtube, Netflix), přenos souborů malé a střední velikosti                                                                                                                                |
| <b>4 - 10 Mb/s</b>   | <b>512 kb/s – 1 Mb/s</b> | HD - video streaming a IPTV v HD kvalitě, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše a účast na videokonferencích (práce na dálku)                                                                                                                                                       |
| <b>10 – 20 Mb/s</b>  | <b>1 – 2 Mb/s</b>        | hry ve vysokém rozlišení a reálném čase, distribuce software, znatelně vyšší uživatelský komfort při využití internetu k výše uvedeným účelům                                                                                                                                        |
| <b>20 – 50 Mb/s</b>  | <b>2 – 5 Mb/s</b>        | ULTRA HD video streaming a IPTV v ultra HD kvalitě, přenos velkých souborů, zálohování v reálném čase, cloudová řešení, přenos z bezpečnostních kamer v HD kvalitě, webový server pro menší stránky, vysoký uživatelský komfort bez prodlev i při využití více zařízení (do dvaceti) |
| <b>Nad 50 Mb/s</b>   | <b>Nad 5 Mb/s</b>        | vysoce interaktivní aplikace a komunikace (organizování videokonferencí s více uživateli, sběr dat v reálném čase, multicast video streaming, webový server), určeno pro velké domácnosti a korporace                                                                                |

**Tarify s datovým limitem nejsou určeny**

pro přehrávání videí či streaming v HD kvalitě nebo vyšší, pro stahování ani zálohování velkých objemů dat, aktualizace software na pozadí, nepřetržité monitorování ani využívání dalších datově náročných služeb

**Specializované služby a jejich vliv**

O2 poskytuje dvě specializované služby využívající přístupu k internetu a optimalizované pro konkrétní obsah: audiovizuální službu Oneplay a službu IP telefonie (telefonické hovory pomocí přenosu hlasu protokolem IP).

**Současné užívání specializovaných služeb má na službu přístupu k internetu tento dopad:**

- 1 je-li u konkrétního tarifu služby přístupu k internetu sjednán datový limit, specializovaná služba tento limit nečerpá;
- 2 skutečná rychlost přístupu k internetu se může snížit o datový tok do každého zařízení, na němž se speciální služba využívající stejného přístupu aktuálně využívá.

**Příklad:****Celková aktuální rychlost připojení 20000 kb/s.**

Dochází ke sledování IPTV prostřednictvím set-top boxu v HD kvalitě (s datovým tokem zhruba 7100 kb/s pro HD kvalitu a 3500 kb/s pro SD kvalitu) a dvou mobilních zařízení (s datovým tokem zhruba 3500 kb/s na jedno zařízení) a současně k využívání hlasového přenosu na jednom zařízení VoIP (s datovým tokem zhruba 200 kb/s na jedno zařízení). Součet těchto veličin je 14300 ( $1 \times 7100 + 2 \times 3500 + 1 \times 200$ ).

Rychlost přístupu k internetu se tedy může snížit na 5700 kb/s, což se rovná 20000 mínus 14300.

**Vady mobilních datových služeb (mobilního internetu) a odpovědnost za ně**

**Vadou služby** je změna výkonu služby spočívající v poklesu rychlosti stahování či odesílání **pod 25 % inzerované rychlosti**, a to po souvislou dobu **delší než 40 minut** (velká trvající odchylka) **nebo během 60 minut alespoň pětkrát po souvislou dobu minimálně 2 minuty** (velká opakující se odchylka).

**Velké odchylky od inzerované rychlosti** stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb.

Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu.

Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, má právo podat reklamaci kvality služby, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které zná O2 z vlastních provozních údajů a o nichž informuje hlášením na bezplatné lince 800 184 084, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na lince 800 184 084, aby O2 mohla provést včasné měření aktuálního výkonu služby.

V případě, že O2 v rámci šetření reklamace shledá reklamaci oprávněnou, vadu odstraní, je-li odstranitelná, a do jednoho měsíce od vyřízení reklamace vrátí účastníkovi částky zaplacené za reklamované služby. V případě, že je vada neodstranitelná, má účastník i O2 právo odstoupit od smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace účastníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy.

## Tarify a ceny

Vyberte si, podle jakého tarifu chcete služby účtovat

### O2 Machine

Mobilní internetové připojení pro komunikaci mezi stroji a zařízeními (M2M)

|                                                           | O2 Machine <sup>1</sup>               | O2 Machine Neomezený <sup>2</sup> |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| Měsíční paušál                                            | <b>19,36 Kč</b><br>16,00 Kč           | <b>726,00 Kč</b><br>600,00        |
| Volné jednotky                                            | –                                     | <b>bez omezení</b>                |
| Datové připojení přes APN za kB                           | <b>0,04 Kč<sup>3</sup></b><br>0,03 Kč | -                                 |
| SMS                                                       | <b>1,94 Kč</b><br>1,60 Kč             | <b>1,60 Kč</b><br>1,32 Kč         |
| MMS                                                       | <b>5,60 Kč</b><br>4,63 Kč             | <b>5,60 Kč</b><br>4,63 Kč         |
| Volání za minutu v ČR a v roamingu v zóně EU <sup>4</sup> | <b>3,75 Kč</b><br>3,10 Kč             | <b>3,75 Kč</b><br>3,10 Kč         |
| Vytáčená data <sup>5</sup>                                | <b>2,42 Kč</b><br>2 Kč                | <b>2,42 Kč</b><br>2 Kč            |

Do volných jednotek tarifů se započítává stahování i odesílání dat. Nevycerpané volné jednotky se nepřevádějí do dalšího zúčtovacího období.

Pokud je tarif O2 Machine aktivován nebo zrušen v průběhu zúčtovacího období, účtuje se měsíční paušál poměrnou částí.

S tarifní řadou O2 Machine není kompatibilní O2 Kontrola výdajů - služby Info jednotky, Info limit a Stop limit.

- 1 Tarif O2 Machine je základní tarif - neobsahuje volné jednotky a je účtován za přenesená data. K tarifu lze dokoupit balíček volných jednotek z aktuální nabídky ze sekce Něco navíc k vašemu tarifu, po jejich vyčerpání je provoz účtován za přenesené kB dle ceníku. O čerpání volných dat není odesílána notifikační zpráva.
- 2 Tarif O2 Machine Neomezený obsahuje neomezený objem dat, je však omezen maximální rychlostí pro upload i download na 384 kb/s, je-li taková rychlost dostupná u dané technologie.
- 3 Maximální účtovaná částka za takto účtované datové přenosy je 3 630 Kč s DPH za jedno zúčtovací období.
- 4 Služba není primárně určena pro hlasové využití, při potřebě využít hlasovou službu i při komunikaci mezi stroji je účtována tato sazba s tarifací 60+60
- 5 Doplnková služba vytáčené připojení. Účtováno 60+60.

Tarify O2 Machine jsou speciální datové tarify určené **pouze pro komunikaci mezi stroji a zařízeními (M2M)**. To může zahrnovat komunikaci senzorů, měřicích zařízení, zabezpečovací zařízení, dálkové ovládání zařízení a další.

O2 si vyhrazuje právo provádět kontrolu v jakém typu zařízení je SIM provozována, a to zejména podle IMEI přístroje.

Roaming je možné využívat podle platných podmínek pro tuto službu, včetně roamingových balíčků. **Podmínky čerpání jsou shodné jako v oddíle „Roaming“ v sekci Mobilní volání.** Tarify O2 Machine lze kombinovat jak s internetovými APN, tak i s privátními a telemetrickými APN.

### Zneužití služby

**I při užívání služby Mobilní internet s tarify O2 Machine platí čl. 4.1 Všeobecných podmínek poskytování služeb O2 a pravidla proti zneužívání služeb s těmito upřesněními:**

- Nesmíte přenechávat služby za úplaty nebo jiné protiplnění jiným osobám („přeproděj“) ani přeproděj 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.
- Nesmíte negativně ovlivňovat provoz sítě a kvalitu služeb poskytovaných ostatním účastníkům, například používáním SIM karty v GSM nebo SMS branách nebo v zařízeních určených primárně ke sdílení služby nebo propojováním hovorů mezi sítěmi. Nesmíte zasahovat do sítě, síťových zařízení ani koncového (technologického) bodu.

- Nesmíte generovat hovory nebo zprávy hromadným způsobem.
- Výhody i služby jsou určeny pouze vám. Proto je nesmíte sdílet k získání finančního prospěchu.
- U povinnosti podle čl. 4.1.6 VP (užívat služby a výhody v rozsahu nepřesahujícím maximální předpokládatelné chování jednoho člověka) se za zneužití považuje 10.000 minut/SMS za měsíc, **pokud dochází k odesílání takových SMS mimo režim komunikace mezi stroji (M2M), které je zakázané (viz níže).**
- **Zákaz WiFi hotspotů a sdílení služby:** Pokud bude zjištěno, že SIM karta byla umístěna do zařízení určeného primárně ke sdílení služby (zejm. WiFi hotspoty), bude účastníkovi účtována sazba 1,00 Kč bez DPH za 1 MB.
- **Zákaz užití mimo režim komunikace mezi stroji či zařízeními, zejm. v zařízeních neurčených k M2M:** Pokud bude zjištěno, že SIM karta byla použita mimo režim komunikace mezi stroji či zařízeními (zejm. pro individuální komunikaci) nebo umístěna v mobilním telefonu, tabletu nebo podobných zařízeních určených pro běžné užití určené fyzickým osobám, jedná se o porušení podmínek tarifu a taková SIM bude převedena na vhodný tarif Mobilního volání.

### Rychlost připojení

Služba je poskytována prostřednictvím technologií LTE, EDGE a GPRS.

Služba není dostupná přes technologii CSD/HSCSD.

| Typ využívané technologie a její rychlost |               | Odhadovaná maximální / inzerovaná rychlost |                            |
|-------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------|----------------------------|
|                                           |               | Základní tarif O2 Machine                  | Tarif O2 Machine Neomezený |
| 2G – EDGE                                 | Stahování dat | 200 kb/s                                   | 200 kb/s                   |
|                                           | Odesílání dat | 200 kb/s                                   | 200 kb/s                   |
| 4G – LTE                                  | Stahování dat | 150 Mb/s                                   | 384 kb/s                   |
|                                           | Odesílání dat | 21 Mb/s                                    | 384 kb/s                   |
| 4G – LTE Advanced                         | Stahování dat | 300 Mb/s                                   | 384 kb/s                   |
|                                           | Odesílání dat | 21 Mb/s                                    | 384 kb/s                   |

## Internet Air

| Internet Optimal Air                      |                               |
|-------------------------------------------|-------------------------------|
| Objem dat                                 | <b>30 GB</b>                  |
| Měsíční paušál se závazkem                | <b>499,00 Kč</b><br>412,40 Kč |
| Měsíční paušál bez závazku                | <b>649,00 Kč</b><br>536,36 Kč |
| Měsíční paušál věrnostní cena bez závazku | <b>499,00 Kč</b><br>412,40 Kč |
| Obnovení objemu dat                       | <b>499,00 Kč</b><br>412,40 Kč |

- Tarif je poskytován na technologiích GPRS, EDGE a LTE.
- K tarifu **nelze aktivovat roaming**.
- Technologii LTE je možné využít pouze se speciální SIM kartou (USIM).
- Tarif je možné aktivovat pouze na samostatných datových SIM kartách bez služby Mobilního volání.
- Speciální nabídku tarifu za zvýhodněnou cenu nelze kombinovat se Speciální nabídkou zařízení za zvýhodněnou cenu.
- Účastník bez Rámcové dohody, který si nově zřídí službu s tarifikem z řady Internet Air a současně zakoupí modem Zyxel LTE 4506 nebo TP-LINK MR200, má možnost do 30 dnů ode dne zřízení služby na prodejním místě, kde si službu zřídil, tuto službu zrušit dohodou s okamžitou účinností bez vystavení smluvní pokuty. Tuto výhodu může využít pouze účastník, který má uhrazena všechna již vystavená vyúčtování a vrátí nepoškozený a kompletní modem zakoupený společně se zřízením služby. Účastník má nárok na vrácení kupní ceny modemu, kterou již O2 zaplatil. Výhodu může účastník využít pouze jednou za 12 měsíců.
- Nevyčerpaný objem dat z obnovených objemů se nepřevádí do dalšího zúčtovacího období.
- Měsíční věrnostní cena bez závazku: u tarifu bez závazku z aktuální nabídky tarifů pro spotřebitele se jeho cena rovná ceně téhož tarifu se závazkem, a to od okamžiku (a) zahájení účtování takového tarifu po splnění závazku, a (b) není-li závazek u takového tarifu sjednán, uplynutí 24 měsíců jeho řádného užívání a placení

## Rychlost připojení

| Typ využívané technologie | Odhadovaná maximální rychlost / Inzerovaná rychlost |                 |
|---------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|                           | Stahování dat                                       | Odesílání dat   |
| 2G – EDGE                 | <b>0,2 Mb/s</b>                                     | <b>0,1 Mb/s</b> |
| 4G – LTE                  | <b>20 Mb/s</b>                                      | <b>2 Mb/s</b>   |
| 4G – LTE Advanced         | <b>20 Mb/s</b>                                      | <b>2 Mb/s</b>   |

Jakmile účastník vyčerpá všechny objemy dat pro dané zúčtovací období, bude do konce zúčtovacího období omezena odhadovaná maximální rychlost i inzerovaná rychlost na 64 kb/s pro veškerý datový provoz (stahování i odesílání dat).

## Něco navíc k vašemu tarifu

Nadstavbové balíčky a služby – extra porce a funkce navíc

**Nestačí Vám objem dat v rámci Vašeho tarifu? Chcete ke své základní službě přidat další služby?**

**Buď přejděte na vyšší tarif, nebo tu pro Vás máme nadstavbové balíčky a služby, kterými si můžete svůj tarif vylepšit. Nemusíte se o nic starat. Každý měsíc Vám prostě naskočí znovu.**

Pokud si nadstavbový balíček nebo jinou službu navíc ke svému tarifu sjednáte, bude se Vám pravidelně obnovovat každý měsíc. Můžete je pak kdykoli zrušit. Jednoduše třeba přes MojeO2.

### Doplňkové balíčky k tarifům O2 Machine

|                 | Volné jednotky | Měsíční paušál                |
|-----------------|----------------|-------------------------------|
| Machine 1 MB    | <b>1 MB</b>    | <b>18,15 Kč</b><br>15,00 Kč   |
| Machine 2 MB    | <b>2 MB</b>    | <b>24,20 Kč</b><br>20,00 Kč   |
| Machine 5 MB    | <b>5 MB</b>    | <b>30,25 Kč</b><br>25,00 Kč   |
| Machine 10 MB   | <b>10 MB</b>   | <b>36,30 Kč</b><br>30,00 Kč   |
| Machine 20 MB   | <b>20 MB</b>   | <b>42,35 Kč</b><br>35,00 Kč   |
| Machine 50 MB   | <b>50 MB</b>   | <b>48,40 Kč</b><br>40,00 Kč   |
| Machine 100 MB  | <b>100 MB</b>  | <b>90,75 Kč</b><br>75,00 Kč   |
| Machine 500 MB  | <b>500 MB</b>  | <b>199,65 Kč</b><br>165,00 Kč |
| Balíček 120 SMS | <b>120 SMS</b> | <b>50,00 Kč</b><br>41,32 Kč   |

Balíček dat se obnovuje a účtuje opakovaně v každém zúčtovacím období, dokud ho nezměníte na jiný nebo nezrušíte. Na jedné SIM kartě je možné aktivovat kombinaci všech balíčků dat, od každého balíčku dat ale vždy jen jeden. Součty objemů jednotlivých balíčků se počítají v rámci 1 SIM.

Pokud je balíček dat aktivován nebo zrušen v průběhu zúčtovacího období, účtuje se měsíční paušál poměrnou částí a uplatní se poměrná část objemu dat. Nevyčerpaný objem dat se nepřevádí do dalšího zúčtovacího období.

## Statická IP adresa

|                    | Statická IP adresa            | Veřejná statická IP adresa    |
|--------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Aktivační poplatek | <b>0,00 Kč</b><br>0,00 Kč     | <b>0,00 Kč</b><br>0,00 Kč     |
| Měsíční paušál     | <b>254,10 Kč</b><br>210,00 Kč | <b>254,10 Kč</b><br>210,00 Kč |

### Statická IP adresa

APN s neveřejnou statickou IP adresou. Statická IP adresa znamená, že Vaše zařízení při každém připojení do sítě internet pomocí mobilní sítě O2 dostane přidělenou vždy stejnou (pevnou) IP adresu.

### Veřejná statická IP adresa

APN s veřejnou statickou IP adresou. Vaše zařízení získá při každém připojení k internetu pomocí mobilní sítě O2 vždy stejnou (pevnou) veřejnou adresu.



# Internet v pevném místě

V této sekci naleznete popis vlastností služby Internetu v pevném místě, včetně pravidel jejího fungování a poskytování. Za popisem následují cenové podmínky.



## V této sekci najdete

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| <a href="#">Popis služby</a>               | 43 |
| <a href="#">Tarify a ceny</a>              | 50 |
| <a href="#">Něco navíc k vašemu tarifu</a> | 52 |
| <a href="#">Slevy a marketingové akce</a>  | 54 |

## Popis služby

### 1 Základní služba

Služba umožňuje širokopásmový přístup k internetu na sjednané adrese umístění v ČR a uskutečňování datových přenosů. Služba je poskytována prostřednictvím pevné nebo mobilní sítě nebo současně prostřednictvím pevné i mobilní sítě, a to dle možností O2. K využívání služby potřebujete modem odpovídající síti a technologii, prostřednictvím které je Vám služba poskytována. Modem nelze přemísťovat bez souhlasu O2 na jinou adresu; není tam garantována funkčnost služby. Při využívání služeb se IP adresa může v čase měnit. S ohledem na omezený počet IP adres můžeme používat tzv. NATování, tedy překlad řady neveřejných IP adres na jednu veřejnou IP adresu společnou pro více uživatelů. Služba neumožňuje bezplatné volání na čísla tísňového volání. O2 neodpovídá za nefungování sítě Internet.

### 2 Aktuální nabídka volitelných služeb

Vedle základní služby můžete využít i takové služby, které aktuálně nabízíme nad rámec smlouvy na základní službu. Volitelné služby poskytneme na základě Vašeho jednotlivého pokynu k čerpání. Aktuální nabídka volitelných služeb, jejich ceny a způsoby jejich objednání jsou upraveny v samostatném ceníku.

### 3 Zřízení služby

O2 zřídí službu do 21 dnů ode dne podání žádosti, pokud jsou splněny podmínky pro zřízení služby. Zřízením služby se rozumí okamžik, od kterého je umožněno užívání služby.

### 4 V pevném místě po pevné síti

O2 nejprve ověřuje možnost poskytnout službu prostřednictvím pevné sítě. Službu je takto možné zřídit, pouze pokud je v místě sjednané adresy umístění dostupná pevná síť, k níž má O2 sjednán přístup, s kapacitou potřebnou pro dosažení požadovaných parametrů služby.

Pro správné fungování služby poskytované prostřednictvím pevné sítě musí být koncový bod sítě tvořen síťovou zásuvkou s odpovídajícím konektorem. Pokud máte doma jiný typ konektoru, případně máte-li další paralelní zásuvky, požádejte O2 o bezplatnou výměnu nebo úpravu. Tuto činnost může vykonávat pouze fyzická nebo právnická osoba, která je k tomu oprávněná dle zvláštního předpisu a zmocněná O2 („technik“).

Tarify služby internet v pevném místě mohou být poskytovány jen prostřednictvím určité technologie připojení, a proto nemusí být pro službu na požadovaném místě k dispozici plná šíře nabízených tarifů.

### 5 Nemáte-li potřebný modem, nabídneme Vám ho k zakoupení

Můžete požádat o instalaci modemu a kontrolu kvality přípojného vedení na místě námi pověřeným technikem nebo o zaslání samoinstalačního balíčku poštou. Balíček obsahuje modem, potřebné vybavení a návody, jak provést instalaci sám. Cenu za návštěvu technika i za samoinstalační balíček a jeho zaslání Vám vyúčtujeme na prvním vyúčtování za služby. V případě, že je současně se zřízením služby zřizován i technologický bod, je nutná instalace koncového bodu sítě v místě služby námi pověřeným technikem.

### 6 Nejde-li to po pevné síti

Pokud pevná síť na Vámi požadovaném místě zřízení není nebo sama o sobě neumožňuje kvalitní poskytnutí služby, zřídíme Vám službu prostřednictvím mobilní sítě nebo kombinací pevné a mobilní sítě, je-li pro parametry Vámi požadovaného tarifu k dispozici. K tomu je zapotřebí zvláštní modem se SIM kartou. V takovém případě je třeba uhradit cenu za aktivaci SIM karty. Modem se SIM kartou Vám doručíme oproti podpisu a zaplacení kupní ceny za modem, a to kurýrem, nesjednáte-li jiný způsob doručení. Poplatek za aktivaci SIM karty vyúčtujeme na prvním vyúčtování za služby. Ke zřízení služby prostřednictvím mobilní sítě může být nutná instalace vnější antény, tj. zakoupení takové antény a nezbytná zpoplatněná služba instalace technikem (O2 Pohodlná instalace). K instalaci vnější antény musíte získat předchozí souhlas vlastníka budovy. Bude-li O2 vyzvána k odstranění neoprávněně nainstalované antény a nedoložíte-li jí neprodleně po obdržení výzvy souhlas majitele budovy s instalací, odstraní O2 anténu na Vaše náklady (tj. na náklady účastníka, který dal k instalaci pokyn) a vyúčtuje Vám náklady s tím spojené ve skutečné výši.

### 7 Právo O2 vypovědět smlouvu

Pokud se ani jedním z výše uvedených způsobů nepodaří v daném místě zřídit službu v dostatečné kvalitě nebo síť nemá dostatečnou kapacitu, má O2 právo smlouvu vypovědět podle Všeobecných podmínek poskytování služeb O2.

### 8 Služba je vázána na sjednané místo

Službu poskytovanou prostřednictvím pevné sítě lze přemístit pouze, pokud je možné ji poskytovat na **stejném přípojném vedení** v rámci stejné jednotky. Přemístění služby poskytované v pevném místě lze realizovat i tak, že se koncový bod nově vybuduje za smluvní cenu. Tuto činnost může vykonávat pouze technik, která je k tomu oprávněná dle zvláštního předpisu a zmocněná O2. Pokud je pro poskytnutí služby využita mobilní síť, negarantujeme funkčnost služby ve větší vzdálenosti od sjednaného místa.

### 9 Službu lze přeložit

Služba se v takovém případě na stávajícím umístění zruší a znovu zřídí na jiné adrese, jsou-li tam splněny podmínky pro zřízení služby ve stejné kvalitě. Služba poskytovaná prostřednictvím pevné sítě bude poskytována na **jiném přípojném vedení**. O2 může zajistit zřízení služby také prostřednictvím mobilní sítě nebo kombinací pevné a mobilní sítě. O2 na žádost zprostředkuje možnost vybudování přípojného vedení na Vaše náklady.

Pokud je pro poskytování služby na stávajícím umístění využita mobilní síť, má O2 právo zřídit službu na novém umístění prostřednictvím pevné sítě nebo kombinací pevné a mobilní sítě. V tom případě je zapotřebí zakoupit odpovídající modem.

### 10 Službu lze převést k O2 i k jinému poskytovateli

Podobně jako telefonní číslo si k O2 můžete od jiného poskytovatele převést službu Internet v pevném místě. Převádí se jen samotná služba bez jejího čísla. K převedení je zapotřebí ověřovací kód účastníka (OKU), který získáte u svého dosavadního poskytovatele. Stejně lze převést službu i od O2 k jinému poskytovateli. Na základě vaší žádosti vám sdělíme přesný postup, který je k dispozici i na [www.o2.cz](http://www.o2.cz).

### 11 Parametry rychlosti připojení

**Služba je poskytována při agregaci 1:50 a rychlost připojení se může lišit podle aktuálního využití sítě jinými účastníky.** To platí při připojení přes pevnou síť, tak i případně přes síť mobilní.

**Faktory ovlivňující rychlost připojení jsou zejména:**

- zvolený tarif či služba
- zařízení (modem), které k připojení používáte a jeho poloha
- sdílení kapacity současným připojením více koncových zařízení
- sdílení kapacity sítě více účastníky, a to až do výše maximálního poměru agregace
- souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na přípojném vedení, na kterém je poskytována služba prostřednictvím pevné sítě, např. audiovizuální služba Oneplay
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv O2.
- kvalita a konfigurace účastníkovy počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení

**a) U služeb poskytovaných prostřednictvím jiné technologie než optického (fiber) nebo koaxiálního (DOCSIS)**

| Tarif / nastavení služby<br>(v tarifu O2 Spolu)                             | Minimální (Mb/s) |                  | Běžně dostupná (Mb/s) |                  | Maximální / Inzerovaná (Mb/s) |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|-----------------------|------------------|-------------------------------|------------------|
|                                                                             | Stahování        | Odesílání        | Stahování             | Odesílání        | Stahování                     | Odesílání        |
| Internet HD Diamantový                                                      | 300              | 30               | 600                   | 60               | 1000                          | 100              |
| O2 Internet MAX 500                                                         | 150              | 30               | 300                   | 60               | 500                           | 100              |
| O2 Internet MAX 250/<br>O2 Internet MAX Platinový/<br>Internet HD Platinový | 75               | 15 <sup>*2</sup> | 150                   | 30 <sup>*2</sup> | 250                           | 50 <sup>*2</sup> |
| O2 Internet MAX 100/<br>O2 Internet MAX Zlatý/<br>Internet HD Zlatý         | 30               | 3                | 60                    | 12               | 100                           | 20 <sup>*1</sup> |
| O2 Internet MAX 50/<br>O2 Internet MAX Stříbrný/<br>Internet HD Stříbrný    | 15               | 1,5              | 30                    | 3                | 50                            | 5                |
| O2 Internet MAX 20/<br>O2 Internet MAX Bronzový/<br>Internet HD Bronzový    | 6                | 0,6              | 12                    | 1,2              | 20                            | 2                |

\*1 Účastníci, kteří před 1. 6. 2021 sjednali tarif řady Internet HD Zlatý, PREMIUM HD, Internet HD 100 Mb/s či PREMIUM nebo obdobné nastavení služby v tarifu řady O2 Spolu (tudíž s maximální a inzerovanou rychlostí odesílání dat 10 Mb/s, běžně dostupnou rychlostí odesílání dat 6 Mb/s a minimální rychlostí odesílání dat 3 Mb/s) a u nichž technické vlastnosti přípojky umožňují zrychlení odesílání dat v potřebném rozsahu, jsou postupně převáděni na aktuálně nabízené parametry kvality služby oznámením, které je jim doručováno způsobem pro zaslání vyúčtování, a to předem v souladu se zákonem.

\*2 Platí od 9. 8. 2024. Účastníci, kteří si sjednali tarif O2 Internet MAX Platinový či Internet HD Platinový nebo obdobné nastavení služby v tarifu řady O2 Spolu (tudíž s maximální a inzerovanou rychlostí odesílání dat 25 Mb/s, běžně dostupnou rychlostí odesílání dat 15 Mb/s a minimální rychlostí odesílání dat 7,5 Mb/s) před tímto datem, a u nichž technické vlastnosti přípojky umožňují zrychlení odesílání dat v potřebném rozsahu, jsou postupně převáděni na aktuálně nabízené parametry kvality služby oznámením, které je jim doručováno způsobem pro zaslání vyúčtování, a to předem v souladu se zákonem.

**b) U služeb poskytovaných prostřednictvím optického vedení (fiber)**

| Tarif / nastavení služby<br>(v tarifu O2 Spolu)       | Minimální (Mb/s) |                   | Běžně dostupná (Mb/s) |                  | Maximální / Inzerovaná (Mb/s) |                    |
|-------------------------------------------------------|------------------|-------------------|-----------------------|------------------|-------------------------------|--------------------|
|                                                       | Stahování        | Odesílání         | Stahování             | Odesílání        | Stahování                     | Odesílání          |
| O2 Internet Optický 2000/<br>Internet HD Optický 2000 | 600              | 300               | 1200                  | 600              | 2000                          | 1000               |
| O2 Internet Optický 1000/<br>Internet HD Optický 1000 | 300              | 300 <sup>*1</sup> | 600                   | 600 <sup>1</sup> | 1000                          | 1000 <sup>*1</sup> |
| O2 Internet Optický 500/<br>Internet HD Optický 500   | 150              | 150               | 300                   | 300              | 500                           | 500                |

| Tarif / nastavení služby<br>(v tarifu O2 Spolu)     | Minimální (Mb/s) |           | Běžně dostupná (Mb/s) |           | Maximální / Inzerovaná (Mb/s) |           |
|-----------------------------------------------------|------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------------------------|-----------|
|                                                     | Stahování        | Odesílání | Stahování             | Odesílání | Stahování                     | Odesílání |
| O2 Internet Optický 250/<br>Internet HD Optický 250 | 75               | 75        | 150                   | 150       | 250                           | 250       |
| O2 Internet Optický 100/<br>Internet HD Optický 100 | 30               | 30        | 60                    | 60        | 100                           | 100       |

\*1 Platí od 9. 8. 2024. Účastníci, kteří si sjednali tarif Internet HD Optický 1000 nebo obdobné nastavení služby v tarifu řady O2 Spolu (tudiž s maximální a inzerovanou rychlostí odesílání dat 500 Mb/s, běžně dostupnou rychlostí odesílání dat 300 Mb/s a minimální rychlostí odesílání dat 150 Mb/s) před tímto datem, jsou postupně převáděni na aktuálně nabízené parametry kvality služby oznámením, které je jim doručováno způsobem pro zaslání vyúčtování, a to předem v souladu se zákonem.

### c) U služeb poskytovaných prostřednictvím koaxiálního vedení (DOCSIS)

| Tarif / nastavení služby<br>(v tarifu O2 Spolu)       | Minimální (Mb/s) |           | Běžně dostupná (Mb/s) |           | Maximální / Inzerovaná (Mb/s) |           |
|-------------------------------------------------------|------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------------------------|-----------|
|                                                       | Stahování        | Odesílání | Stahování             | Odesílání | Stahování                     | Odesílání |
| O2 Internet Kabelový 500/<br>Internet HD Kabelový 500 | 150              | 9         | 300                   | 18        | 500                           | 30        |
| O2 Internet Kabelový 300/<br>Internet HD Kabelový 300 | 90               | 6         | 180                   | 12        | 300                           | 20        |
| O2 Internet Kabelový 100/<br>Internet HD Kabelový 100 | 30               | 3         | 60                    | 6         | 100                           | 10        |

Uvedených rychlostních parametrů připojení je možné na elektronickém zařízení dosáhnout pouze v případě, že je toto elektronické zařízení připojeno k modemu přímo (ne prostřednictvím technologie Wi-Fi) a tento modem není v případě služby poskytované prostřednictvím mobilní sítě od základnové stanice, prostřednictvím které je služba čerpána, zastíněn vnějším pláštěm budovy. (Modem pro připojení mobilní sítě je proto třeba umístit tak, aby byl co nejméně ovlivněn faktory ovlivňujícími rychlost připojení, typicky u okna mířícího do volného venkovního prostoru.) Pokud to odůvodňují fyzikální vlastnosti konkrétního koncového bodu připojení (zejm. délka a kvalita metalického vedení nebo vzdálenost koncového bodu od základnové stanice mobilní sítě), přiměřeně těmito vlastnostem se sníží maximální rychlost připojení v jimi ovlivněném koncovém bodě (tzv. variance maximální rychlosti). Běžně dostupná rychlost je k dispozici alespoň v 95 % času během jednoho kalendářního dne (tedy 95 % měření během dne). Jednotlivé měření běžně dostupné rychlosti odpovídá podílu celkového reálného objemu přenesených dat k účastníkovi nebo od účastníka za měřený čas ku maximálnímu možnému objemu přenesených dat za měřený čas.

| Tarif řady / nastavení<br>služby (v tarifu O2<br>Spolu)                    | Minimální (Mb/s) |           | Běžně dostupná (Mb/s) |           | Maximální / Inzerovaná (Mb/s) |           |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------------------------|-----------|
|                                                                            | Stahování        | Odesílání | Stahování             | Odesílání | Stahování                     | Odesílání |
| EXKLUSIV HD                                                                | 300              | 30        | 600                   | 60        | 1000                          | 100       |
| ULTRA HD /<br>Internet HD 250 Mb/s                                         | 75               | 7,5       | 150                   | 15        | 250                           | 25        |
| PREMIUM HD /<br>Internet HD 100 Mb/s /<br>PREMIUM                          | 30               | 3         | 60                    | 6         | 100                           | 10        |
| AKTIV HD /<br>Internet HD 50 Mb/s /<br>AKTIV                               | 15               | 1,5       | 30                    | 3         | 50                            | 5         |
| Internet HD Bronzový /<br>OPTIMAL HD /<br>Internet HD 20 Mb/s /<br>OPTIMAL | 6                | 0,6       | 12                    | 1,2       | 20                            | 2         |

| Tarif řady / nastavení služby (v tarifu O2 Spolu) | Minimální (Mb/s) |             | Běžně dostupná (Mb/s) |             | Maximální / Inzerovaná (Mb/s) |           |
|---------------------------------------------------|------------------|-------------|-----------------------|-------------|-------------------------------|-----------|
|                                                   | Stahování        | Odesílání   | Stahování             | Odesílání   | Stahování                     | Odesílání |
| START HD / START                                  | <b>0,6</b>       | <b>0,06</b> | <b>1,2</b>            | <b>0,12</b> | <b>2</b>                      | <b>2</b>  |

Pokud před 1. 11. 2020 u tarifu Internet HD Bronzový nebo OPTIMAL HD sjednal účastník a O2 kvůli vlastnostem konkrétního koncového bodu sítě individuální maximální rychlost ve výši

- 2048 kb/s pro stahování a 256 kb/s pro odesílání dat, pak se od 1. 1. 2021 inzerovaná rychlost stanoví ve shodné výši jako maximální, běžně dostupná rychlost činí 1229 kb/s pro stahování a 154 kb/s pro odesílání dat a minimální rychlost činí 615 kb/s pro stahování a 77 kb/s pro odesílání dat.
- 6144 kb/s pro stahování a 256 kb/s pro odesílání dat, pak se od 1. 1. 2021 inzerovaná rychlost stanoví ve shodné výši jako maximální, běžně dostupná rychlost činí 3687 kb/s pro stahování a 154 kb/s pro odesílání dat a minimální rychlost činí 1844 kb/s pro stahování a 77 kb/s pro odesílání dat.

#### Dopad stanovených parametrů kvality služeb internetového připojení na možnost jejich užívání

| Inzerovaná rychlost služby při: |                          | Slouží obvykle pro tyto druhy obsahu, aplikací a služeb                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stahování (download)            | Odesílání (upload)       |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Do 1Mb/s</b>                 | <b>Do 256kb/s</b>        | e-mail, chat (např. WhatsApp, Facebook Messenger, Viber), prohlížení zpráv, počasí a menších webových stránek, zabezpečený komunikační protokol SSH                                                                                                                                  |
| <b>1 – 2 Mb/s</b>               | <b>256 – 512 kb/s</b>    | prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP, audio chat), streaming hudby, sociální sítě (např. Facebook, Twitter), hry s jednoduchou grafikou                                                                                                                                   |
| <b>2 – 4 Mb/s</b>               | <b>512 kb/s – 1 Mb/s</b> | SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, IPTV či video streaming v SD kvalitě (např. Youtube, Netflix), přenos souborů malé a střední velikosti                                                                                                                                |
| <b>4 - 10 Mb/s</b>              | <b>512 kb/s – 1 Mb/s</b> | HD - video streaming a IPTV v HD kvalitě, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše a účast na videokonferencích (práce na dálku)                                                                                                                                                       |
| <b>10 – 20 Mb/s</b>             | <b>1 – 2 Mb/s</b>        | hry ve vysokém rozlišení a reálném čase, distribuce software, znatelně vyšší uživatelský komfort při využití internetu k výše uvedeným účelům                                                                                                                                        |
| <b>20 – 50 Mb/s</b>             | <b>2 – 5 Mb/s</b>        | ULTRA HD video streaming a IPTV v ultra HD kvalitě, přenos velkých souborů, zálohování v reálném čase, cloudová řešení, přenos z bezpečnostních kamer v HD kvalitě, webový server pro menší stránky, vysoký uživatelský komfort bez prodlev i při využití více zařízení (do dvaceti) |
| <b>Nad 50 Mb/s</b>              | <b>Nad 5 Mb/s</b>        | vysoce interaktivní aplikace a komunikace (organizování videokonferencí s více uživateli, sběr dat v reálném čase, multicast video streaming, webový server), určeno pro velké domácnosti a korporace                                                                                |

#### Tarify s datovým limitem nejsou určeny

pro přehrávání videí či streaming v HD kvalitě nebo vyšší, pro stahování ani zálohování velkých objemů dat, aktualizace software na pozadí, nepřetržité monitorování ani využívání dalších datově náročných služeb.

## 12 Specializované služby a jejich vliv

O2 poskytuje dvě specializované služby využívající přístupu k internetu a optimalizované pro konkrétní obsah:

- audiovizuální službu Oneplay
- službu IP telefonie (telefonické hovory pomocí přenosu hlasu protokolem IP).

### Současné užívání specializovaných služeb má na službu přístupu k internetu tento dopad:

- 1 je-li u konkrétního tarifu služby přístupu k internetu sjednán datový limit, specializovaná služba tento limit nečerpá;
- 2 skutečná rychlost přístupu k internetu se může snížit o datový tok do každého zařízení, na němž se speciální služba využívající stejného přístupu aktuálně využívá.

#### Příklad:

##### **Celková aktuální rychlost připojení 20000 kb/s.**

Dochází ke sledování IPTV prostřednictvím set-top boxu v HD kvalitě (s datovým tokem zhruba 7100 kb/s pro HD kvalitu a 3500 kb/s pro SD kvalitu) a dvou mobilních zařízení (s datovým tokem zhruba 3500 kb/s na jedno zařízení) a současně k využívání hlasového přenosu na jednom zařízení VoIP (s datovým tokem zhruba 200 kb/s na jedno zařízení). Součet těchto veličin je  $14300 (1 \times 7100 + 2 \times 3500 + 1 \times 200)$

Rychlost přístupu k internetu se tedy může snížit na 5700 kb/s, což se rovná 20000 mínus 14300.

## 13 Speciální ustanovení o vadách služby Internetu v pevném místě a odpovědnosti za ně

**Vadou služby** je změna výkonu služby spočívající v poklesu rychlosti stahování či odesílání pod běžně dostupnou rychlost stahování či odesílání, a to po souvislou dobu **delší než 70 minut** (velká trvající odchylka) nebo **během 90 minut alespoň třikrát po souvislou dobu minimálně 3,5 minuty** (velká opakující se odchylka).

**Velké odchylky od inzerované rychlosti** stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb.

**Pro zjišťování výkonu služby a jejích vad je rozhodné měření** mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu.

**Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby**, která by mohla zakládat její vadu, má právo podat reklamaci kvality služby, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které zná O2 z vlastních provozních údajů a o nichž informuje hlášením na bezplatné lince 800 184 084, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby **v době trvání změny výkonu služby ohlásil** poruchu na lince **800 184 084**, aby O2 mohla provést včasné měření aktuálního výkonu služby.

V případě, že O2 v rámci šetření reklamace shledá reklamaci oprávněnou, vadu odstraní, je-li odstranitelná, a do jednoho měsíce od vyřízení reklamace vrátí účastníkovi částky zaplacené za reklamované služby. V případě, že je vada neodstranitelná, má účastník i O2 právo odstoupit od smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace účastníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy.

## 14 Jak se měří rychlost připojení

Pro zjišťování objemu přenesených dat, výkonu služby i jejích vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Měření provádějte výhradně s vypnutou WiFi na modemu a za využití napřímo zapojeného kabelu mezi PC / NTB. Před zahájením měření odpojte všechny ostatní počítače v síti a ukončete všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení. Nestanoví-li konkrétní ustanovení jinak, do objemu dat se započítávají data přenesená v obou směrech (stažená i vložena).

## 15 Minimální požadavky na koncové zařízení

Aby bylo možné službu Internet v pevném místě využívat s parametry rychlosti uvedenými výše a aby její čerpání negativně neovlivňovalo ostatní uživatele služby, musí použité koncové zařízení podporovat alespoň následující technologické požadavky. Pokud je služba užívána prostřednictvím zařízení, které tyto požadavky nesplňuje, neodpovídá O2 za tím způsobenou nefunkčnost služby či vadu kvality služby, a ovlivňuje-li takové zařízení negativně provoz v síti nebo zhoršuje kvalitu služby pro ostatní účastníky, je O2 oprávněna poskytování služby přerušit až do zjednání nápravy (použití kompatibilního zařízení) nebo smlouvu o poskytování služby vypovědět.

| Pokud využíváte službu                                                                                                   | S maximální rychlostí<br>vkládání/odesílání<br>dat | Koncové zařízení musí splňovat alespoň tyto<br>minimální požadavky                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| prostřednictvím<br>metalického vedení na jednopárové<br>přípojce s technologií VDSL                                      | Do 100/10 Mb/s                                     | podpora na WAN rozhraní (směrem k poskytovateli infrastruktury) standardu VDSL2 (ITU G.992.3) s profilů 8b, 17a a standardů G.INP (ITU G.998.4), G.Vector (ITU G.993.5)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                          | Nad 100/10 Mb/s                                    | podpora na WAN rozhraní (směrem k poskytovateli infrastruktury) standardu VDSL2 (ITU G.992.3) s profilů 8b, 17a, 35b a standardů G.INP (ITU G.998.4), G.Vector (ITU G.993.5)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| prostřednictvím<br>metalického vedení na vícepárové<br>přípojce ukončené terminátorem<br>s technologií VDSL              | jakákoli rychlost                                  | podpora na WAN rozhraní (směrem k poskytovateli infrastruktury) standardu IEEE 802.3ab (1000BASE-T) s nastaveným formátem rámce Ethernet II a standardu pro virtuální síť IEEE 802.1Q; IP/IPv6 adresy pro připojení k internetu jsou přidělovány v módu PPPoE (v souladu s IETF RFC 2516) s nastavenou VLAN 848 podle standardu IEEE 802.1Q                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| prostřednictvím optického vedení<br>(technologie fiber)                                                                  | do 1000/1000 Mb/s                                  | podpora standardů G.INP (G.998.4), G.Vector (G.993.5) a IEEE 802.3ab (1000BASE-T) s nastaveným formátem rámce Ethernet II a dále standardu pro virtuální síť IEEE 802.1Q; IP/IPv6 adresy pro připojení k internetu jsou přidělovány v módu PPPoE (v souladu s IETF RFC 2516) s nastavenou VLAN 848 podle standardu IEEE 802.1Q                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                          | nad 1000/1000 Mb/s                                 | podpora na WAN rozhraní (směrem k poskytovateli infrastruktury) standardu IEEE 802.3bz (2.5GBASE-T) s nastaveným formátem rámce Ethernet II a standardu pro virtuální síť IEEE 802.1Q; IP/IPv6 adresy pro připojení k internetu jsou přidělovány v módu PPPoE (v souladu s IETF RFC 2516) s nastavenou VLAN 848 podle standardu IEEE 802.1Q                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| prostřednictvím koaxiálního vedení<br>(technologie DOCSIS)                                                               | jakákoli rychlost                                  | musí na WAN rozhraní (směrem k poskytovateli infrastruktury) podporovat standard IEEE 802.3ab (1000BASE-T) s nastaveným formátem rámce Ethernet II bez 802.1Q záhlaví. MAC routeru pro Ethernet WAN rozhraní a pro komunikaci s infrastrukturou musí být unikátní a nesmí se měnit v čase. Router musí být schopen požádat infrastrukturu o IP adresu a síťovou masku Ethernet WAN rozhraní a také o hodnotu defaultního routeru prostřednictvím DHCP protokolu podle IETF RFC 2131 a udržovat DHCP relaci s DHCP serverem. Router musí také podporovat IP classless routing (CIDR) podle IETF RFC 4632. IP MTU infrastruktury je 1500 byte |
| prostřednictvím mobilní sítě<br>s technologií 5G/4G Outdoor, nebo<br>5G/4G Indoor<br>(zejm. při instalaci vnější antény) | jakákoli rychlost                                  | podpora 5G NSA (pásmo B20, B8, B1, B3, B7, B38, n28, n3, n78) 5G SA (pásmo n28, n3, n78), REL 16 min                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## Tarify a ceny

Vyberte si, podle jakého tarifu chcete služby účtovat

### Nová tarifní řada O2 Internet

Nová tarifní řada O2 Internet je nabízena ke službám internet v pevném místě, a to podle použité technologie připojení dostupné na adrese umístění přípojky: pro služby poskytované prostřednictvím optického vedení (fiber) jsou určeny tarify typu „Optický“, pro služby prostřednictvím koaxiálního vedení (DOCSIS) jsou určeny tarify typu „Kabelový“ a pro Internet v pevném místě prostřednictvím jiné technologie (zejm. xDSL, případně mobilní sítě) jsou určeny tarify typu „MAX“. V lokalitách, kde je dostupné optické, resp. koaxiální vedení, poskytujeme službu zásadně prostřednictvím této technologie s tarify „O2 Internet Optický“, resp. „O2 Internet Kabelový“.

Tarify z řady O2 Internet jsou kompatibilní s O2 Spolu slevou, poskytovanou v souladu s jejími podmínkami uvedenými níže v tomto ceníku.

### Bonus k O2 Internetu v pevném místě

Ke každému internetu v pevném místě s tarifem řady O2 Internet, nabízeným od 10. 3. 2025, a v ceně takového tarifu získá účastník na stejném zákaznickém účtu jednu audiovizuální službu Oneplay s tarifem Oneplay k Internetu, pokud si při sjednání služby Internet v pevném místě neobjedná jiný tarif služby Oneplay. V případě, že v důsledku jakékoli změny u služby Internet v pevném místě (zejm. kvůli jejímu zrušení, převedení na jiný zákaznický účet či na jiného účastníka nebo kvůli změně jejího tarifu na tarif jiné řady než O2 Internet) dojde ke snížení počtu služeb internet v pevném místě s tarifem řady O2 Internet pod počet služeb Oneplay s tarifem Oneplay k Internetu na tomtéž zákaznickém účtu, automaticky zaniknou všechny nadpočetné služby Oneplay s tarifem Oneplay k Internetu počínaje těmi, které byly sjednány jako poslední, ledaže účastník při změně u služby Internet v pevném místě, která tento stav zapříčinila, určí ke zrušení jinou službu Oneplay s tarifem Oneplay k Internetu. V případě převedení služby Internet v pevném místě s tarifem řady O2 Internet na jiný zákaznický účet téhož účastníka na něm dojde ke zřízení nové služby Oneplay s tarifem Oneplay k Internetu.

### O2 Security jako součást tarifu řady O2 Internet

O2 Security je antimalwarová bezpečnostní služba, která pomáhá chránit zařízení, aktuálně připojená k internetu pomocí služby od O2, před přístupem k internetovým doménám, o nichž je známo, že obsahují či šíří škodlivý obsah (zejm. viry, spyware, trojské koně, phishing). Pro určení internetových domén se škodlivým obsahem jsou využity aktuální databáze vybraných nadnárodních bezpečnostních společností zabývajících se Threat Intelligence. Služba O2 Security snižuje zátěž zařízení při boji se škodlivým obsahem a doplňuje lokální antivirové řešení.

Ochrana O2 Security se nevztahuje na případy, kdy zařízení pro připojení k internetu využívá službu jiného poskytovatele než O2, nepoužívá automatické nastavení sítě O2 (tj. je připojeno mimo DNS servery O2) nebo kdy je používána šifrovaná komunikace (VPN) s výjimkou VPN poskytované společností O2.

Služba O2 Security před přístupem na internetovou doménu, o níž je známo, že obsahuje či šíří škodlivý obsah, hlásí hrozbu a aktivně blokuje přístup na takovou doménu. Hlášení o nebezpečí na doméně a dostanete prostřednictvím prohlížeče internetových stránek, pokud jej právě používáte na zařízení přistupujícím k takové doméně, jinak (např. při použití specializované aplikace využívající internet) prostřednictvím e-mailu nebo SMS na Vámi zadaný kontakt. Jednou za měsíc od nás na e-mail rovněž obdržíte souhrnnou informaci o zachycených internetových hrozbách. Kontakt (e-mailovou adresu nebo telefonní číslo) je možné nastavit ve webovém rozhraní, sloužícím k ovládání služby O2 Security a dostupném prostřednictvím Moje O2; jinak v okamžiku sjednání služby O2 Security automaticky nastavíme aktuální kontaktní e-mailovou adresu a kontaktní telefonní číslo pro související službu internetové připojení, pokud je máte v takovém okamžiku zadané. V rámci ovládání služby O2 Security ve webovém rozhraní dostupném v Moje O2 je rovněž možné zamezit zaslání hlášení o aktuálním nebezpečí na doméně či zaslání souhrnné informace o zachycených internetových hrozbách, jakož i nastavit rozsah blokáce škodlivého obsahu až do jeho úplného vypnutí.

Pro poskytování služby O2 Security je nezbytné předávání adres domén, k nimž uživatelé přistupují z čísla související služby internetového připojení, k níž je služba O2 Security sjednána, společnosti Allot Ltd, reg. č. 512394776, se sídlem HaNagar St. 22, 45240 Hod ha-Šaron, Izrael, která se na poskytování této služby podílí.

Služba O2 Security je součástí každého tarifu řady O2 Internet, nabízeného od 10. 3. 2025. Proto se zruší vždy se zrušením související služby Internet v pevném místě nebo jejího tarifu, jehož je součástí.

V otázkách zde neupravených se na službu O2 Security přiměřeně použijí ustanovení Všeobecných podmínek pro poskytování

služeb O2, zejména ohledně reklamací služeb, vyúčtování, placení a doručování. Odpovědnost O2 za jakoukoliv újmu vzniklou v souvislosti se službou O2 Security, která je součástí tarifu základní služby, je omezena do výše ceny tarifu, jehož je součástí, po započtení všech přiznaných slev.

## Přehled tarifů nové tarifní řady O2 Internet

| Tarif                                 | Zahrnuje službu                                                                                                                                                                                    | Měsíční paušál             |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| O2 Internet MAX 20                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 x služba Internet v pevném místě</li> <li>Bonus ve formě jedné služby Oneplay s tarifem Oneplay k Internetu <sup>*2</sup></li> <li>O2 Security</li> </ul> | <b>599 Kč</b><br>495,04 Kč |
| O2 Internet MAX 50                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 x služba Internet v pevném místě</li> <li>Bonus ve formě jedné služby Oneplay s tarifem Oneplay k Internetu <sup>*2</sup></li> <li>O2 Security</li> </ul> | <b>599 Kč</b><br>495,04 Kč |
| O2 Internet MAX 100                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 x služba Internet v pevném místě</li> <li>Bonus ve formě jedné služby Oneplay s tarifem Oneplay k Internetu <sup>*2</sup></li> <li>O2 Security</li> </ul> | <b>599 Kč</b><br>495,04 Kč |
| O2 Internet MAX 250                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 x služba Internet v pevném místě</li> <li>Bonus ve formě jedné služby Oneplay s tarifem Oneplay k Internetu <sup>*2</sup></li> <li>O2 Security</li> </ul> | <b>599 Kč</b><br>495,04 Kč |
| O2 Internet MAX 500                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 x služba Internet v pevném místě</li> <li>Bonus ve formě jedné služby Oneplay s tarifem Oneplay k Internetu <sup>*2</sup></li> <li>O2 Security</li> </ul> | <b>599 Kč</b><br>495,04 Kč |
| O2 Internet Optický 100 <sup>*1</sup> | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 x služba Internet v pevném místě</li> <li>Bonus ve formě jedné služby Oneplay s tarifem Oneplay k Internetu <sup>*2</sup></li> <li>O2 Security</li> </ul> | <b>299 Kč</b><br>247,11 Kč |
| O2 Internet Optický 250               | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 x služba Internet v pevném místě</li> <li>Bonus ve formě jedné služby Oneplay s tarifem Oneplay k Internetu <sup>*2</sup></li> <li>O2 Security</li> </ul> | <b>399 Kč</b><br>329,75 Kč |
| O2 Internet Optický 500               | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 x služba Internet v pevném místě</li> <li>Bonus ve formě jedné služby Oneplay s tarifem Oneplay k Internetu <sup>*2</sup></li> <li>O2 Security</li> </ul> | <b>499 Kč</b><br>412,40 Kč |
| O2 Internet Optický 1000              | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 x služba Internet v pevném místě</li> <li>Bonus ve formě jedné služby Oneplay s tarifem Oneplay k Internetu <sup>*2</sup></li> <li>O2 Security</li> </ul> | <b>599 Kč</b><br>495,04 Kč |
| O2 Internet Optický 2000              | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 x služba Internet v pevném místě</li> <li>Bonus ve formě jedné služby Oneplay s tarifem Oneplay k Internetu <sup>*2</sup></li> <li>O2 Security</li> </ul> | <b>899 Kč</b><br>742,98 Kč |
| O2 Internet Kabelový 100              | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 x služba Internet v pevném místě</li> <li>Bonus ve formě jedné služby Oneplay s tarifem Oneplay k Internetu <sup>*2</sup></li> <li>O2 Security</li> </ul> | <b>299 Kč</b><br>247,11 Kč |

| Tarif                    | Zahrnuje službu                                                                                                                                                                         | Měsíční paušál             |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| O2 Internet Kabelový 300 | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 x služba Internet v pevném místě</li> <li>Bonus ve formě jedné služby Oneplay s tarifem Oneplay k Internetu *2</li> <li>O2 Security</li> </ul> | <b>399 Kč</b><br>329,75 Kč |
| O2 Internet Kabelový 500 | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 x služba Internet v pevném místě</li> <li>Bonus ve formě jedné služby Oneplay s tarifem Oneplay k Internetu *2</li> <li>O2 Security</li> </ul> | <b>499 Kč</b><br>412,40 Kč |

Aktuálně probíhají změny smluvních podmínek spočívající v úpravě ceny poskytovaných tarifů služby Internet v pevném místě. Oznámení dotčeným účastníkům posíláme způsobem pro zaslání vyúčtování předem v souladu se zákonem.

\*1 Tento tarif nelze aktivovat na žádost účastníka

\*2 Viz výše, bonus k O2 Internetu v pevném místě s tarifem řady O2 Internet, nabízeným od 10. 3. 2025.

Tarif Oneplay k Internetu zahrnuje možnost sledovat současně na jednom zařízení nejméně 30 televizních programů, z toho kromě volně šířených televizních programů i minimálně jeden dětský, jeden filmový a jeden dokumentární.

## Něco navíc k vašemu tarifu

Nadstavbové balíčky a služby – extra porce a funkce navíc

### Chcete si Vaši službu vylepšit o další funkce?

Pokud si nadstavbový balíček nebo jinou službu k Vašemu tarifu sjednáte, bude se Vám pravidelně obnovovat každý měsíc. Můžete je pak kdykoli zrušit. Jednoduše, třeba přes MojeO2.

## Služba O2 Smart Box

Umožňuje vám v mobilní aplikaci O2 Smart Box komunikovat pomocí IP protokolu se vzdálenými zařízeními připojenými k routeru O2 Smart Box (zejm. s ovladači, čidly a videokamerami) a využívat jejich související funkčnosti, a to v rozsahu jednotlivých modulů, které sjednáte z níže uvedené nabídky. Službu můžete využívat pouze prostřednictvím mobilní aplikace připojené k internetu a za podmínky, že vzdálená zařízení jsou spárována s routerem O2 Smart Box využívajícím službu Internet v pevném místě. (Služba O2 Smart Box nezahrnuje internetové připojení.)

Smlouvy o jednotlivých modulech sjednáváte ke konkrétní související službě Internet v pevném místě (určené jejím číslem), a proto zanikají, jakmile z jakéhokoli důvodu zanikne smlouva o související službě Internet v pevném místě. Smlouvu o jednotlivém modulu O2 Smart Box můžete také kdykoli zrušit na svou žádost. Cena za jednotlivý modul je stanovena paušálně za každý započatý běžný měsíc trvání smlouvy o takovém modulu, a proto se při jejím ukončení nesnižuje dle skutečného počtu dnů trvání smlouvy v měsíci. Bližší podmínky služby O2 Smart Box upravují speciální obchodní podmínky, zveřejněné na [www.o2.cz](http://www.o2.cz).

| Měsíční paušál            |                             |
|---------------------------|-----------------------------|
| Modul O2 Chytrá domácnost | <b>99,00 Kč</b><br>81,82 Kč |

Modul O2 Chytrá domácnost umožňuje využívat v mobilní aplikaci O2 Smart Box kompatibilní čidla, ovladače a videokamery, jejichž aktuální seznam je uveden na [www.o2.cz](http://www.o2.cz). Modul zpřístupňuje v mobilní aplikaci výstupy (hlášení) či ovládání uvedených zařízení v reálném čase, jsou-li připojena routerem O2 Smart Box ke službě Internet v pevném místě. Modul nezahrnuje úložiště dat a u všech videokamer téhož účastníka zahrnuje pouze 20 hodin sledování obrazu v reálném čase za měsíc (zúčtovací období). K téže službě O2 Internet v pevném místě lze připojit pomocí modulu O2 Chytrá domácnost maximálně tři videokamery, přičemž pro jednu videokameru je zapotřebí tarif se sjednanou maximální rychlostí alespoň 20 Mb/s pro stahování a 2 Mb/s pro odesílání, pro dvě videokamery tarif se sjednanou maximální rychlostí alespoň 50 Mb/s pro stahování a 5 Mb/s pro odesílání a pro tři videokamery tarif se sjednanou maximální rychlostí alespoň 100 Mb/s pro stahování a 10 Mb/s pro odesílání.

**Měsíční paušál na přípojku**

Modul O2 Smart Box – Kamerový záznam

**99,00 Kč**

81,82 Kč

Nezbytnou podmínkou pro sjednání a trvání modulu O2 Smart Box - Kamerový záznam je sjednání a trvání služby O2 Smart Box - modul O2 Chytrá domácnost k téže službě Internet v pevném místě; zrušením související služby O2 Smart Box - modul O2 Chytrá domácnost, k níž je modul O2 Smart Box - Kamerový záznam sjednán, z jakéhokoli důvodu (vč. zrušení služby Internet v pevném místě) se ruší i modul O2 Smart Box - Kamerový záznam. Modul O2 Smart Box - Kamerový záznam umožňuje využívat cloudové úložiště pro uložení záznamu živého přenosu z videokamer připojených pomocí téže jedné konkrétní služby Internet v pevném místě k související službě O2 Smart Box – modul O2 Chytrá domácnost, a to v celkovém rozsahu 50 hodin záznamu. Po dosažení tohoto limitu se záznam začne od nejstaršího znovu přepisovat. Současně umožňuje zpětné zhlédnutí záznamu přenosu z připojených videokamer v mobilní aplikaci O2 Smart Box.

Do 1. 2. 2021 se služba nazývala modul Zpětné zhlédnutí.

Zákazníci s balíčky Zabezpečení, Ovládání či Hlášení rizik, dříve sjednanými ke službě O2 Smart Box, které již nelze aktivovat a jejichž poskytování se ukončuje, jsou postupně migrováni na modul O2 Chytrá domácnost, splňují-li výše uvedené podmínky poskytování služby O2 Smart Box.

**Další nadstavbové služby a balíčky v pevné síti**

| Služba                                          | Cena měsíčně                      |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Pevná IP adresa <sup>1</sup></b>             | <b>254,10 Kč</b><br>210,00 Kč     |
| <b>Blok 4 pevných IP adres <sup>2, 3</sup></b>  | <b>482,79 Kč</b><br>399,00 Kč     |
| <b>Blok 8 pevných IP adres <sup>2, 3</sup></b>  | <b>845,79 Kč</b><br>699,00 Kč     |
| <b>Blok 16 pevných IP adres <sup>2, 3</sup></b> | <b>1 571,79 Kč</b><br>1 299,00 Kč |
| <b>Pevná IP adresa v6/64</b>                    | <b>119,79 Kč</b><br>99,00 Kč      |

1 Zřízením služby Pevná IP adresa získáte jednu statickou veřejnou IPv4 a IPv6/64.

2 Blok IP adres lze aktivovat, jen pokud máte již aktivovanou Pevnou IP adresu.

3 Od 1. 9. 2023 jsou Bloky pevných IP adres nově zřizovány pouze v rámci tarifní řady Internet PRO .

**Další nadstavbové služby a balíčky v mobilní síti**

| Veřejná statická IP adresa | Cena                          |
|----------------------------|-------------------------------|
| Aktivační poplatek         | <b>0,00 Kč</b><br>0,00 Kč     |
| Měsíční paušál             | <b>254,10 Kč</b><br>210,00 Kč |

**Veřejná statická IP adresa**

APN s veřejnou statickou IP adresou. Vaše zařízení získá při každém připojení k internetu pomocí mobilní sítě O2 vždy stejnou (pevnou), veřejnou adresu.

## Slevy a marketingové akce

Chcete získat ještě více? Podívejte se, jaké mimořádné výhody nebo slevy pro vás aktuálně máme.

Pár společných pravidel na úvod:

- Slevy a výhody bereme jako odměnu za důvěru. Proto pokud je chcete využívat, nesmíte být v prodlení s úhradou vyúčtování od O2, vedení v některém registru dlužníků (zejm. SOLUS) nebo být v úpadku. V takovém případě si vyhrazujeme právo výhodu nebo slevu neposkytnout nebo její poskytování ukončit.
- Mějte prosím na paměti, že není-li v konkrétním případě uvedeno něco jiného, nelze výhody ani slevy u stejné služby kumulovat: proto Vám při splnění podmínek akce poskytneme tu výhodu či slevu, o kterou nás v době trvání akce výslovně požádáte; volbu výhody či slevy nelze po podání žádosti měnit. Pokud například na základě jakékoli akce nebo individuální dohody požádáte o zařízení za zvýhodněnou cenu nebo slevu na službu, nemůžete žádat k téže službě o další zařízení ani slevu.
- Slevy jsou položky odčítané od standardní ceny, proto je musíme mít od čeho odečíst: slevy tedy poskytujeme maximálně do výše standardní cenové ceny zařízení či služby. Nárok na slevu nemůže proto vést ke vzniku záporného vyúčtování ani přeplatku.
- Všechny slevy a marketingové akce jsou určeny jen pro účastníky se službou elektronických komunikací s tarifem z aktuální veřejné nabídky O2 pro fyzické osoby. Proto se nevztahují na účastníky s Rámcovou dohodou ani s individuální cenovou nabídkou.

### Sleva na O2 Internet MAX na 6 měsíců

| Trvání akce                                                        | 1. 1. 2026 – 31. 1. 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                    | Každý účastník, který v době trvání akce požádá o tuto speciální nabídku a zároveň nově zřídí službu Internet v pevném místě s tarifem O2 Internet MAX 20, O2 Internet MAX 50, O2 Internet MAX 100, O2 Internet MAX 250 nebo O2 Internet MAX 500.                                                                                                                                                                                                                                    |
| Kdo může nabídku využít                                            | (Sleva proto nenáleží v případě změny tarifu, převodu účastnictví ani překládce stávající služby.)<br><br>Má-li účastník při sjednání některého z výše uvedených tarifů již aktivní službu mobilní volání, O2 musí na tuto službu již poskytovat O2 Spolu slevu.                                                                                                                                                                                                                     |
| Výhoda, kterou lze získat                                          | Výhodou v akci je časově omezená sleva ve výši 200 Kč z měsíčního ceníkového paušálu vč. DPH výše uvedených tarifů. Sleva se poskytuje na dobu prvních 6 měsíců od zřízení nové služby, nejdéle však do zrušení nebo přeložení nové služby či změny tarifu.                                                                                                                                                                                                                          |
| Zvláštní podmínky, které je ještě třeba splňovat pro získání výhod | Výhodu nelze čerpat, pokud není zřízení služby technicky realizovatelné. Výhody nemůže čerpat účastník, který službu již využíval na kterékoli adrese umístění, pokud od ukončení smlouvy o takové službě do nové žádosti o její zřízení neuplynuly ani 3 měsíce.                                                                                                                                                                                                                    |
| Kompatibilita<br>(s čím lze nabídku kombinovat)                    | Tuto nabídku nelze kombinovat s aktuálními nabídkami ke službě Internet v pevném místě, které zvýhodňují cenu měsíčního paušálu jejího tarifu, O2 PROfi dohodou, Rámcovou dohodou ani s individuální cenovou nabídkou. Výjimku tvoří zvýhodnění za kombinaci služeb označené jako O2 Spolu sleva, s níž lze tuto nabídku kombinovat. Sjednáním O2 PROfi dohody, Rámcové dohody nebo individuální ceny, která se týká služby Internet v pevném místě, ztrácí účastník na slevu nárok. |

## Sleva na O2 Internet Optický a O2 Internet Kabelový na 6 měsíců

| Trvání akce                                                                | 1. 1. 2026 – 31. 1. 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kdo</b> může nabídky využít                                             | <p>Každý účastník, který v době trvání akce požádá o tuto speciální nabídku a zároveň nově zřídí službu Internet v pevném místě s tarifem O2 Internet Optický 250, O2 Internet Optický 500, O2 Internet Optický 1000, O2 Internet Optický 2000, O2 Internet Kabelový 300 a O2 Internet Kabelový 500.</p> <p>(Sleva proto nenáleží při změně tarifu, technologie, převodu účastenství či překládce stávající služby.)</p> <p>Má-li účastník při sjednání některého z výše uvedených tarifů již aktivní službu mobilní volání, O2 musí na tuto službu již poskytovat O2 Spolu slevu.</p> |
| <b>Výhoda</b> , kterou lze získat                                          | <p>Výhodou v akci je časově omezená sleva z měsíčního ceníkového paušálu vč. DPH u výše uvedených tarifů, a to:</p> <p>100 Kč u O2 Internet Optický 500<br/>200 Kč u O2 Internet Optický 1000<br/>500 Kč u O2 Internet Optický 2000 a<br/>100 Kč u O2 Internet Kabelový 500.</p> <p>Sleva se poskytuje na dobu prvních 6 měsíců od zřízení nové služby, nejdéle však do zrušení nebo přeložení nové služby či změny tarifu.</p>                                                                                                                                                        |
| <b>Zvláštní podmínky</b> , které je ještě třeba splňovat pro získání výhod | <p>Výhodu nelze čerpat, pokud není zřízení služby technicky realizovatelné. Výhody nemůže čerpat účastník, který službu již využíval na kterékoli adrese umístění, pokud od ukončení smlouvy o takové službě do nové žádosti o její zřízení neuplynuly ani 3 měsíce.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Kompatibilita</b><br>(s čím lze nabídku kombinovat)                     | <p>Tuto nabídku nelze kombinovat s jinými aktuálními nabídkami, které zvýhodňují cenu měsíčního paušálu uvedeného tarifu, zejm. s O2 PROfi dohodou, Rámcovou dohodou ani s individuální cenovou nabídkou. Sjednáním O2 PROfi dohody, Rámcové dohody nebo přijetím individuální cenové nabídky ztrácí účastník na slevu nárok.</p> <p>Tato nabídka je kompatibilní s O2 Spolu slevou..</p>                                                                                                                                                                                              |

## Speciální nabídka k O2 Smart Box – sleva při splácení balíčku zařízení O2 Chytrá domácnost

| Trvání akce                                                                | 1. 1. 2026 – 31. 1. 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kdo</b> může nabídky využít                                             | <p>Každý účastník, který využívá službu O2 Internet v pevném místě prostřednictvím routeru O2 Smart Box, k ní má aktivní službu O2 Smart Box - modul O2 Chytrá domácnost a v době trvání akce sjedná dohodu o splácení kupní ceny balíčku zařízení k této službě v uvedeném modulu.</p>                                                                  |
| <b>Výhoda</b> , kterou lze získat                                          | <p>Sleva 98 Kč měsíčně z konečné měsíční ceny (vč. DPH) služby O2 Smart Box – modul O2 Chytrá domácnost, a to po dobu trvání dohody o splácení kupní ceny balíčku zařízení, sjednané ke zlevněné službě, nejdéle však do data splatnosti poslední splátky dle takové dohody.</p>                                                                         |
| <b>Zvláštní podmínky</b> , které je ještě třeba splňovat pro získání výhod | <p>sleva končí zánikem dohody o splácení kupní ceny balíčku zařízení, sjednané ke zlevněné službě, z jakéhokoli důvodu, nejpozději však datem splatnosti poslední splátky dle takové dohody. Při prodloužení účastníka s úhradou jakýchkoli peněžitých závazků vůči O2 po souvislou dobu delší než 30 dnů je O2 oprávněna slevu bez náhrady odebrat.</p> |

**Speciální nabídka – DUO pro O2 Internet**

| <b>Trvání akce</b>                                                         | <b>1. 1. 2026 – 31. 1. 2026</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kdo</b> může nabídky využít                                             | Každý účastník, který v době trvání akce již užívá nebo si nově zřídí <ul style="list-style-type: none"><li>• službu Internet v pevném místě s tarifem řady O2 Internet MAX, řady O2 Internet Optický nebo řady O2 Internet Kabelový a současně</li><li>• službu Mobilní internet s tarifem Internet Optimal Air se závazkem na 24 měsíců, pokud trvá jeho smlouva o službě Internet v pevném místě s některým z výše uvedených tarifů.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Výhoda</b> , kterou lze získat                                          | Sleva 250 Kč včetně DPH (206,62 Kč bez DPH) z ceníkové měsíční ceny tarifu Internet Optimal Air se závazkem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Zvláštní podmínky</b> , které je ještě třeba splňovat pro získání výhod | Výhodu nelze čerpat, pokud k okamžiku žádosti o zřízení služby není zřízení služby technicky realizovatelné. Pokud dojde ke zjištění technické překážky ve zřízení služby Internet v pevném místě v pevné síti až dodatečně po podání žádosti, výhoda se poskytuje po dobu trvání závazku u služby Mobilní internet s tarifem Internet Optimal Air, nejvýše však 24 měsíců ode dne zřízení této služby. Pokud dojde ke zrušení služby Internet v pevném místě či ke zrušení nebo změně sjednaného tarifu této služby, je O2 oprávněna účastníkovi bez dalšího odebrat slevu z ceníkové měsíční ceny tarifu Internet Optimal Air a začít účtovat standardní cenu tohoto tarifu dle aktuálního ceníku. |
| <b>Kompatibilita</b><br>(s čím lze nabídku kombinovat)                     | Tuto nabídku lze kombinovat s aktuálními nabídkami ke službě Internet v pevném místě, ne však s nabídkami ke službě Mobilní internet. Tuto nabídku nelze kombinovat s O2 PROfi dohodou, Rámcovou dohodou ani s Individuální cenovou nabídkou.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

# Audiovizuální služba Oneplay

V této sekci naleznete popis vlastností audiovizuální služby Oneplay, včetně pravidel jejího fungování a poskytování. Za popisem následují cenové podmínky.



## V této sekci najdete

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| <a href="#">Popis služby</a>               | 57 |
| <a href="#">Tarify a ceny</a>              | 61 |
| <a href="#">Něco navíc k vašemu tarifu</a> | 63 |

## Popis služby

### 1 Popis základní služby

Služba spočívá ve zpřístupnění obsahu převzatého rozhlasového a televizního vysílání a audiovizuálních děl **prostřednictvím internetového připojení** metodou současného kontinuálního přenosu.

Služba může v měsíčním paušálu zvoleného základního tarifu nebo balíčku či služby sjednané k Vašemu tarifu zahrnovat i přístup k audiovizuálním službám jiných poskytovatelů: v tom případě O2 umožní jejich aktivaci ve zvolené variantě a poskytne technologický přístup k rozhraní umožňujícímu jejich využívání a za to od Vás vybere cenu a obstará zaplacení služeb u jejich poskytovatele. Vlastnosti i popis služeb jiných poskytovatelů, podmínky poskytování a Vaše související práva a povinnosti se ovšem řídí podmínkami vydanými jejich poskytovatelem a smlouvou mezi ním a Vámi, a protože O2 není jejím účastníkem není, nenese za tyto služby odpovědnost.

Služba dále obsahuje přístup k vybraným pořadům z televizního vysílání až sedm dní zpětně (tzv. Catch-Up) a možnost využívat datový prostor, který je Vám po vymezenou dobu přidělen pro síťové ukládání nahrávek televizního vysílání na základě Vašeho požadavku (nPVR). Součástí služby je panel základní obrazovky uživatelského rozhraní, který obsahuje doporučení aktuálně dostupných titulů ke zhlédnutí dle preferencí uživatele (tzv. „Recommendation Engine“).

Společnost O2 Czech Republic a.s. tuto službu poskytuje účastníkům, s nimiž o tom uzavře písemnou smlouvu (kteří si poskytovaní služby od O2 objednají). Na poskytování služby se podílí společnost TV NOVA a.s., IČO 45800456, se sídlem Kříženeckého nám. 1078/5, Praha 5, PSČ 152 00, zejména tím, že provozuje mediální platformu zpřístupňující uživatelům konkrétní obsah (televizní kanály, tituly či služby jiných poskytovatelů) a na žádost O2 zřizuje pro účastníky uživatelský účet v mediální platformě s přístupem k takovému obsahu, a to v rozsahu stanoveném tarifem či doplňkovým balíčkem, který účastník sjednal s O2.

Není-li sjednáno jinak (u konkrétního tarifu či doplňkového balíčku Rodinné sledování), lze službu využít v jeden okamžik prostřednictvím jednoho kompatibilního koncového zařízení, např. set-top boxu, mobilního telefonu či tabletu, počítače nebo chytrého televizoru. Aktuální seznam kompatibilních zařízení najdete na [www.o2.cz/oneplay-podporovana-zarizeni](http://www.o2.cz/oneplay-podporovana-zarizeni) Dalším předpokladem využívání služby je aktuální verze aplikace Oneplay nebo prohlížeče webových stránek na kompatibilním koncovém zařízení, která podporuje streamování obrazu a zvuku, a funkční připojení k internetu s níže uvedenou minimální rychlostí. Nemáte-li potřebný set-top box, nabídneme Vám jej k zakoupení.

Součástí služby není internetové připojení. Lze využít připojení od O2 i jiných dodavatelů. Využívání služby Oneplay spotřebovává data.

Služba neumožňuje bezplatné volání na čísla tísňového volání.

## 2 Aktuální nabídka volitelných služeb

Podmínkou zřízení služby je uzavření písemné smlouvy účastníka a O2 o jejím poskytování po ověření totožnosti účastníka včetně jeho věku minimálně 18 let. Pokud by nedošlo k ověření totožnosti účastníka před zřízením služby (např. protože by rozhraní použité pro její sjednání takové ověření neumožňovalo), je O2 oprávněna účastníka vyzvat k ověření totožnosti následně a účastník je povinen O2 poskytnout pro tento účel potřebné informace a součinnost ve lhůtě stanovené výzvou O2. Pokud totožnost účastníka není zjištěna ani na základě uvedené výzvy, je O2 oprávněna poskytování služby účastníkovi přerušit či ukončit, a to s okamžitým účinkem po doručení oznámení účastníkovi.

## 3 Zřízení služby

O2 zřídí službu do 21 dnů ode dne podání žádosti, pokud jsou splněny podmínky pro zřízení služby. Zřízením služby se rozumí okamžik, od kterého je umožněno užívání služby. Pro využívání audiovizuální služby Oneplay může být vyžadováno zadání uživatelského jména a hesla.

Služba včetně doplňků se sjednává prostřednictvím webové či mobilní aplikace Moje O2, a to pod uživatelským účtem, který v těchto aplikacích O2 pro účastníka vede. O2 může též umožnit objednání vybraných tarifů či doplňkových balíčků na jiném uživatelském rozhraní, např. v mediální platformě, kde zpřístupňuje audiovizuální obsah.

O2 zřídí službu **do 5 pracovních dnů** ode dne podání žádosti, pokud jsou splněny podmínky pro zřízení služby. Zřízením služby se rozumí okamžik, od kterého je umožněno užívání služby. Pro využívání služby Oneplay je vyžadováno zadání uživatelského jména a hesla.

## 4 Dostupnost služby

Služba je dostupná na místech pokrytých připojením k internetu. Připojení k internetu není v ceně služby a náklady na něj nese účastník sám. O2 neodpovídá za hardwarové ani softwarové vybavení uživatelů služby. Připojení k internetu musí být technicky způsobilé pro přenos audiovizuálního obsahu a rychlostní profil připojení musí být nejméně na úrovni minimální nabízené kvality služby. Vysílání v HD kvalitě je dostupné na přípojném vedení, které je nakonfigurováno minimálně na rychlostní profil stahování a odesílání dat 7 Mb/s, zatímco pro SD kvalitu je zapotřebí minimální dostupná kontinuální rychlost stahování a odesílání dat 3,5 Mb/s.

Mediální platforma, jednotlivé její funkce či Váš uživatelský účet nemusejí být vždy nepřetržitě dostupné, zejména z důvodu jejich pravidelné údržby či obnovy technologií nebo kvůli technickým závadám mimo kontrolu O2.

## 5 Rodičovská kontrola

U služby je od O2 nastaven ochranný PIN pro přístup k některým částem služby, zejména ke škodlivému obsahu (např. explicitní sexuální obsah) či k objednávání prostřednictvím uživatelského rozhraní ke konzumaci audiovizuálního obsahu (např. prostřednictvím set-top-boxu).

V nastavení Vašeho uživatelského účtu můžete upravit, k jakému typu obsahu bude mít Vaše rodina přístup – rodičovská kontrola. Lze vybírat z několika úrovní ochrany dle stanoveného věku, a to prostřednictvím zvoleného kódu („PIN“). Pokud PIN neznáte, zašleme jej na Váš registrovaný e-mail na základě Vaší žádosti (např. o obnovu jeho nastavení ve webovém rozhraní mediální platformy).

Rodičovská kontrola je vždy nastavena (tj. přístup omezen zadáním PIN) pro tituly, které mohou vážně narušit vývoj nezletilých. Ostatní **tituly, které mohou obsahovat nahotu, sexuální aktivity, násilí, vulgární jazyk, užívání návykových látek nebo jiný obsah nevhodný pro nezletilé, budou přístupné v plném rozsahu, dokud rodičovskou kontrolu neupravíte dle svých požadavků. Věnujte tomu proto dostatečnou pozornost: za dohled nad užíváním Vašeho uživatelského účtu z hlediska nastavení rodičovské kontroly nesete výhradní odpovědnost.**

Klasifikace věkového omezení pochází od dodavatelů obsahu, a proto O2 nemůže zaručit, že u konkrétního obsahu bude odpovídat Vaší představě o věkovém omezení. Z tohoto důvodu rodičovská kontrola nemusí být vždy účinná při omezování veškerého obsahu, který můžete považovat za nevhodný, např. v případě, že nesouhlasíte s věkovou klasifikací daného obsahu nebo pokud další osoba (např. člen rodiny) má přístup k PIN.

## **6 Vliv na rychlost připojení k internetu přes xDSL**

Při současném využívání služby a technologie xDSL může dojít ke snížení rychlosti připojení k Internetu i zpomalení odezvy (PING).

## **7 Služba není vázána na sjednané místo**

Můžete ji využívat kdekoli, kde je dostupné internetové připojení s potřebnými parametry (viz výše), včetně WiFi.

## **8 Přístup spotřebitelů ze zahraničí k obsahu, poskytovanému O2 v rámci její on-line služby**

Pokud dle údajů dostupných O2 má účastník služby bydliště v České republice, může prostřednictvím mobilních zařízení přistupovat k obsahu, poskytovanému službou, i při svém dočasném pobytu v jiném členském státě EU. Pro ten případ bere účastník na vědomí, že poskytovatelem internetového připojení v zahraničí není O2, a proto O2 negarantuje kvalitu poskytování služby v jiných členských státech EU. Kvalita se může od kvality služby v ČR lišit v závislosti na aktuálních vlastnostech internetového připojení v zahraničí. Pro fungování služby v zahraničí doporučujeme stabilní internetové připojení a rychlost alespoň 7 Mb/s.

## **9 Informace o obsahu zpřístupňovaném službou**

V souladu s licenčními podmínkami může být konkrétní obsah (např. titul, televizní kanál či jednotlivý pořad) zpřístupněn pouze po omezenou dobu, případně nemůže být zpřístupněn určitou formou či vůbec (např. zhlédnutí je teritoriálně blokováno nebo nejsou poskytnuta práva pro nahrávání a zpětné zhlédnutí). Obsah zahrnující živé vysílání (např. sportovní přenosy) může být k dispozici až s časovým odstupem z důvodu zpracovávání živého přenosu.

**Konkrétní dostupný obsah (konkrétní tituly, televizní kanály či pořady) se mění, a proto není součástí sjednávaných smluv o poskytování služby.** O2 je oprávněna i u sjednaných tarifů či doplňkových balíčků měnit formu zpřístupnění obsahu nebo jednotlivé součásti obsahu (tituly, televizní kanály či jednotlivé pořady) vyřazovat či nahrazovat je jinými. Takové chování nepředstavuje změnu smluvních podmínek služby ani jejich porušení.

O2 zpřístupňuje obsah v kvalitě dodané držitelem práv (např. distributorem).

O2 je oprávněna ke zpřístupněnému obsahu připojovat obchodní sdělení svá či třetích stran (např. reklama, sponzoring, umístění produktu a jiné formy propagace). O2 nepřebírá jakoukoliv odpovědnost za tyto třetí strany, jejich produkty ani reklamní sdělení. V důsledku interakce s obchodními sděleními třetích stran umístěnými v mediální platformě či v rámci jí zpřístupněného obsahu vzniknou závazky mezi Vámi a třetí stranou, jichž se O2 neúčastní.

Obsah označený „exkluzivně“, „pouze“ apod., sice O2 považuje v rámci své nabídky za exkluzivní, ale tím se nijak nezavazuje, že stejný obsah nebude zpřístupňovat současně i jiný subjekt.

O2 neodpovídá za obsah děl zpřístupněných pomocí služby. Zpřístupněný obsah nevyjadřuje názor O2 a nepředstavuje jakékoli rady, doporučení ani stanoviska O2 (např. právní nebo lékařská), které by mohly být považovány za závazné či relevantní.

## **10 Vaše základní povinnosti, zejména ochrana obsahu zpřístupněného službou**

Sjednáním služby **se zavazujete dodržovat každou z následujících základních povinností, které jsou pro vzájemný vztah s O2 zvláště důležité. Porušení kterékoli z nich představuje porušení Vaší smluvní povinnosti podstatným způsobem a opravňuje O2 k přerušení či ukončení poskytování služby nebo k omezení jejích funkcí, a to i bez předchozího upozornění, a aniž by Vám vznikl nárok na kompenzaci. V případě zjištění, že jste službu užili k provozování neoprávněné veřejné produkce nebo v rozporu s některou z dalších Vašich základních povinností níže, má O2 navíc právo požadovat od Vás za dobu, kdy máte službu zřízenou, zaplacení rozdílu mezi dvojnásobkem ceny zvláštního tarifu služby umožňujícího veřejnou produkci a Vámi sjednaným tarifem.**

- (i) Zpřístupněný obsah jste oprávněni používat jen na území České republiky na úrovni standardních uživatelských funkcí mediální platformy, a to výhradně k Vašemu osobnímu užití v podobě vyhledávání konkrétního obsahu a souvisejících informací a jejich zhlédnutí v soukromých prostorech, ledaže si objednáte zvláštní tarif služby umožňující veřejnou produkci (např. v pohostinství či prodejnách).

- (ii) Zdržíte se šíření, kopírování, upravování, nahrávání a sdílení zpřístupněného obsahu (zejm. titulů, televizních kanálů či konkrétních pořadů) i mediální platformy či jejich částí, funkcí a rozhraní, jiného jejich užití v rozporu se smlouvou a právními předpisy, jakož i užívání jakýchkoli technických či jiných prostředků k obcházení teritoriálního omezení či ochrany datového toku (např. šifrováním) před jeho sdílením, šířením a vytvářením kopií.
- (iii) U ochranných známek, obchodních názvů a obchodní úpravy včetně log, souvisejících s mediální platformou a obsahem či funkcemi služby na ní zpřístupněnými, se zdržíte jejich užití v rozporu s právními předpisy, smlouvou i oprávněnými zájmy O2 a dotčených třetích osob, zejména jejich zveřejňování, uvádění na internetových stránkách a jejich užití k označování výrobků a služeb.
- (iv) Zdržíte se užívání mediální platformy, jejích funkcí i rozhraní, uživatelského účtu či zpřístupněného obsahu v rozporu se smlouvou, právními předpisy či dobrými mravy i jiným způsobem, který zapříčiní nebo může zapříčinit porušení práva třetí osoby (především práv duševního vlastnictví včetně práva autorského) nebo páčání či napomáhání trestné činnosti.
- (v) Zdržíte se užívání mediální platformy, jejích funkcí i rozhraní, uživatelského účtu či zpřístupněného obsahu k reklamním, propagačním či komerčním účelům, k získání jakéhokoli majetkového prospěchu, k jejich včleňování do jiných produktů či služeb a k účelům, které mohou způsobit újmu O2 či třetí osobě, ledaže k tomu obdržíte předchozí písemný souhlas představenstva O2.
- (vi) Zdržíte se jednání, jímž mediální platformu, její funkce i rozhraní, uživatelský účet či zpřístupněný obsah zneužíváte, šíříte, blokuje, upravujete či jinak měníte jakoukoliv jejich součást či funkci.
- (vii) Zdržíte se narušení stability nebo chodu mediální platformy i dat zpracovávaných či přenášných jejím prostřednictvím.
- (viii) Zdržíte se pokusů o porušení jakékoli výše uvedené základní povinnosti i jednání, jímž třetí osobě umožníte skutek, který naplňuje znaky porušení kterékoli výše uvedené základní povinnosti, ani třetí osobě k takovému skutku budete poskytovat pomoc či návod.
- (ix) Údaje pro přístup k uživatelskému účtu (zejm. přihlašovací jméno a heslo), ke sledování zpřístupněného obsahu včetně nastavení ochrany nezletilých a k objednávání tarifů a dalších produktů (zejm. PIN) se zavazujete udržovat v tajnosti, chránit je před zpřístupněním jiným osobám a v souvislosti s tím učinit veškerá opatření, abyste zabránili přístupu jakékoli jiné osoby na Váš uživatelský účet a k tam uloženým údajům, zejména změnit přístupové údaje neprodleně poté, co se dozvíte o riziku jejich prozrazení nebo co Vás k tomu O2 vyzve.
- (x) Zavazujete se udržovat údaje o své osobě uložené ve Vašem uživatelském účtu správné, úplné a pravdivé včetně aktuálních a funkčních kontaktů na Vás.
- (xi) Na žádost O2 a v přiměřené lhůtě v ní stanovené poskytnete další údaje a součinnost (např. potvrzením odkazu dle výzvy doručené na Váš registrovaný e-mail), jestliže je to potřebné pro zachování uživatelského účtu, pro ověření správnosti údajů v něm vedených nebo pro Vaši identifikaci, zejména pokud to budou vyžadovat právní předpisy nebo zachování či obnovení ochrany údajů v mediální platformě či na Vašem uživatelském účtu.

Užívání služby, mediální platformy či zpřístupněného obsahu v rozporu se smlouvou, zejména zde uvedenými základními povinnostmi, může zakládat Vaši odpovědnost za trestný čin nebo jiné protiprávní jednání a v takovém případě nelze vyloučit, že O2 může vzniknout povinnost poskytnout orgánům veřejné moci údaje o Vaší osobě v souvislosti s užíváním služby, mediální platformy a zpřístupněného obsahu.

## 11 Rozhodování sporů a dohled

K rozhodování sporů vzniklých v souvislosti se službou mezi účastníkem a O2 a jejich plněním či porušením jsou příslušné české soudy. Před podáním žaloby k příslušnému soudu můžete (i) předložit stížnost České obchodní inspekci, Gorazdova 1969/24, Praha 2, PSČ 120 00, <https://www.coi.cz>, e-mail: [podatelna@coi.cz](mailto:podatelna@coi.cz), popř. přes online platformu na <https://adr.coi.cz>, jakožto orgánu oprávněnému řešit stížnosti spotřebitelů a spory mimosoudní cestou, nebo (ii) použít evropskou platformu pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů on-line na <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Orgánem dohledu nad poskytováním audiovizuálních mediálních služeb na vyžádání a provozováním převzatého televizního vysílání je Rada pro rozhlasové a televizní vysílání, Škrétkova 44/6, Praha 2, PSČ 120 00, <https://rrtv.gov.cz>, e-mail: [podatelna@rrtv.gov.cz](mailto:podatelna@rrtv.gov.cz).

## Tarify a ceny

Vyberte si, podle jakého tarifu chcete služby účtovat

### Tarifní řada pro domácnosti

#### Oneplay k Internetu

| Oneplay k Internetu |                                                                                                                                                  |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Měsíční cena        | <b>v ceně služby Internet v pevném místě</b>                                                                                                     |
| Programová nabídka  | <b>Nejméně 30 programů</b> - z toho kromě volně šířených televizních programů minimálně 1 dětský, minimálně 1 filmový a minimálně 1 dokumentární |

Tarif Oneplay k Internetu nelze samostatně aktivovat na žádost účastníka. Jedná se o úvodní tarif, který bez zvýšených nákladů dává každému účastníkovi služby Internet v pevném místě možnost zaregistrovat se do služby Oneplay a seznámit se s jejím fungováním a základním obsahem.

Služba Oneplay s tímto tarifem je zřizována vždy spolu se zřízením nové služby Internet v pevném místě s tarifem řady O2 Internet, nabízeným od 10. 3. 2025, a je poskytována po dobu jejího trvání v její ceně na tomtéž zákaznickém účtu, ledaže si účastník při sjednání služby Internet v pevném místě objedná jiný tarif služby Oneplay se samostatnou cenou. V případě, že v důsledku jakékoli změny u služby Internet v pevném místě (zejm. kvůli jejímu zrušení, převedení na jiný zákaznický účet či na jiného účastníka nebo kvůli změně jejího tarifu na tarif jiné řady než O2 Internet) dojde ke snížení počtu služeb internet v pevném místě s tarifem řady O2 Internet pod počet služeb Oneplay s tarifem Oneplay k Internetu na tomtéž zákaznickém účtu, automaticky zaniknou všechny nadpočetné služby Oneplay s tarifem Oneplay k Internetu počínaje těmi, které byly sjednány jako poslední, ledaže účastník při změně u služby Internet v pevném místě, která tento stav zapříčinila, určí ke zrušení jinou službu Oneplay s tarifem Oneplay k Internetu. V případě převedení služby Internet v pevném místě s tarifem řady O2 Internet na jiný zákaznický účet téhož účastníka na něm dojde ke zřízení nové služby Oneplay s tarifem Oneplay k Internetu.

#### Oneplay Sport Mini

| Oneplay Sport Mini |                                       |
|--------------------|---------------------------------------|
| Měsíční cena       | <b>449,00 Kč</b><br>371,07 Kč         |
| Programová nabídka | <b>Nejméně 8 sportovních programů</b> |

Tarif Oneplay Sport Mini nelze aktivovat na žádost zákazníka.  
K tarifu Oneplay Sport Mini nelze aktivovat balíček HBO Max.

#### Oneplay Komfort

| Oneplay Komfort    |                                                                                                                                                                          |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Měsíční cena       | <b>199,00 Kč</b><br>164,46 Kč                                                                                                                                            |
| Programová nabídka | <b>Nejméně 40 programů</b> - z toho minimálně 8 filmových min. 1 sportovní, min. 1 dětský a min. 2 dokumentárních.<br>Videotéka filmů a seriálů Oneplay součástí tarifu. |

## Oneplay Extra Zábava

| Oneplay Extra Zábava |                                                                                                                                                                |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Měsíční cena         | <b>399,00 Kč</b><br>329,75 Kč                                                                                                                                  |
| Programová nabídka   | <b>Nejméně 90 programů</b> - z toho minimálně 20 filmových min. 2 sportovní, min. 5 dětských a min. 5 dokumentárních.<br><br>Videotéka Oneplay součástí tarifu |

## Oneplay Extra Sport

| Oneplay Extra Sport |                                                                                                                                                               |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Měsíční cena        | <b>599,00 Kč</b><br>495,04 Kč                                                                                                                                 |
| Programová nabídka  | <b>Nejméně 80 programů</b> - z toho minimálně 10 filmových min. 20 sportovních, min. 1 dětský a min. 2 dokumentární.<br><br>Videotéka Oneplay součástí tarifu |

## Oneplay Maximum

| Oneplay Maximum    |                                                                                                                                                                    |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Měsíční cena       | <b>799,00 Kč</b><br>660,33 Kč                                                                                                                                      |
| Programová nabídka | <b>Nejméně 120 programů</b> - z toho minimálně 20 filmových min. 20 sportovních, min. 5 dětských a min. 5 dokumentárních.<br><br>Videotéka Oneplay součástí tarifu |

Oneplay Maximum lze sledovat až na 3 zařízeních současně, proto k němu nelze aktivovat balíček Rodinné sledování.

## Tarif pro veřejnou produkci

Pouze s tímto tarifem si kupujete i právo k veřejné produkci obsahu televizního vysílání.

## Oneplay Business\*

| Oneplay Business                         |                                                                                                         |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Měsíční cena<br>se závazkem na 24 měsíců | <b>3 025,00 Kč</b><br>2 500,00 Kč                                                                       |
| Měsíční cena bez závazku                 | <b>4 025,00 Kč</b><br>3 326,45 Kč                                                                       |
| Programová nabídka                       | <b>Nejméně 60 programů</b> – z toho minimálně 5 filmových, min. 20 sportovních a min. 5 dokumentárních. |

S tarifem Oneplay Business si kupujete právo na veřejnou produkci.

K tarifu Oneplay Business nelze aktivovat balíček HBO Max.

\* K tarifu Oneplay Business jsou poskytována následující zvýhodnění:

- 1 PROfi O2 Pohodlná instalace za 1 Kč včetně DPH, pokud účastník tento tarif sjedná u nově zřizované služby Oneplay Business spolu s ní
- 2 Jeden set-top box za 1 Kč včetně DPH.
- 3 Základní DSL WiFi modem za 1 Kč včetně DPH k nově zřizované přípojce O2 Internet.

## Něco navíc k vašemu tarifu

Nadstavbové balíčky a služby – extra porce a funkce navíc

**Nestačí Vám obsah v rámci stávajícího tarifu? Buď přejděte na vyšší, nebo tu pro Vás máme nadstavbové balíčky, kterými si můžete svou službu Oneplay vylepšit.**

Pokud si nadstavbový balíček ke svému tarifu sjednáte, bude se Vám pravidelně obnovovat každý měsíc. Můžete ho pak kdykoli zrušit. Jednoduše, třeba přes Moje O2.

|                                     |                                                                                                | <b>Cena</b>                   |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Rodinné sledování</b>            | Umožňuje využít službu Oneplay současně na dalších dvou zařízeních.                            | <b>99,00 Kč</b><br>81,82 Kč   |
| <b>HBO Max</b>                      | Min. 3 filmové kanály od poskytovatele HBO<br>Přístup do knihovny HBO Max od poskytovatele HBO | <b>200,00 Kč</b><br>165,29 Kč |
| <b>Kanály navíc<sup>1</sup></b>     | Obsahuje min. 10 filmových, min. 5 zpravodajských, min. 5 dětských a min. 10 dokumentárních.   | <b>100,00 Kč</b><br>82,64 Kč  |
| <b>Filmová knihovna<sup>2</sup></b> | Přístup do Videotéky Oneplay, kromě Oneplay Originál.                                          | <b>zdarma</b>                 |

1 Kanály navíc nelze zřídit na žádost účastníka.

2 Filmová knihovna se aktivuje automaticky na 7 dní k Oneplay k Internetu. Nelze ji zřídit na žádost účastníka.

# O<sub>2</sub>

## O2 Spolu

V této sekci naleznete popis vlastností O2 Spolu slev, včetně pravidel jejich fungování a poskytování.



### V této sekci najdete

[Popis nabídky](#) ..... 64

## Popis nabídky

### 1 Pravidla pro O2 Spolu slevy

O2 Spolu je slevový program pro naše věrné zákazníky. Díky němu platí, že čím více služeb od nás máte, tím vyšší celkovou slevu na ně dostanete. O O2 Spolu slevu navíc nemusíte žádat: po dobu, kdy splňujete dále uvedené podmínky, Vám ji poskytneme automaticky.

O2 Spolu slevy od nás dostanete za podmínky, že Vám poskytujeme aspoň jeden z níže uvedených tarifů služby mobilní volání (SKUPINA A) a současně aspoň jeden z níže uvedených tarifů služby internet v pevném místě nebo služby digitální televize (SKUPINA B), a to pokud máte služby z obou skupin zřízené a nejsou přerušeny ani omezené. **Od 5. 1. 2026 navíc platí,** že pokud si sjednáte tarif ze skupiny A, k získání O2 Spolu slevy stačí, pokud budete mít aspoň dvě služby mobilní volání s kterýmkoli tarifem této skupiny. V tom případě tedy není potřeba, abychom Vám poskytovali navíc službu s tarifem ze skupiny B. I zde ale platí, že služby s těmito tarify musí být zřízené a nesmí být přerušeny ani omezené.

Při splnění zmíněné podmínky dostanete O2 Spolu slevu ke každému tarifu, u kterého je částka slevy uvedena v přehledu níže (v Kč včetně DPH), a to pokud máte službu s takovým tarifem zřízenou a není omezena ani přerušena (zejm. kvůli dluhům po splatnosti). Slevu Vám poskytneme maximálně v takové výši, že výsledná cena tarifu po všech slevách bude aspoň 1 Kč.

Pokud v důsledku toho vyčerpáte jen část O2 Spolu slevy, nárok na zbylou její část zaniká bez náhrady a nepřevádí se na jiné produkty ani do dalších zúčtovacích období.

O2 Spolu slevu nelze získat u více než patnácti (15) služeb najednou. Pokud jich máte více, pro přiznání O2 Spolu slevy mají přednost služby zřízené dříve. O2 Spolu sleva nenáleží právnickým osobám ani účastníkům s PROfi dohodou, rámcovou dohodou či jinou smlouvou, která zakládá nárok na individuální ceny či slevy u různých tarifů. O2 Spolu sleva je slučitelná s marketingovými kampaněmi, není-li v jejich podmínkách stanoveno jinak.

## 2 SKUPINA A (tarify služby mobilní volání)

| Tarif                                                               | Sleva        |
|---------------------------------------------------------------------|--------------|
| NEO Stříbrný, NEO Zlatý, NEO Platinový, NEO Diamantový, NEO Premium | sleva 200 Kč |
| NEO Modrý, NEO Bronzový                                             | sleva 100 Kč |
| NEO Bílý                                                            | sleva 50 Kč  |

## 3 SKUPINA B (tarify služby internet v pevném místě nebo služby digitální televize)

| Tarif                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Sleva        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| O2 Internet Optický 2000, O2 Internet MAX Pro 20, O2 Internet MAX Pro 50, O2 Internet MAX Pro 100, O2 Internet MAX Pro 250, O2 Internet MAX Pro 500, O2 Internet Pro Optický 100, O2 Internet Pro Optický 250, O2 Internet Pro Optický 500, O2 Internet Pro Optický 1000, O2 Internet Pro Optický 2000, O2 Internet Pro Kabelový 100, O2 Internet Pro Kabelový 300, O2 Internet Pro Kabelový 500 | sleva 200 Kč |
| O2 Internet MAX 20, O2 Internet MAX 50, O2 Internet MAX 100, O2 Internet MAX 250, O2 Internet MAX 500, O2 Internet Optický 100, O2 Internet Optický 250, O2 Internet Optický 500, O2 Internet Optický 1000, O2 Internet Kabelový 100, O2 Internet Kabelový 300, O2 Internet Kabelový 500                                                                                                         | sleva 100 Kč |
| Oneplay Maximum, Oneplay Extra Sport                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | sleva 100 Kč |
| Oneplay Extra Zábava                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | sleva 50 Kč  |
| Oneplay Komfort                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | beze slevy   |

# Volání z pevné

V této sekci naleznete popis vlastností služby Volání z pevné, včetně pravidel jejího fungování a poskytování. Za popisem následují cenové podmínky.

Služby v této sekci jsou určeny pouze pro spotřebitele. Nabídku pro podnikatele s identifikačním číslem (IČO) a právnické osoby najdete v Ceníku základních služeb pro firemní zákazníky.



## V této sekci najdete

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| <a href="#">Popis služby</a>               | 66 |
| <a href="#">Tarify a ceny</a>              | 70 |
| <a href="#">Něco navíc k vašemu tarifu</a> | 72 |
| <a href="#">Slevy a marketingové akce</a>  | 73 |

## Popis služby

### 1 Základní služba

Základní služba je službou přístupu k síti a telefonní službou, která umožňuje prostřednictvím pevné komunikační sítě vnitrostátní hovory v rámci České republiky, tedy volání na čísla s předvolbou +420.

Služba umožňuje bezplatné volání na čísla tísňových linek nepřetržitě, a to včetně lokalizace volajícího podle adresy, na niž je sjednáno poskytování služby.

Služba umožňuje multifrekvenční tónovou volbu a zobrazení telefonního čísla volajícího účastníka.

Služba je poskytována prostřednictvím VoIP technologie, pod názvem IP linka, kdy přístup do veřejné telefonní sítě O2 získáte pomocí internetového připojení od O2. Faxový a modemový provoz nelze u technologie VoIP garantovat.

### 2 Aktuální nabídka volitelných služeb

Vedle základní služby můžete využít i takové služby, které aktuálně nabízíme nad rámec smlouvy na základní službu. Volitelné služby poskytneme na základě Vašeho jednotlivého pokynu k čerpání (například mezinárodní hovory či zadávání příkazů k platebním transakcím voláním na audiotextové linky, tzv. Platba voláním). Aktuální nabídka volitelných služeb, jejich ceny a způsoby jejich objednání jsou upraveny v samostatném ceníku.

### 3 Zřízení služby

Zřízením služby se rozumí okamžik, od kterého je umožněno užívání služby. O2 nejprve ověřuje možnost poskytnout službu, k čemuž musíte plnit následující předpoklady pro fungování VoIP technologie:

- Na adrese poskytování služby musí být zřízen přístup k internetu v pevném místě od O2, který pro každý jeden používaný hovorový kanál umožňuje stahování i odesílání dat rychlostí aspoň 100 kb/s, ztrátovost paketů nejvýše 1 % a zpoždění nejvýše 35 ms. Přístup k internetu není součástí služby volání z pevné, a tedy ani zahrnut v ceně žádného jejího tarifu, proto musíte současně využívat tarif Internetu v pevném místě od O2 na téže přípojce. Přístup k internetu můžeme poskytnout, jestliže na požadované adrese je k dispozici koncový bod sítě O2. Pokud dojde ke zrušení přístupu k internetu využívanému k poskytování služby Volání z pevné, dojde i k jejímu zrušení.
- Volání z pevné lze uskutečnit pouze pomocí kompatibilního koncového zařízení (zejm. VoIP telefon). Koncové zařízení musí mít nainstalovaný firmware pracující s protokolem SIP (dle definice RFC 3261), podporovat kodek G.711 A-law a být schváleno pro trh EU. Pokud související přístup k internetu neposkytuje O2, je předpokladem zřízení a fungování volání z pevné využívání koncového zařízení poskytnutého O2, a to pro zajištění správné identifikace koncového bodu a nastavení bezpečného připojení z obecného internetu.
- Mezi koncovým zařízením a síťovým prvkem Session Border Controller (SBC) clusteru O2, zajišťujícím propojení do veřejné telefonní sítě O2, musí být nastavena prioritizace datových paketů přenášených protokolem SIP pro signalizaci (DSCP=CS3, 24) i protokolem RTP pro přenos mediálního obsahu (DSCP=EF, 46) a současně vyloučeny zásahy do datového provozu na aplikační vrstvě pomocí protokolů SIP a RTP. Především je třeba zkontrolovat nastavení firewallu a routeru, zejm. zakázat SIP ALG algoritmy v routeru a vypnout funkce „look UP“ pro protokol SIP, dále při překladu adres sítě (NAT) jej uskutečňovat pouze na síťové (IP) vrstvě (nikoliv na aplikační vrstvě – SIP), zajistit uložení dat v tabulce NAT déle než 120 sekund a neměnit port užívaný protokolem SIP a port užívaný protokolem RTP bez odpovídající SIP signalizace.

Pokud jsou splněny výše uvedené předpoklady (je-li podle nich technologie VoIP dostupná na požadované adrese poskytování služby), zřídíme službu do 20 dnů od jejího sjednání. V případě žádosti o službu ve více lokalitách stanovíme lhůtu pro její zřízení individuálním harmonogramem.

Pokud již službu Volání z pevné na VoIP technologii využíváte a požádáte o přenesení čísla od jiného poskytovatele, O2 zahájí poskytování služby na přeneseném čísle do 4 pracovních dnů od doručení žádosti s kódem pro jeho přenesení (OKU - ověřovací kód účastníka, příp. ČVOP - číslo výpovědi u opouštěného poskytovatele), ale ne dříve, než je ukončena smlouva u opouštěného poskytovatele; můžete s námi samozřejmě sjednat pozdější termín přenesení čísla.

Můžete požádat o změnu technologie na VoIP, užíváte-li službu Volání z pevné poskytovanou pomocí starší analogové technologie. Změnu provedeme, pokud je VoIP technologie dostupná v místě služby, a to ve lhůtě pro zřízení služby.

V případě, že za účelem zřízení či přeložení služby je nutno dobudovat komunikační síť, je zřízení či přeložení služby podmíněno úhradou nákladů na dobudování sítě ze strany účastníka. O2 v takovém případě stanoví individuální termín pro zřízení či přeložení služby. Odstoupí-li účastník či žadatel o zřízení či přeložení služby od svého požadavku, resp. smlouvy, je povinen O2 vynaložené náklady uhradit. O2 je oprávněna požadovat po účastníkovi či žadateli před zřízením či přeložením služby složení finanční jistoty, a to až do výše nákladů na dobudování komunikační sítě.

### 4 Další povinnosti a omezení při využívání služby

- Protože odpovídáte za využívání služeb i koncových zařízení v souladu s uzavřenou smlouvou a všeobecnými podmínkami poskytování služeb O2, musíte **dostatečným způsobem zabezpečit koncové zařízení i vnitřní síť (LAN), jejichž pomocí je služba Volání z pevné využívána, před zneužitím a neoprávněnými zásahy třetích osob**. Především dodržujte následující základní bezpečnostní pravidla:
  - Nepoužívejte v routerech a dalších koncových zařízeních továrně přednastavená hesla. Používejte nejméně osmimístná hesla s využitím velkých, malých písmen, čísel a znaků.
  - Koncová zařízení nejsou určena pro přímou (nechráněnou) správu ze sítě Internet. Proto na ně nesměřujte funkce Port Forwarding, DMZ a obdobné. Pokud přesto chcete zařízení spravovat z internetu (kamery, vzdálená plocha aj.), používejte pro ně ve vnitřní síti statické IP adresy, které nejsou součástí DHCP rozsahů. (Bezpečnost provozu podstatně zvýší mapování na nestandardní port na WAN straně přípojky.)
  - Dbejte o zabezpečení používané WiFi sítě, zejm. zabraňte jejímu provozování v otevřeném režimu nebo se slabým zabezpečením.
- Bez předchozí písemné dohody s O2 **nejste oprávněni přemísťovat** službu ani koncové zařízení mimo sjednanou adresu poskytování služby. Porušení tohoto zákazu může způsobit nesprávnost lokalizace uživatele služby, zejm. pro účely tísňové komunikace.
- O2 je oprávněna měnit u koncového zařízení, používaného k čerpání služby, nastavení jeho zabezpečení a připojení do sítě, je-li to třeba pro plnou funkčnost služby, její aktualizaci nebo zabezpečení. Na žádost O2 jí pro tento účel **poskytnete potřebnou součinnost**, zejména předložíte koncové zařízení nebo k němu O2 zřídíte přístup, vč. vzdáleného přístupu a potřebných oprávnění.

- d) O2 neodpovídá za nefunkčnost služby, její vady ani újmu či jiné důsledky,** které vzniknou (i) porušením výše uvedených vašich povinností poskytnout O2 součinnost, zdržet se přemísťování služby a koncového zařízení či zabezpečit koncové zařízení a vnitřní síť, dále (ii) použitím koncového zařízení, u něhož nedošlo k nastavení jeho zabezpečení a připojení do sítě ze strany O2 ani v souladu s jejími instrukcemi, nebo (iii) zásahem uživatele či jiné osoby odlišné od O2 do nastavení koncového zařízení nad rámec uživatelského oprávnění a postupů popsanych v uživatelské příručce, především v důsledku zásahů do nastavení zabezpečení zařízení a připojení do sítě; **u koncových zařízení ve vlastnictví O2** (zejm. v nájmu) jsou takové zásahy do zařízení zakázány. Zde zmíněné případy (i) až (iii) představují **podstatné porušení smlouvy z vaší strany, pro které může O2 poskytování služby přerušit nebo ukončit výpovědí účinnou okamžikem doručení a současně požadovat náhradu** jimi způsobené újmy, a to přinejmenším v rozsahu, který odpovídá zneužitému provozu poskytované služby (částce stanovené ve vyúčtování služby za provoz zneužitý na poskytované službě).

## 5 Telefonní přístroj

Nemáte-li potřebný telefonní přístroj, nabídneme Vám ho k zakoupení nebo do nájmu. Můžete požádat o instalaci telefonního přístroje a kontrolu kvality přípojného vedení na místě námi pověřeným technikem nebo o zaslání samoinstalačního balíčku poštou. Balíček obsahuje telefonní přístroj a potřebné vybavení a návody pro to, abyste sami provedli instalaci. Cenu za návštěvu technika i za samoinstalační balíček a jeho zaslání Vám vyúčtujeme na prvním vyúčtování za služby. V případě, že je současně se zřízením služby zřizován i technologický bod, je nutná instalace koncového bodu sítě v místě služby námi pověřeným technikem.

## 6 Telefonní číslo

O2 v souladu s číslovacím plánem přidělí službě telefonní číslo, které odpovídá číslovací oblasti umístění služby, a může číslo z naléhavých technických nebo provozních důvodů změnit.

## 7 Minimální nabízená a zaručená kvalita služby

O2 zaručuje 98 % průměrnou měsíční úspěšnost sestavení spojení pro vnitrostátní volání.

## 8 Služba je vázána na sjednané místo

Lze ji přemístit jen v případě, že bude pevný koncový bod („zásuvka“) aktivován jinde v rámci stejné budovy nebo jednotky téhož vlastníka nebo v jiné budově nebo jednotce nacházející se na jeho souvislém pozemku (musí být zachována stejná adresa identifikovaná číslem orientačním, a není-li přiděleno, číslem popisným nebo evidenčním). Službu poskytovanou prostřednictvím pevné sítě lze přemístit, pouze pokud je možné ji poskytovat na **stejném přípojném vedení**. Cena je sjednávána individuálně v závislosti na složitosti a potřebě práce a materiálu. Přemístění služby poskytované v pevném místě lze realizovat i tak, že se koncový bod nově vybuduje za smluvní cenu. Tuto činnost může vykonávat pouze kvalifikovaná fyzická nebo právnická osoba, která je k tomu oprávněná dle zvláštního předpisu a zmocněná O2.

## 9 Službu lze přeložit

Službu lze přeložit jen na základě předchozí písemné dohody s O2, a to tak, že se na daném umístění zruší a zřídí se znovu na jiné adrese, jsou-li na ní splněny podmínky pro zřízení služby. V případě, že se nové umístění služby nachází v jiné číslovací oblasti, je nutná změna telefonního čísla.

## 10 CS/CPS

Služba umožňuje na daném telefonním čísle přístup ke službám jiného poskytovatele hlasových služeb prostřednictvím pevné sítě, který má s O2 uzavřenu smlouvu o propojení sítě, a to volbou kódu příslušného poskytovatele při jednotlivých voláních (**Carrier Selection - „CS“**) nebo formou trvalého nastavení kódu poskytovatele (**Carrier Preselection - „CPS“**). S vybraným poskytovatelem musíte mít sjednanou smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací na čísle služby. Je možné zvolit si poskytovatele pro konkrétní typ volání (vnitrostátní volání, mezinárodní volání). Pro přístup ke službě prostřednictvím CPS si můžete vybrat až dva CPS poskytovatele. Požadavek na zřízení přístupu CPS se uplatňuje u tohoto poskytovatele. Přístup CS se uskutečňuje volbou kódu typu 10XX(X) pro jednotlivá volání. Přístup CPS se uskutečňuje trvalým nastavením kódů čísel 10xx(x). Pokud službu prostřednictvím přístupu CS/CPS využíváte, budete dostávat vyúčtování od O2 i od poskytovatelů služeb využitých prostřednictvím přístupu CS/CPS.

Přístup CS a CPS nelze využít na volání na čísla volby a předvolby poskytovatele, čísla začínající číslicemi 600, 700, 701, 800, 800 00, 82X, 970, 977, 980, 983, 989X. Uvedená volání můžete uskutečnit pouze prostřednictvím O2, tedy po zadání kódu 1022 před požadovaným telefonním číslem.

Pokud voláte prostřednictvím přístupu CS a CPS na zkrácená telefonní čísla začínající číslicí 1 (jedna), tato volání se automaticky uskuteční jako volání prostřednictvím sítě O2 a budou vyúčtována na vyúčtování za služby O2. Kdykoli můžete změnit pevně nastavený přístup CPS za přístup CS pro jednotlivá volání. Přístup CS má vždy prioritu před přístupem CPS. Při nastavení přístupu CPS můžete využít volbou kódu 1022 pro určité druhy volání nabídky O2 a tato volání budou účtována O2 dle Ceníku a současně budou uvedena na vyúčtování vystaveném O2.

**11 Sazba za volání**

V této sekci ceníku uvádíme sazbu za volání, faxovou nebo datovou komunikaci v Kč za minutu.

**12 Tarifkace vnitrostátního volání**

V rámci ČR se účtuje vždy celá sazba za započatou první minutu odchozího volání a dále celá sazba za každou další započatou minutu (60+60). Stejně se počítá i spotřeba volných jednotek.

**13 Volné minuty**

Volné minuty (volání pro daný směr) v rámci paušálu jsou vždy uvedené u konkrétního tarifu a čerpají se dle příslušné tarifkace. Uplatňují se v průběhu daného zúčtovacího období. Neuplatňují se na volání zpoplatněné speciální sazbou. Nevýčerpané volné minuty se nepřevádějí do následujícího zúčtovacího období, není-li uvedeno jinak.

Volání na čísla s předvolbami 95 a 91 (IP telefonie), 972, 973, 974, vyzvednutí vzkazu z vlastní Hlasové schránky, faxová komunikace a vytáčené připojení k internetu

Spotřebují se Volné minuty na vnitrostátní volání

**14 V případě zneužití**

V případě níže uvedeného zneužití služby či výhod je O2 oprávněna vám omezit či přerušit poskytování služeb. Dle čl. 4.1 Všeobecných podmínek poskytování služeb O2:

- Nesmíte přenechávat služby za úplaty nebo jiné protiplnění jiným osobám („pře prodej“) ani pře prodej umožnit nebo se na něm podílet. Zakázáno je rovněž začleňování služeb O2 do technických řešení určených pro poskytování služeb jiným osobám a vydávání služeb O2 za služby jiného subjektu.
- Nesmíte negativně ovlivňovat provoz sítě a kvalitu služeb poskytovaných ostatním účastníkům, například používáním služby ke sdílení a k propojování hovorů mezi sítěmi. Nesmíte zasahovat do sítě, síťových zařízení ani koncového (technologického) bodu.
- Nesmíte uměle nebo automaticky generovat hovory nebo zprávy hromadným způsobem.
- Výhody i služby jsou určeny pouze vám. Proto je nesmíte sdílet k získání finančního prospěchu.
- Zavazujete se užívat služby a výhody v rozsahu nepřesahujícím maximální předpokládatelné chování jednoho člověka. Za takovou hranici se považuje 10 000 minut za měsíc.

Kromě přerušování poskytování služeb či jejich zrušení je O2 oprávněna zpoplatnit služby, které byly tímto způsobem zneužity, sazbou 1,20 Kč včetně DPH (0,99 Kč bez DPH) za minutu hovoru v ČR, ledaže účastník poskytne uspokojivé vysvětlení, že se jednalo o standardní využití služby.

**15 Hlášení poruch**

Závady, přerušování provozu, zhoršená kvalita poskytovaných služeb a poruchy koncových zařízení se ohlašují na bezplatné lince technické podpory O2 provozované na telefonním čísle 800 184 084.

## Tarify a ceny

Vyberte si, podle jakého tarifu chcete služby účtovat

### Tarifní řada pro domácnosti

Čím vyšší tarif, tím větší výhody.

#### Neomezené volání ČR

| Neomezené volání ČR                                     |                                     |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Měsíční paušál                                          | <b>349,00 Kč</b><br>288,42 Kč       |
| Volné minuty na vnitrostátní volání                     | <b>Neomezeně do všech sítí v ČR</b> |
| Volné minuty na mezinárodní volání do zóny <sup>1</sup> | -                                   |

#### Volání ČR Plus

| Volání ČR Plus                                          |                                     |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Měsíční paušál                                          | <b>549,00 Kč</b><br>453,72 Kč       |
| Volné minuty na vnitrostátní volání                     | <b>Neomezeně do všech sítí v ČR</b> |
| Volné minuty na mezinárodní volání do zóny <sup>1</sup> | 1000 minut <sup>1,2</sup>           |

<sup>1</sup> Volné minuty pro mezinárodní volání se vztahují pouze na země zařazené do Zóny 1 a dále do zemí: Albánie, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Černá Hora, Faerské ostrovy, Severní Makedonie, Moldavsko, Srbsko, Švýcarsko, Turecko a Ukrajina. V případě překročení 1 000 volných minut bude volání nad uvedený limit účastníkovi zpoplatněno sazbou dle aktuálních cen mezinárodního volání stanovené Ceníkem volitelných služeb.

<sup>2</sup> Spotřebitel, který sjednal tarif s volnými minutami na mezinárodní volání, může požádat o změnu podmínek, která mu umožní účtování mezinárodního volání do EU podle spotřebovaných jednotek dle aktuálních cen v ceníku volitelných služeb.

#### Moje číslo

**Tarif určen výhradně pro přijímání hovorů na vašem telefonním čísle a další přesměrování těchto hovorů na pevná nebo mobilní čísla v ČR.**

| Moje číslo     |                             |
|----------------|-----------------------------|
| Měsíční paušál | <b>49,00 Kč</b><br>40,49 Kč |

Služba neumožňuje bezplatné volání na čísla tísňového volání.

Hovory není možné přesměrovávat na čísla začínající číslicemi 1, 8 a 90 a 97.

## Volání NEJ

Tento tarif nelze aktivovat na žádost účastníka a je poskytován výlučně na přípojkách zřízených bývalým operátorem NEJ.cz.

|                                             | Volání NEJ                  |
|---------------------------------------------|-----------------------------|
| Měsíční paušál                              | <b>50,00 Kč</b><br>41,32 Kč |
| Volání do O2 a na pevné a mobilní sítě v ČR | <b>0,99 Kč</b><br>0,82 Kč   |

## Něco navíc k vašemu tarifu

Nadstavbové balíčky a služby

### Omezení odchozího volání

Služba spočívá v omezení odchozího volání do níže uvedených směrů s nastavením přímo na ústředně. Jedno telefonní číslo může mít nastaveno jen jeden z níže uvedených směrů omezení odchozích hovorů. Cena se účtuje za každý započatý měsíc, kdy je omezení nastaveno, bez ohledu na skutečný počet dnů využívání služby v takovém měsíci.

| Směry omezení odchozího volání                                    | Měsíční cena v Kč                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Úplné omezení odchozího volání                                    | <p>Blokace veškerých odchozích volání. Umožněna jsou pouze tísňová volání na číslo 112 a čísla ve tvaru 15x, a volání na technickou podporu 800 184 084 a na zákaznickou linku 800 02 02 02</p> <p><b>84,70 Kč</b><br/>70,00 Kč</p>                     |
| Částečné omezení odchozího volání                                 | <p>Blokace odchozích mezinárodních volání, dálkových volání, spojení na linky DATARIF 976 a na Audiotexové linky (čísla 976 a 90x kde x = 0,6,8,9), volání do mobilních sítí a spojení ke službám sítě Internet</p> <p><b>72,60 Kč</b><br/>60,00 Kč</p> |
| Omezení odchozích volání v mezinárodním směru, DATARIF a Audiotex | <p>Blokace odchozích mezinárodních volání, spojení na linky DATARIF 976 a na Audiotexové linky (čísla 976 a 90x kde x = 0,6,8,9)</p> <p><b>48,40 Kč</b><br/>40,00 Kč</p>                                                                                |
| Omezení odchozích volání na DATARIF a Audiotex                    | <p>Blokace spojení na linky DATARIF 976 a na Audiotexové linky (čísla 976 a 90x kde x = 0,6,8,9)</p> <p><b>0,00 Kč</b><br/>0,00 Kč</p>                                                                                                                  |
| Omezení odchozích volání na erotické linky                        | <p>Blokace volání na Audiotexovou linku 909 – erotika</p> <p><b>0,00 Kč</b><br/>0,00 Kč</p>                                                                                                                                                             |
| Omezení odchozích volání do mobilních sítí                        | <p>Blokace odchozích volání do mobilních sítí</p> <p><b>62,23 Kč</b><br/>51,43 Kč</p>                                                                                                                                                                   |

## Slevy a marketingové akce

Chcete získat ještě více? Podívejte se, jaké mimořádné výhody nebo slevy pro vás aktuálně máme.

Pár společných pravidel na úvod:

- Slevy a výhody bereme jako odměnu za důvěru. Proto pokud je chcete využívat, nesmíte být v prodlení s úhradou vyúčtování od O2, vedení v některém registru dlužníků (zejm. SOLUS) nebo být v úpadku. V takovém případě si vyhrazujeme právo výhodu nebo slevu neposkytnout nebo její poskytování ukončit.
- Mějte prosím na paměti, že není-li v konkrétním případě uvedeno něco jiného, nelze výhody ani slevy u stejné služby kumulovat: proto Vám při splnění podmínek akce poskytneme tu výhodu či slevu, o kterou nás v době trvání akce výslovně požádáte; volbu výhody či slevy nelze po podání žádosti měnit. Pokud například na základě jakékoli akce nebo individuální dohody požádáte o zařízení za zvýhodněnou cenu nebo slevu na službu, nemůžete žádat k téže službě o další zařízení ani slevu.
- Slevy jsou položky odčítané od standardní ceny, proto je musíme mít od čeho odečíst: slevy tedy poskytujeme maximálně do výše standardní ceníkové ceny zařízení či služby. Nárok na slevu nemůže proto vést ke vzniku záporného vyúčtování ani přeplatku.
- Všechny slevy a marketingové akce jsou určeny jen pro účastníky se službou elektronických komunikací s tarifem z aktuální veřejné nabídky O2 pro fyzické osoby. Proto se nevztahují na účastníky s Rámcovou dohodou ani s individuální cenovou nabídkou.

### Zvýhodněné SMS do Velké Británie a na Gibraltar pro spotřebitele

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Trvání akce</b>               | <b>1. 1. 2026 – 30. 6. 2026</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Kdo může nabídku využít</b>   | Účastník služby volání z pevné                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Výhoda, kterou lze získat</b> | Účastník služby volání z pevné, který je spotřebitelem, dále může využívat SMS z ČR na zahraniční účastnická čísla Velké Británie a Gibraltarů za stejných podmínek jako SMS do EU (v maximální ceně pro spotřebitele dle čl. 5a nařízení EU 2015/2120, která činí od 15. 5. 2024 do 14. 5. 2026 po zaokrouhlení na desetihaléře dolů 1,70 Kč/SMS vč. DPH). |



**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



**Příloha č. 7 - Ceník volitelných služeb pro firemní zákazníky**

# Ceník volitelných služeb

Aktuální nabídka účinná od 1. 1. do 31. 1. 2026

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| <u>Mobilní volání</u> .....          | 17 |
| <u>Mobilní internet</u> .....        | 23 |
| <u>Internet v pevném místě</u> ..... | 24 |
| <u>O2 Security</u> .....             | 25 |
| <u>Volání z pevné</u> .....          | 27 |

**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

## Co v ceníku najdete

Pokud s O2 uzavřete smlouvu na některou ze základních služeb z Ceníku základních služeb, můžete vedle sjednaných základních služeb čerpat také z aktuální nabídky volitelných služeb v tomto Ceníku. Možnost a podmínky čerpání volitelných služeb sjednáváte současně se smlouvou na základní službu.

Služby uvedené v této aktuální nabídce lze čerpat jen po dobu její účinnosti. Stejně tak ceny jsou platné jen po dobu účinnosti.

Volitelné služby lze zpravidla objednat přes SMS, hlasový automat na zákaznické lince (IVR) anebo MojeO2. Vyúčtujeme je Vám za příslušné období společně s ostatními službami.

## Žádost o poskytnutí služeb sjednaných na dálku či mimo obchodní prostory před uplynutím lhůty 14 dnů pro odstoupení od smlouvy

U služeb sjednaných spotřebitelem na dálku či mimo obchodní prostory lze dle občanského zákoníku začít s plněním ve lhůtě 14 dnů pro odstoupení od smlouvy jen na výslovnou žádost spotřebitele. Totéž platí u služeb elektronických komunikací sjednaných na dálku podnikající fyzickou osobou. U nákupu digitálního obsahu bez hmotného nosiče spotřebitelem na dálku či mimo obchodní prostory vyžaduje občanský zákoník v potvrzení o uzavření smlouvy údaj, že spotřebitel výslovně souhlasí se započatím plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. Zpřístupnění objednaných služeb nebo digitálního obsahu neprodleně po objednání je ovšem standardem, který účastníci očekávají. **Účastník proto uzavřením smlouvy o poskytování služeb či o nákupu digitálního obsahu (dokončením objednávky konkrétního balíčku, obsahu nebo jiného produktu) výslovně žádá o zahájení jejich poskytování ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy a souhlasí se zahájením jejich plnění neprodleně po uzavření smlouvy. Právo odstoupit od smlouvy v případě digitálního obsahu zanikne udělením uvedeného souhlasu, v případě služby pak jejím poskytnutím, např. vyčerpáním či uplynutím objednaného balíčku nebo jiného produktu.**

## Výběr čísla

Telefonní číslo přidělujeme automaticky z přidělených rozsahů. Můžete si však při sjednávání smlouvy požádat o jiné dostupné číslo v rámci rozsahu.

| Poplatek                |                             |
|-------------------------|-----------------------------|
| Poplatek za výběr čísla | <b>99,99 Kč</b><br>82,64 Kč |

## VIP číslo

Máte možnost si zvolit jiné číslo, než je standardně nabízeno. VIP číslo má vždy logickou posloupnost čísel (např. 123 nebo 654). Maximální počet na rodné číslo účastníka je 5 ks.

| Poplatek              |                                     |
|-----------------------|-------------------------------------|
| Poplatek za VIP číslo | <b>25 000,00 Kč</b><br>20 661,16 Kč |

## Zlaté číslo

Máte možnost si zvolit jiné číslo, než je standardně nabízeno. Zlaté číslo obsahuje snadno zapamatovatelnou kombinaci čísel (např. ... 331 333) Maximální počet na rodné číslo účastníka je 5 ks.

| Poplatek                |                                   |
|-------------------------|-----------------------------------|
| Poplatek za Zlaté číslo | <b>6 000,00 Kč</b><br>4 958,68 Kč |

## Změna čísla

Máte možnost si vybrat jiné telefonní číslo, než aktuálně používáte.

| Poplatek                |                               |
|-------------------------|-------------------------------|
| Poplatek za změnu čísla | <b>599,00 Kč</b><br>495,04 Kč |

## Opakované stažení eSIM

Je-li na žádost účastníka služba v mobilní síti poskytována prostřednictvím eSIM (od sjednání služby či od výměny SIM), za 4. a každé další stažení elektronického profilu eSIM ze vzdáleného úložiště během téhož zúčtovacího období je O2 oprávněna účastníkovi účtovat následující jednorázový poplatek.

| Poplatek                                                                     |                             |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Poplatek za opakované stažení eSIM<br>(od čtvrtého v témž zúčtovacím období) | <b>49,00 Kč</b><br>40,50 Kč |

V rámci marketingové akce zavádění eSIM v O2 mohou účastníci, jimž je služba poskytována prostřednictvím eSIM, stahovat její elektronický profil do 31. 12. 2026 v ceně poplatku za aktivaci služby (u eSIM sjednané při zřízení služby) či v ceně poplatku za výměnu SIM (u již zřízené služby), a to bez účtování poplatku za opakované stažení eSIM za 4. a každé další její stažení během téhož zúčtovacího období.

## Odpojení na vlastní žádost

Vaše služby mobilní volání a mobilní internet můžete nechat dočasně odpojit. Využíváte-li služby alespoň jeden měsíc, služby můžete nechat dočasně přerušit, a to až na dobu 12 měsíců. Před každým přerušením služby musíte služby vždy využívat minimálně 1 měsíc.

| Poplatek                               |                             |
|----------------------------------------|-----------------------------|
| Poplatek za odpojení na vlastní žádost | <b>99,00 Kč</b><br>81,82 Kč |

## Přechod na Prepaid

Účastník může požádat o zrušení služby a přejít na předplacenou kartu. Poplatkem zároveň předplacenou kartu dobijete.

| Poplatek                       |                  |
|--------------------------------|------------------|
| Poplatek za přechod na Prepaid | <b>300,00 Kč</b> |

## Převod účastnictví

Účastník má možnost převést služby na jiného účastníka. Převodem dochází k ukončení služeb u původního účastníka a k jejich aktivaci u nového účastníka. Dluhy nepřecházejí na nového účastníka a nový účastník si musí sjednat a nastavit službu podle aktuálních podmínek.

| Poplatek                       |                             |
|--------------------------------|-----------------------------|
| Poplatek za převod účastnictví | <b>99,00 Kč</b><br>81,82 Kč |

## Platba vyúčtování na prodejně

Účastník může na prodejně O2 zaplatit vystavené vyúčtování za služby. Poplatek za asistenci personálu při platbě (identifikace osoby, konkrétní pohledávky, zadání správného variabilního symbolu a případně znovuzapojení služeb při prodloužení s úhradou).

|                                                          | Poplatek                    |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Poplatek za každé jedno vyúčtování zaplacené na prodejně | <b>99,00 Kč</b><br>81,82 Kč |

## Opis dokladu

Na vyžádání Vám zašleme opis vystaveného vyúčtování nebo jiného dokladu, např. faktury za zakoupené zboží.

|                          | Poplatek                    |
|--------------------------|-----------------------------|
| Poplatek za opis dokladu | <b>79,00 Kč</b><br>65,29 Kč |

## Jednorázový tištěný podrobný výpis

Jednorázový tištěný podrobný výpis až za 2 zúčtovací období zpětně.

|                                               | Poplatek                     |
|-----------------------------------------------|------------------------------|
| Poplatek za jednorázový tištěný podrobný účet | <b>119,79 Kč</b><br>99,00 Kč |

## Identifikace zlomyslných volání

Služba umožní identifikovat volajícího, který znepříjemňuje život volanému. Podmínky poskytnutí služby se řídí zákonem. Účastník musí označit konkrétní volání jako zlomyslná a obtěžující a údaje lze poskytnout nejpozději do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání.

|                                                                                     | Poplatek                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Poplatek za identifikaci zlomyslných volání<br>(platí pro identifikaci 1 - 5 čísel) | <b>252,00 Kč</b><br>208,26 Kč |

## Doručení zboží

Poplatek za doručení objednaného zboží (zejm. hardware) v ČR

1) S ověřením totožnosti/pořízením kopie dokladu

|                             | Poplatek                    |
|-----------------------------|-----------------------------|
| Doručení kurýrem s ověřením | <b>99,00 Kč</b><br>81,82 Kč |

2) V ostatních případech

|                                                                                                                                                                                       | Poplatek                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Doručení kurýrem DPD                                                                                                                                                                  | <b>119,00 Kč</b><br>98,35 Kč  |
| Doručení kurýrem PPL                                                                                                                                                                  | <b>119,00 Kč</b><br>98,35 Kč  |
| Doručení na výdejní místo DPD PickUp Point                                                                                                                                            | <b>69,00 Kč</b><br>57,02 Kč   |
| Doručení na výdejní místo PPL ParcelShop                                                                                                                                              | <b>69,00 Kč</b><br>57,02 Kč   |
| Doručení na výdejní místo GeisPoint                                                                                                                                                   | <b>69,00 Kč</b><br>57,02 Kč   |
| Doručení Česká Pošta balík na poštu                                                                                                                                                   | <b>69,00 Kč</b><br>57,02 Kč   |
| Doručení Česká Pošta balík do ruky                                                                                                                                                    | <b>99,00 Kč</b><br>81,82 Kč   |
| Doručení Expresním kurýrem<br>(dostupné jen ve vybraných městech)<br>Zboží doručíme již do 4 hodin od jeho předání dopravci,<br>pokud k předání došlo v pracovní dny mezi 7 a 16 hod) | <b>299,00 Kč</b><br>247,11 Kč |
| Poplatek za doručení kurýrem<br>(Není účtován v případě, kdy celková cena Zboží<br>k zaplacení je vyšší než 20.000,-Kč)                                                               | <b>99,00 Kč</b><br>81,82 Kč   |

## Dobírka

|                                     | Poplatek                    |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| Placení dopravci při doručení zboží | <b>59,00 Kč</b><br>48,76 Kč |

## O2 Pohodlná instalace

|                                    | Poplatek                      |
|------------------------------------|-------------------------------|
| Poplatek za O2 Pohodlnou instalaci | <b>499,00 Kč</b><br>412,40 Kč |

Tato jednorázová služba je určena pro případy, kdy dochází ke zřizování služby v pevném místě na dohodnuté adrese v ČR (na základě sjednání nové služby nebo změny umístění či technologie u stávající služby) a účastník současně požaduje od O2 dodání a zprovoznění koncového zařízení technikem ke zřizované službě. O2 Pohodlná instalace zahrnuje níže specifikovaný materiál a úkony technika O2. Pokud je na tomtéž koncovém technologickém bodu (přípojce) zřizováno více služeb O2 při téže návštěvě technika, platí se poplatek pouze jedenkrát. Technik je oprávněn vyžadovat předem doložení totožnosti přebírající osoby (občanský průkaz), prokázání jejího práva jednat jménem účastníka (zmocnění, nejedná-li účastník sám) a podepsání předávacího protokolu či dodatku smlouvy, potvrzujícího prováděné práce a předání objednaného koncového zařízení.

- Zřízení koncového technologického bodu (přípojky) pro čerpání služby v pevném místě a nastavení jejích parametrů, a to v následujícím rozsahu.
  - V případě služby v pevné síti (např. základní služby, xDSL, fiber): místní šetření možnosti vybudování přípojky, zřízení přípojky, její napojení na nejbližší rozvaděč, zřízení a aktivace jedné zásuvky, vybudování vnitřních rozvodů k zásuvce (včetně potřebných průrazů bez lištování) do limitu kabeláže 10 metrů, nastavení parametrů přípojky, kontrola zprovoznění služby.
  - V případě služby v mobilní síti (WTTx): místní šetření o síly a kvality signálu, zřízení koncového technologického bodu (předání SIM karty), nastavení parametrů služby a kontrola jejího zprovoznění.
- Doručení a zprovoznění koncového zařízení, které slouží k užívání zřizované služby v pevném místě od O2, a to v dále uvedeném rozsahu. Platí pro koncové zařízení doručované technikem, které účastník objednal spolu se službou z aktuální nabídky O2. Technik přitom používá pouze ty kabely, které jsou součástí balení zařízení (délka zpravidla 3 m od každému zařízení.)
  - V případě zřízení služby internet v pevném místě s instalací objednaného základního modemu: jeho doručení, připojení, spuštění, konfigurace Wifi (zadání SSID a hesla na přání uživatele), předvedení funkčnosti a poskytnutí uživatelského manuálu či instrukcí.
  - V případě zřízení služby internet v pevném místě s instalací objednaného zařízení O2 Smart Box: jeho doručení, připojení, spuštění, stáhnutí a instalace O2 Smart Box aplikace do mobilního zařízení uživatele, spuštění aplikace a úvodní nastavení Wi-Fi přes mobilní zařízení, předvedení funkčnosti a poskytnutí uživatelského manuálu či instrukcí; konečnou konfiguraci O2 Smart Box si uživatel provádí sám z důvodu zabezpečení zařízení.
  - V případě zřízení služby Oneplay s instalací objednaného zařízení set-top box: jeho doručení, připojení k síti a televizoru, propojení s modemem, spuštění, předvedení funkčnosti a poskytnutí uživatelského manuálu či instrukcí. V případě služby Rodinné sledování či obdobné (která umožňuje sledování více streamů současně) je maximální počet instalovaných zařízení roven dvěma set-top boxům.
  - V případě zřízení služby internet v pevném místě v mobilní síti (WTTx) s instalací objednaného routeru: volba vhodného typu instalovaného zařízení dle provedeného šetření (potřeba a typ vnější antény), jeho doručení, volba vhodného umístění s ohledem na dostupnost signálu a realizovatelnost instalace (bezpečný přístup k vedení a proveditelná trasa), instalace routeru, dále připojení, spuštění, předvedení funkčnosti a poskytnutí uživatelského manuálu či instrukcí. Instalace routeru zahrnuje:
    - dodávku standardního výložníku (je-li třeba dle aktuální situace),
    - instalaci a montáž objednaných zařízení,
    - instalaci SIM karty do routeru,
    - realizaci kabelové trasy od vnější antény (je-li třeba) k vnitřnímu koncovému zařízení v délce až 40 m,
    - instalaci a zapojení napájecího adaptéru PoE (Power over Ethernet) včetně připojení objednaných zařízení k elektrické síti,
    - konfiguraci vnější nebo vnitřní jednotky a koncového routeru (zadání SSID a hesla na přání uživatele),
    - standardní instalační materiál – UTP kabeláž, konektory, propojovací kabely, úchytky,
    - kabeláž do 40 m, hmoždinky, prostupy a průvrty (nikoli protipožární ani speciální).
  - V ostatních případech zřízení základní služby v pevném místě s instalací objednaného koncového zařízení: jeho doručení, připojení, spuštění, konfigurace, předvedení funkčnosti a poskytnutí uživatelského manuálu či instrukcí.
- Doprava technika po ČR a čekání ve sjednaném místě poskytování služby po dobu do 30 minut.

Veškeré úkony či materiál, které nejsou uvedeny výše, zejm. instalace za použití horolezecké techniky, speciální výložníky, plochý UTP kabel, speciální kotvicí materiály a chemické kotvy, nestandardní požadavky (např. konfigurace vnitřní LAN sítě a počítače), dodávky speciální střešní krytiny, nová elektroinstalace nebo instalace a dodávka přepětové ochrany, nejsou součástí produktu O2 Pohodlná instalace a nejsou zahrnuty v souvisejícím poplatku. Účastník si tyto služby, má-li o ně zájem, musí obstarat od jejich poskytovatele samostatně. Může si přitom vybrat z aktuální nabídky O2 níže v tomto ceníku, pokud se v ní požadovaná služba nachází.

## O2 Nadstandardní instalace

Tato jednorázová služba je určena pro případy, kdy dochází ke zřizování služby v pevném místě prostřednictvím pevné sítě **v bytě či rodinném domě** na dohodnuté adrese v ČR (na základě sjednání nové služby nebo změny umístění či technologie u stávající služby) a **účastník současně požaduje od O2 vybudování vnitřních rozvodů k zásuvce bez dodání a zprovoznění koncového zařízení**. O2 Nadstandardní instalace **zahrnuje níže specifikovaný materiál a úkony technika O2**. Pokud je na tomtéž koncovém technologickém bodu (přípojce) zřizováno více služeb O2 při téže návštěvě technika, platí se poplatek pouze jedenkrát. Technik je oprávněn vyžadovat předem doložení totožnosti přebírající osoby (občanský průkaz), prokázání jejího práva jednat jménem účastníka (zmocnění, nejedná-li účastník sám) a podepsání předávacího protokolu či dodatku smlouvy, potvrzujícího prováděné práce.

1. Zřízení koncového technologického bodu (přípojky) pro čerpání služby v pevném místě prostřednictvím pevné sítě (např. základní služby, xDSL, fiber) a nastavení jejích parametrů, a to v tomto rozsahu: místní šetření možnosti vybudování přípojky, zřízení přípojky, její napojení na nejbližší rozvaděč, zřízení a aktivace jedné zásuvky, vybudování vnitřních rozvodů k zásuvce (včetně potřebných průrazů bez lištování) do limitu kabeláže 20 metrů v bytě a 30 metrů v rodinném domě, dále nastavení parametrů přípojky, kontrola zprovoznění služby.
2. Doprava technika po ČR a čekání ve sjednaném místě poskytování služby po dobu do 30 minut.

Veškeré úkony či materiál, které nejsou uvedeny výše, zejm. instalace za použití horolezecké techniky, speciální výložníky, plochý UTP kabel, speciální kotvicí materiály a chemické kotvy, nestandardní požadavky (např. konfigurace vnitřní LAN sítě a počítače), dodávky speciální střešní krytiny, nová elektroinstalace nebo instalace a dodávka přepětové ochrany, nejsou součástí produktu O2 Nadstandardní instalace nejsou zahrnuty v souvisejícím poplatku. Účastník si tyto služby, má-li o ně zájem, musí obstarat od jejich poskytovatele samostatně. Může si přitom vybrat z aktuální nabídky O2 níže v tomto ceníku, pokud se v ní požadovaná služba nachází.

|                                        | Poplatek                      |
|----------------------------------------|-------------------------------|
| Poplatek za O2 Nadstandardní instalaci | <b>499,00 Kč</b><br>412,40 Kč |

## Technické práce související s koncovým technologickým bodem u služeb v pevném místě

| Název práce                                                                   | Cena                              | Účtovací jednotka | Minimální účt. jednotka | Účtování materiálu* |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|-------------------------|---------------------|
| Konfigurace IP zařízení                                                       | <b>1 452,00 Kč</b><br>1 200,00 Kč | Hodina            | 1 h                     | C                   |
| Místní šetření u zákazníka**                                                  | <b>1 452,00 Kč</b><br>1 200,00 Kč | Hodina            | 1 h                     | 1 h                 |
| Odborné konzultace                                                            | <b>1 452,00 Kč</b><br>1 200,00 Kč | Hodina            | 1 h                     | C                   |
| Vybudování / úprava vnitřních rozvodů                                         | <b>1 452,00 Kč</b><br>1 200,00 Kč | Hodina            | 1 h                     | A                   |
| Instalace/konfigurace/deinstalace KZ                                          | <b>1 936,00 Kč</b><br>1 600,00 Kč | Fixní sazba       | –                       | C                   |
| Individuální konfigurace účastníka                                            | <b>1 936,00 Kč</b><br>1 600,00 Kč | Fixní sazba       | –                       | C                   |
| Instalace/konfigurace/deinstalace PBx                                         | <b>1 452,00 Kč</b><br>1 200,00 Kč | Hodina            | 1 h                     | B                   |
| Odborné technické práce (přemístění přípojky, úprava vnitřních rozvodů apod.) | <b>1 452,00 Kč</b><br>1 200,00 Kč | Hodina            | 1 h                     | A                   |
| Připojení pobočky VoIP                                                        | <b>1 452,00 Kč</b><br>1 200,00 Kč | Hodina            | 1 h                     | B                   |

V ceně sazby jsou zahrnuty náklady na dopravu technika.

Při započítání práce se účtuje minimální účtovací jednotka. Po překročení minimální účtovací jednotky se práce účtuje za každou započatou půlhodinu.

Cena je zákazníkovi účtována ve vyúčtování za služby elektronických komunikací nebo v případě potřeby samostatnou fakturou.

\* Účtování materiálu:

A – Cena za materiál je součástí hodinové sazby

B – Cena za spotřebovaný materiál se účtuje navíc k hodinové sazbě

C – Pro daný typ práce není použit materiál navíc

\*\* Zjištění možnosti připojení pevnou sítí bez současného zřízení služby

## SMS do pevné sítě a na zahraniční čísla

| Sazba                  |                            |
|------------------------|----------------------------|
| Sazba za odeslanou SMS | <b>5,00 Kč*</b><br>4,13 Kč |

\*V rozsahu čl. 5a nařízení EU 2015/2120 však jen do tam určené maximální ceny.

Čl. 5a nařízení EU 2015/2120 stanovuje maximální cenu pro spotřebitele u SMS do EU, a to od 15. 5. 2024 do 14. 5. 2026 po zaokrouhlení na desetihaléře dolů ve výši 1,70 Kč/SMS vč. DPH.

EU aktuálně zahrnuje tyto země: Azory (Portugalsko), Belgie, Bulharsko, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Francouzská Guyana, Guadeloupe (Francie), Chorvatsko, Irsko, Island, Itálie, Kanárské ostrovy (Španělsko), Kypr, Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Madeira (Portugalsko), Maďarsko, Malta, Martinik (Francie), Německo, Nizozemí, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Réunion (Francie), Rumunsko, Řecko, San Marino, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Vatikán (Itálie).

## SMS s doručenkou

SMS s doručenkou je SMS služba poskytovaná na pětimístných číslech začínajících číslicemi 876, umožňující hromadnou automatizovanou komunikaci s příjemcem SMS zprávy včetně zajištění odeslání odpovědi formou SMS od příjemce k účastníkovi.

|                                                                                                                                                                        | Sazba                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Cena zprávy na číslo 876X1 s doručeníím odpovědi příjemce ze stejného čísla (včetně garance zpracování do 10 SMS za 1 sec a odeslání odpovědi do 60 sekund) za obě SMS | <b>4,90 Kč</b><br>4,05 Kč   |
| Cena zprávy na číslo 876X2 s doručeníím odpovědi příjemce ze stejného čísla (včetně garance zpracování do 50 SMS za 1 sec a odeslání odpovědi do 10 sekund) za obě SMS | <b>12,90 Kč</b><br>10,66 Kč |

Proměnná X v telefonních číslech 876X1 a 876X2 je při použití vždy zastoupena číselnou hodnotou v rozsahu čísel 0 – 9.

## MMS

|                                                        | Sazba                     |
|--------------------------------------------------------|---------------------------|
| Odeslaná MMS pro tarify Mobilní volání                 | <b>5,60 Kč</b><br>4,63 Kč |
| Odeslaná MMS pro tarify služby Mobilní internet        | <b>5,90 Kč</b><br>4,88 Kč |
| Odeslaná MMS v roamingu v zóně EU s tarifem Svět Basic | <b>6,50 Kč</b><br>5,37 Kč |

## Informační služby

### Služby 141xx, 12xx, 13xx, 14yxx, 12yxx a časové informace

|                                                                                 | Sazba - Mobilní volání    | Sazba - Volání z pevné    |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Služby 141xx – např. přesný čas, výsledky her Sportka, Sazka, Š10 a Euromiliony | <b>6,05 Kč</b><br>5,00 Kč | <b>6,05 Kč</b><br>5,00 Kč |
| Služby 12xx (mimo 1221), 13xx a 14yxx (y=0,2-9)                                 | <b>3,50 Kč</b><br>2,89 Kč | <b>1,67 Kč</b><br>1,38 Kč |
| Služby 12yxx, kde y = 4, 7, 8 a 9 (mimo 12727)                                  | <b>3,50 Kč</b><br>2,89 Kč | <b>1,67 Kč</b><br>1,38 Kč |
| Časové informace (+420 606 000 606)                                             | <b>4,84 Kč</b><br>4,00 Kč | <b>4,84 Kč</b><br>4,00 Kč |

Uvedené ceny jsou v Kč za minutu. Minimální zpoplatněná délka volání je jedna minuta (u linek 141xx dvě minuty). Po uplynutí minimální délky volání se účtuje za každou započatou minutu volání cena za jednu minutu volání (u +420 606 000 606 se dále účtuje po sekundách). Volání na čísla služeb 141xx, 12xx, 13xx, 14yxx, 12yxx a +420 606 000 606 není zahrnuto v neomezeném volání ve vašem tarifu ani na něj nelze čerpat volné jednotky.

### Služby 1180, 1181 a 1188

|                                    | Sazba - Mobilní volání      | Sazba - Fixní volání        |
|------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Informační linky 1180, 1181 a 1188 | <b>40,00 Kč</b><br>33,06 Kč | <b>40,00 Kč</b><br>33,06 Kč |

Informační služby umožňují spojení hovoru na vyhledané číslo. Takto spojený hovor je účtován stejnou cenou, jako volání na příslušnou Informační službu.

Uvedené ceny jsou v Kč za minutu. Minimální zpoplatněná délka volání je jedna minuta. Po uplynutí minimální délky volání se účtuje každá započatá minuta.

Volání na služby 1180, 1181 a 1188 je dostupné pouze v rámci volání z České republiky. Na služby není možné volat ze zahraničí.

### Ohlašovna poruch 13100

|                                       | Sazba                     |
|---------------------------------------|---------------------------|
| 13100 - Ohlašovna poruch T-Mobile/GTS | <b>3,00 Kč</b><br>2,48 Kč |

Uvedené ceny jsou v Kč za minutu.

Minimální zpoplatněná délka volání je jedna minuta. Po uplynutí minimální délky volání se účtuje za každou započatou minutu volání cena za jednu minutu volání.

## O2 Linka pro neslyšící a nevidomé

| Skupina zemí   | Bez překladu do anglického jazyka | S překladem do anglického jazyka |
|----------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| Skupina zemí 1 | <b>5,32 Kč</b><br>4,40 Kč         | <b>29,52 Kč</b><br>24,40 Kč      |
| Skupina zemí 2 | <b>5,81 Kč</b><br>4,80 Kč         | <b>30,01 Kč</b><br>24,80 Kč      |
| Skupina zemí 3 | <b>11,50 Kč</b><br>9,50 Kč        | <b>35,70 Kč</b><br>29,50 Kč      |
| Skupina zemí 4 | <b>11,50 Kč</b><br>9,50 Kč        | <b>35,70 Kč</b><br>29,50 Kč      |
| Skupina zemí 5 | <b>13,92 Kč</b><br>11,50 Kč       | <b>38,12 Kč</b><br>31,50 Kč      |
| Skupina zemí 6 | <b>18,15 Kč</b><br>15,00 Kč       | <b>42,35 Kč</b><br>35,00 Kč      |
| Skupina zemí 7 | <b>27,83 Kč</b><br>23,00 Kč       | <b>52,03 Kč</b><br>43,00 Kč      |
| Skupina zemí 8 | <b>60,50 Kč</b><br>50,00 Kč       | <b>84,70 Kč</b><br>70,00 Kč      |

Služba je určena pro osoby se zrakovým nebo sluchovým postižením. Uživatel se sluchovým postižením kontaktuje operátora linky pomocí jednoho z komunikačních kanálů. Operátor následně za uživatele vyřídí jeho požadavky v mluvené formě (objednávka u lékaře, komunikace s úřady atd.) a odešle uživateli odpověď tímtož kanálem.

Klient se zrakovým postižením operátora kontaktuje prostřednictvím telefonu a operátor mu pomůže např. vyhledat spojení či popsat cestu.

Pro využití linky musí být uživatel předem registrován.

Další informace na stránkách [www.o2linkaproneslysci.cz](http://www.o2linkaproneslysci.cz).

Uvedené ceny jsou za 1 minutu hovoru.

Minimální zpoplatněná délka je 1 minuta. Po uplynutí minimální délky hovoru je účtována každá započatá minuta hovoru.

Kontakty na službu Linka pro neslyšící a nevidomé:

- 800 142 142 – pro slyšící volající směrem ke sluchově postiženému
- 800 147 147 – pro fax
- 720 002 282 – pro SMS (SMS je zpoplatněna dle tarifu klienta)
- [neslysci@o2.cz](mailto:neslysci@o2.cz) – pro e-mail
- [www.nadaceo2.cz/linka](http://www.nadaceo2.cz/linka) – pro komunikaci pomocí O2 chatu

Služba je v rámci ČR poskytována bezplatně.

| Skupina zemí | Země                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1            | Německo, Polsko, Rakousko, Slovensko                                                                                                                                                                                                                                |
| 2            | Austrálie, Belgie, Dánsko, Finsko, Francie, Irsko, Itálie a Vatikán, Izrael, Kanada, Kypr, Lucembursko, Maďarsko, Nizozemsko, Norsko, Portugalsko, Řecko, Slovinsko, Spojené státy americké, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie                          |
| 3            | Mobilní sítě vybraných zemí: Austrálie, Belgie, Dánsko, Finsko, Francie, Irsko, Itálie, Izrael, Kypr, Lucembursko, Maďarsko, Německo, Nizozemsko, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie |

| Skupina zemí | Země                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4            | Argentina, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Estonsko, Hongkong, Chorvatsko, Japonsko, Korea, Lichtenštejnsko, Litva, Monako, Nový Zéland, Rumunsko, San Marino, Singapur, Srbsko a Černá Hora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5            | Albánie, Alžírsko, Andorra, Arménie, Ázerbájdžán, Brazílie, Čína, Faerské ostrovy, Gruzie, Island, Jihoafrická Republika, Kazachstán, Lotyšsko, Severní Makedonie, Malta, Maroko, Moldavsko, Rusko, Spojené arabské emiráty, Tunisko, Turecko, Ukrajina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6            | Americká Samoa, Americké Panenské ostrovy, Aruba, Britské Panenské ostrovy, Egypt, Filipíny, Gibraltar, Chile, Libye, Malajsie, Malawi, Mexiko, Peru, Portoriko, Salvador, Sýrie, Thajsko, Tchaj-wan, Turkmenistán, Uzbekistán, Zimbabwe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 7            | Angola, Anquilla, Antigua a Barbuda, Bahrajn, Barbados, Belize, Benin, Bermudy, Brunej, Dominika, Dominikánská republika, Ekvádor, Francouzská Guyana, Grenada, Grónsko, Guadeloupe, Guatemala, Indie, Indonésie, Írán, Jamajka, Jordánsko, Kajmanské ostrovy, Katar, Keňa, Kongo, Konžská demokratická republika, Kuvajt, Kyrgyzstán, Libanon, Macao, Martinik, Mongolsko, Montserrat, Niger, Nigérie, Pákistán, Palestina, Paraguay, Pobřeží slonoviny, Réunion, Saint Pierre a Miquelon, Saúdská Arábie, Svatá Lucie, Svatý Kryštof a Nevis, Svatý Vincenc a Grenadiny, Tádžikistán, Turks a Caicos, Uganda, Venezuela, Vietnam, Zambie |
| 8            | ostatní země                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## O2 Knihovna – služby mobilního obsahu

| Uvítací melodie                                                         | Cena                                        |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Měsíční poplatek                                                        | <b>29,00 Kč</b><br>23,97 Kč                 |
| Uvítací melodie – Hlášky                                                | <b>10,00 - 25,00 Kč*</b><br>8,26 - 20,66 Kč |
| Uvítací melodie – Melodie                                               | <b>25,00 Kč</b><br>20,66 Kč                 |
| Změna nastavení Uvítací melodie,<br>Melodie v sekci „O2 Melodie“        | <b>0,00 Kč</b><br>0,00 Kč                   |
| Volání na *66                                                           | <b>0,00 Kč</b><br>0,00 Kč                   |
| Aktivace, deaktivace služby, objednání nové Uvítací melodie<br>přes SMS | <b>0,00 Kč</b><br>0,00 Kč                   |

\* Přesná cena položky je uvedena vždy před nákupem v detailu položky na [www.o2knihovna.cz](http://www.o2knihovna.cz) nebo v aplikaci O2 Knihovna.

| Čtení            | Cena                                             |
|------------------|--------------------------------------------------|
| E-magazín/noviny | <b>0,00 – 1 400,00 Kč*</b><br>0,00 – 1 157,02 Kč |
| E-kniha          | <b>0,00 – 1 200,00 Kč*</b><br>0,00 – 991,74 Kč   |

\* Přesná cena položky je uvedena vždy před nákupem v detailu položky na [www.o2knihovna.cz](http://www.o2knihovna.cz) nebo v aplikaci O2 Knihovna.

| Audioknihy | Cena                                             |
|------------|--------------------------------------------------|
| Audiokniha | <b>0,00 – 1 999,00 Kč*</b><br>0,00 – 1 652,07 Kč |

\* Přesná cena položky je uvedena vždy před nákupem v detailu položky na [www.o2knihovna.cz](http://www.o2knihovna.cz) nebo v aplikaci O2 Knihovna.

| O2 Active Kluby                                  | Cena                        |
|--------------------------------------------------|-----------------------------|
| O2 Active Klub - týdenní předplatné*             | <b>39,00 Kč</b><br>32,23 Kč |
| O2 Active Mobilní hry Klub - týdenní předplatné* | <b>70,00 Kč</b><br>57,85 Kč |
| O2 Active Video Klub - týdenní předplatné*       | <b>35,00 Kč</b><br>28,93 Kč |
| O2 Active Zábava Klub - týdenní předplatné*      | <b>50,00 Kč</b><br>41,32 Kč |

\* Službu již není možné objednat, již objednanou lze však nadále čerpat.

| SMS/MMS zpravodajství                                                              | Cena                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| SMS zpravodajství (Horoskopy, Jízdní řád, Doprava, Sport, Domácí, Ekonomika, atd.) | <b>0,00 – 49,00 Kč*</b><br>0,00 – 40,49 Kč |
| MMS zpravodajství (Horoskopy, Jízdní řád, Doprava, Sport, Domácí, Ekonomika, atd.) | <b>0,00 – 49,00 Kč*</b><br>0,00 – 40,49 Kč |
| Kombinované zpravodajství SMS/MMS (Sport, Domácí, Ekonomika, atd.)                 | <b>0,00 – 49,00 Kč*</b><br>0,00 – 40,49 Kč |

\* Přesná cena položky je uvedena vždy před nákupem v detailu položky na [www.o2knihovna.cz](http://www.o2knihovna.cz) nebo v aplikaci O2 Knihovna.

## Služba O2 péče na prodejnách

|                                   | Sazba                         |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| Poplatek za O2 péči na prodejnách | <b>299,00 Kč</b><br>247,11 Kč |

- Službu O2 Péče může zákazník využít buď při zakoupení nového telefonu, tabletu nebo modemu (dále jen "zařízení"), nebo při používání zařízení, nebo při reklamaci zařízení.
- Služba O2 Péče při koupi zařízení obsahuje zprovoznění jednoho vybraného e-mailového účtu (Gmail.com, Outlook.com, iCloud.com); ukázkou instalace jedné aplikace z Google Play, Windows Phone Store nebo App Store; kopírování kontaktů ze starého zařízení (které bylo v nabídce O2) do nově zakoupeného zařízení; nalepení ochranného skla na displej telefonu (sklo je nutné zakoupit zvlášť).
- Služba O2 Péče při používání zařízení obsahuje instalaci a nastavení modemů a dalších zařízení (zabezpečovací zařízení, kamery, atp.), které jsou nebo byly v nabídce O2; nastavení synchronizace a propojení mezi mobilním telefonem/tabletem a notebookem; instalaci aplikací do mobilního telefonu/tabletu včetně různých řešení (cloud atp.); kopírování kontaktů (pouze mezi zařízeními, která byla v nabídce O2; poradenství a edukaci dle požadavků zákazníka.

## Nadstandardní uživatelská podpora

Nadstandardní uživatelská podpora (Placená technická podpora) zahrnuje odbornou telefonickou konzultaci týkající se nastavení zařízení, na kterých je služba čerpána (např. nastavení Wi-Fi, fixní IP adresy, WAN).

|                                                | Sazba                       |
|------------------------------------------------|-----------------------------|
| Poplatek za nadstandardní uživatelskou podporu | <b>99,00 Kč</b><br>81,82 Kč |

- Cena služby je účtována za konzultaci týkající se jednoho zařízení v mobilní i pevné síti. Služby se poskytují po telefonu.
- Základní technická podpora zahrnuje pomoc se základní instalací a nastavením telekomunikačního zařízení, které umožňuje poskytování služby Oneplay (zapojení set-top boxu, modemu). V případě služby Rodinné sledování i prvotní nastavení modemu pro danou službu.
- Nadstandardní uživatelská podpora zahrnuje odbornou konzultaci týkající se nastavení set-top boxu (vlastní seznamy kanálů, řazení kanálů, nastavení HDMI výstupu) nebo nastavení zařízení, které není standardně dodávané ke službě Oneplay (např. zařízení pro bezdrátové připojení set-top boxu). Cena za Nadstandardní uživatelskou podporu je účtována za konzultaci týkající se jednoho zařízení.
- Za nadstandardní uživatelskou podporu je považováno i prioritní vyřízení požadavku základní technické podpory v případě, že si to zákazník vyloženě vyžádá.
- Základní technická podpora zahrnuje pomoc se základní instalací a nastavením telekomunikačního zařízení, které umožňuje poskytování služby Internet v pevném místě (splitter, modem).
- Nadstandardní uživatelská podpora (Placená technická podpora) zahrnuje odbornou konzultaci týkající se nastavení zařízení, na kterých je služba čerpána (např. nastavení Wi-Fi, fixní IP adresy, WAN). Cena služby je účtována za konzultaci týkající se jednoho zařízení. Za nadstandardní uživatelskou podporu je považováno i prioritní vyřízení požadavku základní technické podpory v případě, že si to zákazník vyloženě vyžádá.

## Platby přes O2

- Na SIM kartách je automaticky aktivována možnost zadávat příkazy k provedení platební transakcí, na základě kterých lze platit za zboží a služby poskytované Obchodníky. Daňový doklad vystavuje na Vaši žádost Obchodník.
- Možnost zadávat platební příkazy lze zrušit, případně znovu aktivovat na zákaznické lince 800 02 02 02 nebo \*11 (z účastnického čísla O2) nebo na kterékoliv značkové prodejně O2, nebo v internetové samoobsluze O2.
- Platební příkazy lze zadávat voláním (Platba voláním), zasláním SMS na zvláštní číslo (Platba přes SMS, Dárcovská SMS) nebo potvrzením příkazu v prostředí internetu (Platba přes internet).
- Jednotlivá platba přes O2 nesmí přesáhnout částku 1 200 Kč u platby voláním, 999 Kč u platby přes SMS a u DMS nebo 1 200 Kč u platby přes internet a u ostatních plateb. Současně veškeré platby přes O2, provedené prostřednictvím téhož účastnického telefonního čísla, nesmí ve svém úhrnu přesáhnout částku 7 100 Kč za kalendářní měsíc a 60 000 Kč za kalendářní rok. O2 je oprávněna odmítnout příkaz k provedení platby, která by překročila kterýkoli z výše uvedených limitů.

### Platba voláním (Audiotex)

Dostupné i pro volání z pevné i mobilní volání.

- Číslo, na kterém je realizována Platba voláním, má tvar 90X AB CD ZZ, kde X určuje charakter služby, AB cenu služby za minutu nebo za jedno spojení včetně DPH a CD ZZ identifikuje Obchodníka. Celková převáděná částka je pro předčíslí 900, 906 a 909 určena v závislosti na délce volání, sazbě za minutu a minimální zpoplatněné délce volání a pro předčíslí 908 pevnou sazbou za uskutečněné volání bez ohledu na jeho délku.
- Maximální cena jedné transakce je stanovena na 1 200 Kč. Hovor tak může být v okamžiku dovršení tohoto limitu bezprostředně ukončen. Např. při ceně volání na linku v sazbě 70 Kč za minutu může hovor v návaznosti na maximální cenu trvat maximálně 17 minut.

### Platba přes SMS (Premium SMS)

Dostupné pro mobilní volání a internet přes mobilní síť.

- Platby přes SMS jsou realizovány prostřednictvím zaslání objednacích SMS na sedmimístná (90z AB XY) čísla, kde z určuje druh služby, AB Obchodníka a XY částku platební transakce v Kč.
- V případě objednacích SMS odeslané na pětímístné číslo (90z AB) dáváte souhlas s odesláním částky nebo více částek partnerovi, pokud partner doručí účastníkovi potvrzující SMS z osmimístného čísla ve tvaru 90z AB XYZ, kde XYZ určuje převáděnou částku v Kč. Na základě jedné objednacích SMS Vám může být doručeno více potvrzujících SMS v závislosti na nabídce Obchodníka, přičemž na základě každé potvrzující SMS je převedena částka na účet Obchodníka.
- Zaslání potvrzujících SMS lze zrušit zasláním SMS na stejné pětímístné číslo, na které jste zaslal objednacích SMS (toto pětímístné číslo 90x AB lze rovněž odvodit z čísla, ze kterého přicházejí potvrzující SMS, pak se použije pouze prvních 5 číslic z 90x AB XYZ) ve tvaru STOP NÁZEV RUŠENÉ SLUŽBY. Zrušení veškerých zaslání těchto potvrzujících SMS a odeslání částky služeb Vám poskytovaných na daném čísle provedete odesláním SMS ve tvaru STOP ALL. Odeslání objednacích SMS na pětímístné číslo a odeslání rušící SMS je zpoplatněno jako běžná SMS dle Vašeho tarifu.

### Dárcovská SMS (DMS)

Dostupné pro mobilní volání a internet přes mobilní síť.

Příkaz prostřednictvím DMS je zadán odesláním SMS ve tvaru DMS HESLO 30/60/90 na 87777, pokud obdržíte potvrzující SMS opět z čísla 87777. Částka převedená Obchodníkovi činí buď 30, 60, nebo 90 Kč za jednu DMS v závislosti na částce uvedené v SMS příkazu. V rámci DMS lze využít i trvalý příkaz, který je zadán odesláním SMS ve tvaru DMS TRV HESLO 30/60/90 na 87777, pokud obdržíte potvrzující SMS z 87777. V takovém případě je každý měsíc na číslo, ze kterého byl trvalý příkaz odeslán, zaslána DMS, která je při svém doručení zpoplatněna částkou uvedenou v SMS příkazu. Trvalý příkaz lze zrušit odesláním SMS ve tvaru DMS STOP HESLO na 87777, nebo SMS ve tvaru DMS STOP na 87777 pro zrušení všech trvalých příkazů zadanych z telefonního čísla, z něhož byla uvedena SMS odeslána. Seznam HESEL je uveden na [www.darcovskasms.cz](http://www.darcovskasms.cz).

### Platba přes internet (m-platba)

Dostupné pro mobilní volání a internet přes mobilní síť.

- Platební příkaz je realizován na základě potvrzení příkazu v prostředí internetu. Na základě jedné platební transakce lze převést maximálně 1 200 Kč s DPH.
- O2 je oprávněna stanovit podmínky, za kterých umožní provádění platebních transakcí, zejména podmínku nepřetržitého řádného plnění závazků vůči O2 po dobu předchozích 6 měsíců.

## Datarif

Služba poskytovaná prostřednictvím analogové technologie Přípojka umožňuje zadávání příkazů k platebním transakcím datovým spojením prostřednictvím vytáčeného připojení k Internetu (Datarif).

Formát linek pro služby DATARIF je jednoznačně určen platným Číslovacím plánem, který definuje následující devítimístný tvar čísla: 976 AB CD ZZ

- AB určuje cenu pro koncového zákazníka včetně DPH za minutu jednoho spojení.
- CD ZZ je číslo identifikující konkrétní službu nebo jejího poskytovatele, které je přiděleno Českým telekomunikačním úřadem.

Společnost O2 Czech Republic a.s. není provozovatelem služeb poskytovaných prostřednictvím služby DATARIF, pouze umožňuje jejich dostupnost pro účastníky v pevné síti O2 na základě smluvního zabezpečení s partnerem a zajišťuje výběr plateb za služby. O2 neodpovídá za obsah, kvalitu ani za inzerci těchto služeb.

Každý poskytovatel služby DATARIF je povinen předem a prokazatelně svým zákazníkům sdělit následující informace:

- cenu služby za 1 min. v Kč s DPH (koncová cena služby)
- své obchodní jméno a adresu

Oblasti využití služeb DATARIF:

- Pult centrální ochrany (PCO)
- Platební terminál a vzdálený přístup k bankovním službám

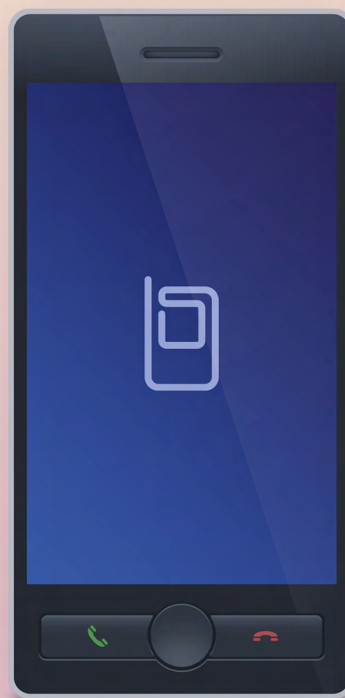
## Ostatní platby za produkty třetích stran

Dostupné pro mobilní volání a internet přes mobilní síť.

- Pokud O2 vystupuje jako obchodní zástupce jiného poskytovatele a účastník prostřednictvím O2 objedná zboží či službu nebo čerpání služby takového poskytovatele (např. Google Play), může O2 vybírat cenu takového zboží, služby nebo jejího čerpání. Děje se tak společně s jinými platbami přes O2 bez vyjádřené DPH na vyúčtování, které O2 vystavuje účastníkovi za vlastní služby.
- Zda O2 u konkrétního produktu třetí strany tuto platbu provádí, to vyplývá z aktuální nabídky O2, sdělené při objednávání produktu prostřednictvím O2.
- Platby jsou prováděny již na základě ujednání v objednávce produktu třetí strany. Jinak se na ně obdobně použijí podmínky plateb přes internet.
- Pokud účastník nemá Platby přes internet povoleny, nemůže tento způsob placení využívat, což mj. znamená:
  - a) lze-li produkt v objednávce platit jen tímto způsobem, nemůže účastník prostřednictvím O2 produkt vůbec objednat (aktivovat),
  - b) pokud je produkt poskytován opakovaně či trvale a dojde k zákazu Plateb přes internet po jeho objednání, nebude moci být jeho cena nadále hrazena poskytovateli produktu tímto způsobem; to může mít od okamžiku zákazu Plateb přes internet negativní dopady na účastníka, upravené ve smluvních podmínkách poskytovatele produktu (zejm. vést k ukončení jeho poskytování nebo ke snížení jeho rozsahu či kvality na bezplatně nabízenou variantu).

## Mobilní volání

V této sekci naleznete přehled aktuální nabídky volitelných služeb k Mobilnímu volání, ceny a podmínky, za nichž se uplatní. Pokud není výslovně uvedeno jinak, platí pro volitelné služby shodné popisy a parametry kvality jako pro základní službu Mobilního volání.



### Volání na čísla s předvolbou 81, 83, 84 a 855

- Není zahrnuto v neomezeném volání ve vašem tarifu ani na něj nelze čerpat volné jednotky.
- Sazba za minutu volání: 3,50 Kč s DPH (2,89 Kč bez DPH). Minimální zpoplatněná délka volání je jedna minuta. Po uplynutí minimální délky volání se účtuje za každou započatou minutu volání cena za jednu minutu volání.

### Volání na čísla s předvolbou 95 a 91 (IP telefonie), 972, 973, 974

- Zpoplatněno vnitrostátní sazbou do pevné sítě dle příslušného tarifu
- Minimální zpoplatněná délka volání je jedna minuta. Po uplynutí minimální délky volání se účtuje za každou započatou minutu volání cena za jednu minutu volání.

### Hlasová schránka

| Služba                                                                          | Sazba                                |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Volání do vlastní Hlasové schránky – tarif Basic, O2 DATA+                      | <b>3,50 Kč</b><br>2,89 Kč            |
| Volání do vlastní Hlasové schránky – ostatní tarify<br>(např. NEO, NEO+, FREE+) | <b>Zdarma</b>                        |
| Odchozí hovory do Hlasové schránky (960 xxx xxx)                                | <b>Vnitrostátní sazba dle tarifů</b> |

| Služba                                                                                                                                            | Sazba                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Informační SMS o nové zprávě v Hlasové schránce<br>s možností výběru (zpětné volání na vlastní mobilní telefon)<br>– tarif Basic                  | <b>3,50 Kč</b><br>2,89 Kč                     |
| Informační SMS o nové zprávě v Hlasové schránce<br>s možností výběru (zpětné volání na vlastní mobilní telefon)<br>– tarify řady NEO, NEO+, FREE+ | <b>Zdarma</b>                                 |
| Odeslání hlasové zprávy z Hlasové schránky                                                                                                        | <b>Jako jednotlivé druhy odchozích hovorů</b> |
| Odeslání faxové zprávy z Faxové schránky                                                                                                          | <b>Jako jednotlivé druhy odchozích hovorů</b> |

## Informační SMS

| Info jednotky           | Cena                      |
|-------------------------|---------------------------|
| Příchozí informační SMS | <b>0,00 Kč</b><br>0,00 Kč |

- Tato služba spočívá v zaslání informační SMS nebo emailu při vyčerpání 80 % a 100 % volných minut a SMS do všech sítí, volných minut a SMS do O2 a kreditních jednotek pro dané zúčtovací období. Informační SMS je zaslána pro každý z uvedených tipů volných jednotek zvlášť.
- Informace poskytnuté v rámci doplňkové služby nejsou dostupné on-line, ale zpravidla s 8hodinovým zpožděním.
- U tarifů NEO Platinový, NEO+ Platinový, NEO Diamantová, NEO+ Diamantový a NEO Premium služba nezohledňuje volné minuty na mezinárodní volání.
- Službu lze zřídít odesláním SMS zdarma ve tvaru JEDNOTKY na číslo 999111 a zrušit odesláním SMS zdarma ve tvaru JEDNOTKY D na číslo 999111.

| Info limit              | Cena                      |
|-------------------------|---------------------------|
| Příchozí informační SMS | <b>3,00 Kč</b><br>2,48 Kč |

- Služba spočívající v zaslání informační SMS v okamžiku dosažení 80 % a 100 % nastaveného limitu pro útratu pro dané zúčtovací období.
- Informace poskytnuté v rámci doplňkové služby nejsou dostupné on-line, ale zpravidla s 8hodinovým zpožděním, u roamingových spojení se zpožděním několika dní.
- Do limitu pro útratu se nezapočítávají měsíční paušály a jednorázové platby. Dále nejsou zohledněny množstevní ani jiné slevy.
- Utracená částka je uváděna s DPH.
- Službu lze zřídít nebo změnit odesláním SMS zdarma ve tvaru INFOLIMIT X na číslo 999111, kde X je limit v Kč s DPH v rozmezí od 50 do 99999, který si účastník přeje nastavit.
- Službu lze zrušit odesláním SMS zdarma ve tvaru INFOLIMIT D na číslo 999111.
- Informace o stavu čerpání limitu se v prvním zúčtovacím období vztahuje k provozu uskutečněnému od data aktivace doplňkové služby.
- Tato služba není dostupná pro zákazníky s individuální nabídkou.

| Stop limit              | Cena                      |
|-------------------------|---------------------------|
| Příchozí informační SMS | <b>3,00 Kč</b><br>2,48 Kč |

- Služba spočívající v zaslání informační SMS v okamžiku dosažení 80 % a 100 % nastaveného limitu pro útratu pro dané zúčtovací období a v omezení vybraného typu provozu při dosažení 100 % nastaveného limitu do konce zúčtovacího období.
- Účastník si může nastavit limit v Kč s DPH v rozmezí od 50 do 9900.

- Informace poskytnuté v rámci služby nejsou dostupné on-line, ale zpravidla s 8hodinovým zpožděním, u roamingových spojení se zpožděním několika dní.
- Do limitu pro útratu se nezapočítávají měsíční paušály a jednorázové platby. Dále nejsou zohledněny množstevní ani jiné slevy.
- Utracená částka se do limitu započítává cenami včetně DPH.
- Službu lze zřídit prostřednictvím zákaznické linky. Při zřízení služby si Účastník zvolí typ omezení provozu v okamžiku dosažení 100 % limitu – veškerý placený provoz, placený hlasový mezinárodní a roamingový provoz, placený hlasový provoz mimo vnitrostátní síť O2 nebo placený hlasový provoz mimo O2 Team Účastníka.
- Po uplatnění restrikce dochází k omezení odchozího provozu do daného směru pro aktuální zúčtovací období a nelze čerpat nevyčerpané volné jednotky, předplacené výhody a tarifní výhody. Restrikce neblokuje služby třetích stran (Premium SMS, Dárcovské SMS (DMS) a m-platba).
- Informace o stavu čerpání limitu se v prvním zúčtovacím období vztahuje k provozu uskutečněnému od data aktivace doplňkové služby.

## Mezinárodní volání

Služba umožňuje volání z mobilní sítě O2 na zahraniční čísla - tedy čísla s jinou mezinárodní předvolbou než +420.

| Zóna                   | Hovor                         | Videohovor                    |
|------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Slovensko              | <b>11,90 Kč*</b><br>9,84 Kč*  | <b>11,90 Kč</b><br>9,84 Kč    |
| Zbytek světa           | <b>34,90 Kč*</b><br>28,84 Kč* | <b>34,90 Kč</b><br>28,84 Kč   |
| Satelitey <sup>1</sup> | <b>199,00 Kč</b><br>164,46 Kč | <b>199,00 Kč</b><br>164,46 Kč |

\*V rozsahu čl. 5a nařízení EU 2015/2120 však jen do tam určené maximální ceny.

<sup>1</sup> Volání na telefony v satelitních sítích s mezinárodní předvolbou +87x, +88x, +176x (např. Inmarsat, Iridium).

- Uvedené ceny jsou v Kč za 1 minutu. Účtuje se každá započatá minuta.
- Mezinárodní volání uskutečněné přes \*55 budou účtovány dle standardních cen do jednotlivých zón.
- Čl. 5a nařízení EU 2015/2120 stanovuje maximální cenu pro spotřebitele u volání do EU, a to od 15. 5. 2024 do 14. 5. 2026 po zaokrouhlení na desetihaléře dolů ve výši 5,40 Kč/min. vč. DPH.
- EU aktuálně zahrnuje tyto země: Azory (Portugalsko), Belgie, Bulharsko, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Francouzská Guyana, Guadeloupe (Francie), Chorvatsko, Irsko, Island, Itálie, Kanárské ostrovy (Španělsko), Kypr, Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Madeira (Portugalsko), Maďarsko, Malta, Martinik (Francie), Německo, Nizozemí, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Réunion (Francie), Rumunsko, Řecko, San Marino, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Vatikán (Itálie).

## Balíček Data naplno

**Neomezený objem dat v ČR bez limitu rychlosti po dobu 24 hodin**

|                                           |                                                                                                   |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           |                                                                                                   |
| Cena                                      | <b>49,00 Kč</b><br>40,50 Kč                                                                       |
| Objem dat v ČR                            | <b>bez limitu</b>                                                                                 |
| Limit objemu dat v roamingu v zóně EU     | 95 GB* <sup>1</sup> pro všechna Data naplno aktivovaná v rámci jednoho zúčtovacího období tarifu. |
| Limit rychlosti stahování a odesílání dat | <b>bez limitu</b>                                                                                 |

<sup>1</sup> Stanovováno dle aktuální výše limitu pro tarif NEO Platinový. Limit objemu dat pro roaming v zóně EU však vždy odpovídá minimálně výši stanovené nařízením EU č. 2022/612, o roamingu, v platném znění, a předpisy vydanými k jeho provedení, zejména čl. 42 odst. 2 prováděcího nařízení Komise EU č. 2016/2286. Do tohoto limitu můžete během jednoho zúčtovacího období v zahraničních státech EU čerpat (tj. stahovat a odesílat) data v rámci měsíčního paušálu; tento limit nezakládá samostatný objem dat pro zahraniční státy. Za data vyčerpaná v zahraničních státech EU nad tento limit je vám O2 oprávněna účtovat příplatek za roaming, a to v maximální výši stanovené čl. 8 odst. 1 nařízení EU č. 2022/612, o roamingu, v platném znění.

- Platnost tohoto jednorázového balíčku je 24 hodin od aktivace.
- Balíček je možné aktivovat k tarifům NEO Bílý, NEO Modrý, NEO Bronzový, NEO Stříbrný, NEO Zlatý, NEO+ Start, NEO+ Bílý, NEO+ Modrý, NEO+ Bronzový, FREE+ Stříbrný, FREE+ Zlatý, NEO+ Stříbrný a NEO+ Zlatý a ke stejnojmenným variantám služby mobilní volání v tarifech O2 Spolu a k tarifům Můj první tarif, YOU 10 GB a YOU NEO 20 Mb/s.
- Spotřeba dat v rámci Dat naplno se nezapočítává do spotřeby dat v rámci tarifu.
- Data naplno lze aktivovat pouze prostřednictvím mobilní aplikace MojeO2.
- Balíček bez náhrady ruší změna nebo zrušení tarifu k němuž balíček objednáte. Protože cena balíčku je paušální, účtuje se vždy v plné výši za jeho poskytnutí ihned po aktivaci balíčku, tedy bez poměrného snížení, a to i v případě jeho předčasného zrušení z uvedených důvodů.

## Jednorázové navýšení objemu dat k tarifní řadě FREE+, YOU, NEO+, NEO, O2 Spolu a O2 DATA+

- Balíčky je možno využít pokud jste vyčerpali maximální počet 3 automatických obnov datového objemu nebo pokud máte funkci automatické obnovy dat vypnutou
- Balíčky jednorázově navýšují objem dat v daném zúčtovacím období, lze je zakoupit i opakovaně. Platnost datových balíčků je do vyčerpání objemu dat nebo do konce zúčtovacího období, v němž byly aktivovány.
- Nespotřebovaná část objemu dat se převádí do bezprostředně následujícího zúčtovacího období
- Rychlost připojení se řídí podmínkami tarifu.
- Balíček bez náhrady ruší změna nebo zrušení tarifu, k němuž balíček objednáte. Protože cena balíčku je paušální, účtuje se vždy v plné výši za jeho poskytnutí ihned po aktivaci balíčku, tedy bez poměrného snížení, a to i v případě jeho předčasného zrušení z uvedených důvodů.

|                                 | Objem dat v ČR a zóně EU | Cena                          |
|---------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| Jednorázové navýšení objemu dat | <b>1 GB <sup>2</sup></b> | <b>149,00 Kč</b><br>123,14 Kč |
| Jednorázové navýšení objemu dat | <b>2 GB <sup>1</sup></b> | <b>249,00 Kč</b><br>205,79 Kč |

<sup>1</sup> Platí s tarify NEO Modrý, NEO Bronzový, NEO+ Light, NEO+ Mini, NEO+ Basic, NEO+ Modrý, NEO+ Bronzový, FREE+ Stříbrný, FREE+ Zlatý, YOU 5 GB, YOU 10 GB, YOU 20 GB, v rámci tarifní řady O2 Spolu s variantou nastavení služby mobilní volání a internet - NEO Modrý, NEO Bronzový, NEO+ Modrý, NEO+ Bronzový, FREE+ Stříbrný a FREE+ Zlatý, dále k tarifům O2 Data+ Modrý, O2 Data+ Bronzový a O2 Data+ Stříbrný.

<sup>2</sup> Platí s tarifem Můj první tarif

- U tarifů již nenabízených se nabídka Jednorázového navýšení objemu dat řídí ceníkem volitelných služeb O2 platným v době sjednání tarifu.

### Jednorázové navýšení objemu dat k tarifu Basic

- Balíček je možné využít, pokud jste vyčerpali maximální počet 3 automatických obnov datového objemu nebo pokud máte funkci automatické obnovy dat vypnutou.
- Platnost balíčku je do vyčerpání navýšeného objemu dat, nejpozději však do konce 24 hodinového období, které běží od zahájení čerpání základního objemu dat. Nespotřebovaný objem dat se nepřevádí do dalšího období.
- Balíček bez náhrady ruší změna nebo zrušení tarifu. Protože cena balíčku je paušální, účtuje se vždy v plné výši za jeho poskytnutí ihned po aktivaci balíčku, tedy bez poměrného snížení, a to i v případě jeho předčasného zrušení z uvedených důvodů.

|                                 | Objem dat v ČR a zóně EU | Cena                        |
|---------------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Jednorázové navýšení objemu dat | <b>30 MB</b>             | <b>29,00 Kč</b><br>23,97 Kč |

### Jednorázový balíček neomezených dat do další obnovy

- Tento jednorázový balíček Vám poskytne po dokončení objednávky neomezený objem dat v ČR, a to do konce aktuálního zúčtovacího období. Začnete tedy čerpat objem dat z balíčku namísto objemu dat v tarifu. Cena balíčku je paušální, účtuje se vždy v plné výši za jeho poskytnutí ihned po dokončení objednávky, bez ohledu na počet dnů zbývajících do konce zúčtovacího období.
- Nespotřebovaný objem dat z tarifu se nepřevádí do dalších zúčtovacích období a neposkytuje se za něj žádná náhrada.
- Rychlost připojení je 10 Mb/s.
- Balíček je kompatibilní pouze s tarify NEO Modrý a NEO Bronzový.
- Balíček se bez náhrady zruší při změně nebo zrušení tarifu, k němuž jste balíček objednali. I v případě předčasného zrušení balíčku se jeho cena účtuje v plné výši.

| Objem dat v ČR    | Objem dat v zóně EU | Cena                          |
|-------------------|---------------------|-------------------------------|
| <b>bez limitu</b> | <b>80 GB</b>        | <b>299,00 Kč</b><br>247,11 Kč |

### Balíček rychlejších dat

|                                            | Objem dat v ČR a zóně EU | Cena                          |
|--------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| Jednorázové zrychlit data na maximum až 5G | <b>2 GB</b>              | <b>249,00 Kč</b><br>205,79 Kč |

- Balíček je možné aktivovat k tarifům NEO+ Stříbrný a NEO+ Zlatý a k variantám služby mobilní volání a internet NEO+ Stříbrný a NEO+ Zlatý v tarifech O2 Spolu.
- Platnost jednorázového balíčku je 30 dní od aktivace.
- Balíček bez náhrady ruší změna nebo zrušení tarifu k němuž balíček objednáte. Protože cena balíčku je paušální účtuje se vždy v plné výši za jeho poskytnutí ihned po aktivaci balíčku, tedy bez poměrného snížení, a to i v případě jeho předčasného zrušení z uvedených důvodů.

## Balíčky Svět TOP

- Balíčky dat pro použití v roamingu ve vybraných zemích<sup>1</sup>.
- Balíčky mají platnost 30 dnů ode dne objednání, nebo do dřívějšího vyčerpání.
- Nespotřebovaná část objemu dat se převádí do bezprostředně následujícího zúčtovacího období.
- V případě tarifů, které zahrnují objem dat pro roaming v zóně TOP Svět (např. FREE+ Zlatý, NEO+ Diamantový, NEO Platinový), se balíček začne čerpat po vyčerpání objemu dat pro roaming v zóně Top Svět.
- Balíčky je ve stejném období možné objednat vícekrát po sobě.

|               | Objem dat               | Cena                          |
|---------------|-------------------------|-------------------------------|
| Svět TOP 1 GB | <b>1 GB<sup>1</sup></b> | <b>299,00 Kč</b><br>247,11 Kč |
| Svět TOP 5 GB | <b>5 GB<sup>1</sup></b> | <b>399,00 Kč</b><br>329,75 Kč |

<sup>1</sup> Objem dat platí pro země: Albánie, Andorra, Anguilla, Antigua & Barbuda, Argentina, Arménie, Austrálie, Ázerbájdžán, Bahamy, Bali (Indonésie), Barbados, Bělorusko, Bermudy, Bolívie, Bosna a Hercegovina, Brazílie, Britské Panenské ostrovy, Černá Hora, Čína, Dominika, Dominikánská republika, Egypt, Ekvádor, Faerské ostrovy, Filipíny, Grenada, Grónsko, Gruzie, Guatemala, Guyana, Havajské ostrovy (USA), Honduras, Hongkong, Chile, Indie, Indonésie, Izrael, Jamajka, Japonsko, Jihoafrická republika, Jižní Korea, Jordánsko, Kajmanské ostrovy, Kambodža, Kanada, Katar, Kazachstán, Kolumbie, Kosovo, Kostarika, Kuvajt, Kyrgyzstán, Madagaskar, Malajsie, Mexiko, Moldavsko, Monako, Mongolsko, Montserrat, Nikaragua, Nizozemské Antily, Nový Zéland, Omán, Ostrov Guernsey (Velká Británie), Ostrov Jersey (Velká Británie), Ostrov Man (Velká Británie), Panama, Paraguay, Peru, Portoriko, Salvador, Saúdská Arábie, Severní Kypr, Severní Makedonie, Singapur, Spojené arabské emiráty, Spojené státy americké, Srbsko, Srí Lanka, Surinam, Svatá Lucie, Svatý Kryštof & Nevis, Svatý Vincenc a Grenadiny, Švýcarsko, Tádžikistán, Tanzanie, Thajsko, Trinidad & Tobago, Tunisko, Turecko, Turks & Caicos, Uruguay, Uzbekistán, Venezuela, Vietnam, Zanzibar (součást Tanzanie)

## Balíček Svět Ostatní

- Balíček dat pro použití v roamingu ve vybraných zemích<sup>1</sup>
- Balíček má platnost 30 dnů ode dne objednání, nebo do dřívějšího vyčerpání.
- Nespotřebovaná část objemu dat se převádí do bezprostředně následujícího zúčtovacího období.
- Balíček je ve stejném období možné objednat vícekrát po sobě

|                   | Objem dat               | Cena                          |
|-------------------|-------------------------|-------------------------------|
| Svět Ostatní 1 GB | <b>1 GB<sup>1</sup></b> | <b>999,00 Kč</b><br>825,62 Kč |

<sup>1</sup> Objem dat platí pro země: Afghánistán, Alžírsko, Aruba Bahrajn, Bangladéš, Belize, Botswana, Fidži, Gabon, Ghana, Kamerun, Kapverdy, Keňa, Konžská demokratická republika, Laos, Macao, Maledivy, Maroko, Mauricius, Myanmar, Nigérie, Pákistán, Pobřeží slonoviny, Rusko, Rwanda, Seychely, Tchaj-wan, Uganda, Vanuatu, Zambie



## Mobilní internet

V této sekci naleznete přehled aktuální nabídky volitelných služeb k Mobilnímu internetu, ceny a podmínky, za nichž se uplatní. Pokud není výslovně uvedeno jinak, platí pro volitelné služby shodné popisy a parametry kvality jako pro základní službu Mobilního internetu.



### Jednorázové navýšení objemu dat k tarifu Internet Optimal Air

- Balíček je možno využít pokud jste vyčerpali maximální počet 3 automatických obnov datového objemu nebo pokud máte funkci automatické obnovy dat vypnutou
- Balíček jednorázově navyšuje objem dat v daném zúčtovacím období, lze je zakoupit i opakovaně. Platnost datového balíčku je do vyčerpání objemu dat nebo do konce zúčtovacího období, v němž byl aktivován.
- Nespotřebovaná část objemu dat se nepřevádí do dalšího zúčtovacího období
- Rychlost připojení se řídí podmínkami tarifu
- Balíček bez náhrady ruší změna nebo zrušení tarifu, k němuž balíček objednáte. Protože cena balíčku je paušální, účtuje se vždy v plné výši za jeho poskytnutí ihned po aktivaci balíčku, tedy bez poměrného snížení, a to i v případě jeho předčasného zrušení z uvedených důvodů.

|                                 | Objem dat v ČR a zóně EU | Cena                   |
|---------------------------------|--------------------------|------------------------|
| Jednorázové navýšení objemu dat | 30 GB                    | 499,00 Kč<br>412,40 Kč |

# O<sub>2</sub>

## Internet v pevném místě

V této sekci naleznete přehled aktuální nabídky volitelných služeb k Internetu v pevném místě, ceny a podmínky, za nichž se uplatní. Pokud není výslovně uvedeno jinak, platí pro volitelné služby shodné popisy a parametry kvality jako pro základní službu Internetu v pevném místě.



### Jednorázové ceny za další úkony

|                                                                                                                                            | Cena                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Vyzvednutí pronajatého koncového zařízení zástupcem O2 (pronajaté zařízení je ve vlastnictví O2 a může být demontováno pouze zástupcem O2) | <b>1 936,00 Kč</b><br>1 600 Kč |
| Opakovaný výjezd technika z důvodu neposkytnutí součinnosti Účastníkem                                                                     | <b>999,00 Kč</b><br>825,62 Kč  |

# O<sub>2</sub>

## O2 Security

V této sekci naleznete popis vlastností služby O2 Security, včetně pravidel jejího fungování a poskytování. Za popisem následují cenové podmínky.



Antimalwarová bezpečnostní služba, která pomáhá chránit zařízení, aktuálně připojená k internetu pomocí služby od O2, před přístupem k internetovým doménám, o nichž je známo, že obsahují či šíří škodlivý obsah (zejm. viry, spyware, trojské koně, phishing). Pro určení internetových domén se škodlivým obsahem jsou využity aktuální databáze vybraných nadnárodních bezpečnostních společností zabývajících se Threat Intelligence. Služba O2 Security snižuje zátěž zařízení při boji se škodlivým obsahem a doplňuje lokální antivirové řešení.

Ochrana O2 Security se nevztahuje na případy, kdy zařízení pro připojení k internetu využívá službu jiného poskytovatele než O2, nepoužívá automatické nastavení sítě O2 (tj. je připojeno mimo DNS servery O2) nebo kdy je používána šifrovaná komunikace (VPN) s výjimkou VPN poskytované společností O2.

Služba O2 Security před přístupem na internetovou doménu, o níž je známo, že obsahuje či šíří škodlivý obsah, hlásí hrozbu a aktivně blokuje přístup na takovou doménu. Hlášení o nebezpečí na doméně dostanete prostřednictvím prohlížeče internetových stránek, pokud jej právě používáte na zařízení přistupující k takové doméně, jinak (např. při použití specializované aplikace využívající internet) prostřednictvím e-mailu nebo SMS na Vámi zadaný kontakt. Jednou za měsíc od nás na e-mail rovněž obdržíte souhrnnou informaci o zachycených internetových hrozbách. Kontakt (e-mailovou adresu nebo telefonní číslo) je možné nastavit ve webovém rozhraní, sloužícím k ovládání služby O2 Security a dostupném prostřednictvím Moje O2; jinak v okamžiku sjednání služby O2 Security automaticky nastavíme aktuální kontaktní e-mailovou adresu a kontaktní telefonní číslo pro související službu internetové připojení, pokud je máte v takovém okamžiku zadané. V rámci ovládání služby O2 Security ve webovém rozhraní dostupném v Moje O2 je rovněž možné zamezit zaslání hlášení o aktuálním nebezpečí na doméně či zaslání souhrnné informace o zachycených internetových hrozbách, jakož i nastavit rozsah blokáce škodlivého obsahu až do jeho úplného vypnutí.

Pro poskytování služby O2 Security je nezbytné předávání adres domén, k nimž uživatelé přistupují z čísla související služby internetového připojení, k níž je služba O2 Security sjednána, společnosti Allot Ltd, reg. č. 512394776, se sídlem HaNagar St. 22, 45240 Hod ha-Saron, Izrael, která se na poskytování této služby podílí.

Službu O2 Security lze sjednat vždy ke konkrétnímu číslu služby umožňující přístup k internetu od O2 („související služba internetové připojení“), a to na prodejně, na zákaznické lince O2 nebo prostřednictvím portálu Moje O2. Stejnou cestou

můžete službu O2 Security kdykoli vypovědět s okamžitým účinkem ke dni doručení výpovědi vůči O2. Rovněž O2 je oprávněna službu O2 Security kdykoli vypovědět s okamžitým účinkem ke dni doručení výpovědi vůči vám, nestanoví-li výpověď pozdější okamžik zrušení služby. Pokud službu O2 Security sjedná spotřebitel prostřednictvím prostředku komunikace na dálku (zejména telefonicky či v Moje O2), je oprávněn zrušit službu odstoupením, pokud oznámení o odstoupení odešle O2 do 14 dnů od sjednání služby; v tom případě zanikne služba O2 Security od počátku doručení oznámení v písemné formě na aktuální adresu zapsaného sídla O2 nebo telefonicky na zákaznickou linku O2, bude-li v oznámení ověřena totožnost účastníka, uvedeny jeho identifikační údaje (aspoň jméno, příjmení a rodné číslo) i číslo související služby internetové připojení a vyjádřen úmysl odstoupit od služby O2 Security. Služba O2 Security se také zruší vždy se zrušením související služby internetové připojení. Nedojde-li ke zrušení služby O2 Security (zejm. výpovědí či odstoupením) v aktuálním zúčtovacím období související služby internetové připojení, uplynutím tohoto období se služba O2 Security vždy obnoví na nové zúčtovací období, a to za podmínek dle ceníku platného v době obnovy.

Cena služby O2 Security je splatná spolu s cenou za související službu internetové připojení, k níž je sjednána, v rámci vyúčtování za tuto související službu. Účtuje se pravidelně vždy ke konci zúčtovacího období související služby internetové připojení, a to dle počtu dnů, po které byla v takovém zúčtovacím období služba O2 Security sjednána (tj. za zúčtovací období, v němž dojde ke sjednání či zrušení služby O2 Security, se účtuje poměrná výše ceny dle skutečného počtu dnů trvání služby v takovém zúčtovacím období).

V otázkách zde neupravených se na službu O2 Security přiměřeně použijí ustanovení Všeobecných podmínek pro poskytování služeb O2, zejména ohledně reklamací služeb, vyúčtování, placení a doručování. Odpovědnost O2 za jakoukoliv újmu vzniklou v souvislosti se službou O2 Security je omezena do výše její ceny.

## O2 Security

| Cena měsíčně                                                                                 |                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| O2 Security pro mobil - Ke službě mobilní volání či mobilní internet (na jedno číslo služby) | <b>39,00 Kč</b><br>32,23 Kč |
| O2 Security na doma - Ke službě internet v pevném místě (na jedno číslo přípojky)            | <b>59,00 Kč</b><br>48,76 Kč |

## Volání z pevné

V této sekci naleznete přehled aktuální nabídky volitelných služeb k Volání z pevné, ceny a podmínky, za nichž se uplatní. Pokud není výslovně uvedeno jinak, platí pro volitelné služby shodné popisy a parametry kvality jako pro základní službu Volání z pevné.



### Volání na Modré linky (čísla začínající 81x,83x,843-6,855)

|                       | Cena                      |
|-----------------------|---------------------------|
| Volání na Modré linky | <b>1,20 Kč</b><br>0,99 Kč |

Uvedená cena je v Kč za minutu.

Minimální zpoplatněná délka volání je dvě minuty. Po uplynutí minimální délky volání se účtuje za každou započatou minutu volání cena za jednu minutu volání.

### Volání na Bílé linky (čísla začínající 840 - 2, 847 - 9)

|                      | Cena                      |
|----------------------|---------------------------|
| Volání na Bílé linky | <b>1,61 Kč</b><br>1,33 Kč |

Uvedená cena je v Kč za minutu.

Minimální zpoplatněná délka volání je dvě minuty. Po uplynutí minimální délky volání se účtuje za každou započatou minutu volání cena za jednu minutu volání.

## SMS z pevné sítě

|                  | Cena                      |
|------------------|---------------------------|
| SMS z pevné sítě | <b>3,05 Kč</b><br>2,52 Kč |

## Mezinárodní volání

Služba umožňuje volání z pevné sítě O2 na zahraniční čísla - tedy čísla s jinou mezinárodní předvolbou než +420.

| Zóna   | Výčet zemí                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Cena / min.                   |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Zóna 1 | Německo, Polsko, Rakousko, Andorra, Belgie, Bulharsko, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Chorvatsko, Irsko, Island, Itálie a Vatikán, Kypr, Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Monako, Nizozemsko, Norsko, Portugalsko (Azory a Madeira), Rumunsko, Řecko, San Marino, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Vatikán, Velká Británie a Severní Irsko, Slovensko, Austrálie, Hongkong, Izrael, Japonsko, Kanada, Nový Zéland, USA, Midway Island, Gibraltar, Guadeloupe, Francouzská Guyana, Martinik, Réunion                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>2,90 Kč</b><br>2,40 Kč     |
| Zóna 2 | Albánie, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Černá Hora, Faerské ostrovy, Severní Makedonie, Moldavsko, Srbsko, Švýcarsko, Turecko, Ukrajina, Alžírsko, Arménie, Ázerbájdžán, Čína, Egypt, Gruzie, Indie, Kazachstán, Kyrgyzstán, Libye, Maroko, Rusko, Saúdská Arábie, Singapur, Tádžikistán, Taiwan, Tunisko, Turkmenistán, Uzbekistán, Vietnam, Afghánistán, Angola, Argentina, Bahamy, Bahrajn, Barbados, Barma (Myanmar), Belize, Bhútán, Bolívie, Brazílie, Dominikánská republika, Ekvádor, Falklandy, Filipíny, Ghana, Guam, Guatemala, Haiti, Honduras, Chile, Indonésie, Irák, Írán, Jamajka, Jemen, Jihoafrická Republika, Jordánsko, Kajmanské ostrovy, Katar, Kolumbie, Korea, Kostarika, Kuvajt, Libanon, Malajsie, Mexiko, Mongolsko, Nepál, Nikaragua, Omán Pákistán, Palestina, Panama, Paraguay, Peru, Portoriko, Salvador, Spojené Arabské Emiráty, Srí Lanka, Surinam, Sýrie, Thajsko, Uruguay, Venezuela | <b>5,90 Kč</b><br>4,88 Kč     |
| Zóna 3 | Zóna zahrnuje ostatní státy a území neuvedené v zónách 1 a 2, v nichž má O2 aktuálně smluvního partnera zajišťujícího terminaci mobilního volání. Aktuální výčet těchto zemí najdete na <a href="http://o2.cz/mezinarodni">o2.cz/mezinarodni</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>24,90 Kč</b><br>20,58 Kč   |
| Zóna 4 | Zóna zahrnuje spojení na sítě a služby konkrétních poskytovatelů mezinárodních služeb elektronických komunikací. Přístupy na tyto sítě povoluje Mezinárodní telekomunikační unie a jejich společným znakem jsou předvolby +87, +88, +176. (Služby Inmarsat, Global, Iridium).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>199,00 Kč</b><br>164,40 Kč |

Uvedené ceny jsou v Kč za minutu.

Minimální zpoplatněná délka volání je jedna minuta. Po uplynutí minimální délky volání se účtuje za každou započatou minutu volání cena za jednu minutu volání.



**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



**Příloha č. 8 – Vzor hromadné objednávky (dílčí smlouva)**

Kód prodejce:

ID dokumentu:

## MOBILNÍ VOLÁNÍ

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací

☐ Jednoduchý formulář

☒ Hromadný formulář

Prosím, čitelně vyplňte a vybrané možnosti označte.

 A  B  C  D  1  2  3  4

### 1. SMLUVNÍ STRANY

#### ÚČASTNÍK

Obchodní firma/název:

Ulice:

Č. popisné:

Č. orientační:

Obec - městská část:

PSČ:

IČO:

DIČ:

Stát:

Zákaznický účet:

#### POSKYTOVATEL

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 - Michle, IČO 60193336, DIČ CZ06193336, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322.

### 2. MOBILNÍ TELEFONNÍ ČÍSLO

☐ Součástí této smlouvy jsou přílohy se seznamem telefonních čísel v počtu  ks

Služba je zřizována na číslech uvedených v tabulce.

| Telefonní číslo | číslo SIM | Tarif | Speciální nabídka | ESN/IMEI | Délka závazku | ČVOP | Něco navíc k Vašemu tarifu | + |
|-----------------|-----------|-------|-------------------|----------|---------------|------|----------------------------|---|
|                 |           |       |                   |          |               |      |                            | - |

### 3. DALŠÍ IDENTIFIKAČNÍ A KONTAKTNÍ ÚDAJE

Zástupce:

příjmení, jméno, titul

Mobilní tel. kontakt:

E-mailový kontakt:

Číslo OP Zástupce:

#### 4. PŘEDMĚT SMLOUVY

Služba je zřízená podle této smlouvy. Účastník má právo služby sám využívat a zavazuje se za ně včas a řádně platit. Služby poskytuje O2 Czech Republic a.s. Služba je účtována dle Vámi zvoleného tarifu. Ceny a podmínky jejich uplatnění jsou uvedeny v Ceníku základních služeb pro firemní zákazníky

☐ Nová aktivace    ☐ Převod z předplaceného tarifu    ☐ Aktivace s přenesením čísla od jiného poskytovatele

Číslo výpovědi opouštěného poskytovatele (ČVOP)

Opouštěný poskytovatel

Preferované datum přenesení

Kontakty pro přenesení: SMS:

e-mail:

#### 5. VYÚČTOVÁNÍ ZA SLUŽBY – ZPŮSOB PLATBY

VYÚČTOVÁNÍ JE STANDARDNĚ VYSTAVOVÁNO ZDARMA V ELEKTRONICKÉ FORMĚ a bude zasláno na e-mailovou adresu níže. Je-li vyúčtování zasláno v elektronické formě, je tato verze daňovým dokladem. Tištěné vyúčtování jako doplněk k elektronickému je vystavováno a zasláno jen na výslovnou žádost na poštovní adresu uvedenou níže a je zpoplatněno.

Nevyplňujte, pokud je služba aktivována na již stávající zákaznický účet.

E-mail (pro zaslání vyúčtování v elektronické formě):

(Není-li vyplněn platný e-mail, bude zasláno tištěné vyúčtování)

Mobilní číslo:

☐ Žádám o zaslání tištěného vyúčtování

V případě objednání tištěného vyúčtování, bude zasláno na adresu sídla/místa podnikání účastníka. Požadujete-li zasílat na jinou adresu, uveďte:

Příjmení, jméno, titul:

Obchodní firma/název:

Ulice:

Číslo popisné / orientační:

PSČ:

Obec – městská část:

Způsob platby ☐ inkasem z bankovního účtu s limitem do:

Kč ☐ převodem z bankovního účtu ☐ poukázkou typu A v hotovosti na poště

Pro platbu inkasem z účtu použijte příjmový účet Poskytovatele č. 500114004/2700

Číslo účtu / kód banky:

## 6. CO TVOŘÍ SMLOUVU A KDE JSOU PODROBNÉ PODMÍNKY

Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací tvoří tyto dokumenty: (1) tento smluvní dokument, (2) Všeobecné podmínky (VP) a (3) v rozsahu sjednaných služeb i ceník. Dohromady je též označujeme jako „smluvní podmínky“. Smluvní podmínky najdete v aplikaci Moje O2, kde můžete snadno ovládat nastavení služeb - například znepřístupnit využívání platebních transakcí („platby přes O2“), roamingu nebo čerpání dat po spotřebování základního datového objemu. Smlouvu nelze uzavřít s výhradou, dodatkem či odchylkou od smluvních podmínek ani rekapitulací jinými slovy. Pokud bychom měnili náležitosti smlouvy v rozsahu dle VP (např. cenu, parametry tarifu či služby, dobu trvání závazku), budeme vás informovat minimálně 1 měsíc předem, a to stejným způsobem, jakým vám zasíláme vyúčtování. Pravidla, jimiž se řídí zpracování osobních údajů, najdete na [www.o2.cz](http://www.o2.cz) v sekci Zásady zpracování osobních údajů.

Vedle sjednaných služeb můžete čerpat z aktuální nabídky volitelných služeb, kterou pro vás pravidelně aktualizujeme ve zvláštním ceníku.

### Vaše základní povinnosti

Uzavřením smlouvy se zavazujete dodržovat smluvní podmínky jako celek. Existují ale základní povinnosti, které jsou obzvláště důležité:

- 1 Jste povinen řádně a včas platit vystavená vyúčtování za služby.
- 2 Nesmíte přenechávat služby za úplatu jiným osobám („přeprdej“) ani přeprdej 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 branách nebo v zařízeních určených primárně ke sdílení služby nebo propojováním hovorů mezi sítěmi. Nesmíte zasahovat do sítě, síťových zařízení ani koncového (technologického) bodu.
- 4 Nesmíte uměle nebo automaticky generovat hovory nebo zprávy hromadným způsobem.
- 5 Výhody i služby jsou určeny pouze vám. Proto je nesmíte sdílet k získání finančního prospěchu.
- 6 Zavazujete se užívat služby a výhody v rozsahu nepřesahujícím maximální předpokládatelné chování jednoho člověka. Za takovou hranici 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 vyzveme a dáme Vám nejméně 7 dní na dodatečnou úhradu.

### Placení vyúčtování

Splatnost, pravidla doručování vyúčtování a platební podmínky se řídí VP. V případě prodlení je O2 oprávněna omezit poskytování služby, pokud vyúčtování neuhradíte ani do 7 dní po prokazatelném upozornění. Pokud nedojde k úhradě ani po omezení služeb, je O2 oprávněna službu přerušit. Upomínka a obnova poskytování služeb jsou zpoplatněny dle ceníku. Dluhy jsou hlášeny do registru SOLUS ([www.solus.cz](http://www.solus.cz)).

### Aktuální nabídka volitelných služeb

V samostatném ceníku pro Vás pravidelně aktualizujeme nabídku volitelných služeb a podmínky jejich poskytování. Tato nabídka není součástí smlouvy na základní službu; volitelná služba doplňující či rozšiřující základní službu je poskytována za shodných parametrů kvality a podmínek, nestanoví-li ceník jinak. Volitelné služby můžete objednat, pokud je aktuálně nabízíme, a to podle podmínek účinných k datu objednání. Nabízený rozsah se může měnit. Změna ceny, rozsahu nebo jiných podmínek poskytování v aktuální nabídce volitelných služeb není změnou smlouvy.

### Upozornění pro služby na mobilní síti

Služba není zřizována pro konkrétní místo. Lze ji používat všude tam, kde je dostupný signál sítě. Oblasti s pravděpodobným výskytem radiového signálu jsou vyznačeny na mapě pokrytí dostupné na [www.o2.cz](http://www.o2.cz). Pokrytí se může v čase měnit působením fyzikálních vlivů nebo charakterem použitých technologií.

### Máte-li službu se závazkem

Zavazujete se dodržovat základní povinnosti až do konce závazku výměnou za zvýhodněnou cenu měsíčního paušálu. V případě přerušení služby jste povinen požádat o obnovu poskytování služeb do konce sjednané doby přerušení; doba přerušení činí 14 dní, pokud není sjednána jiná. Po skončení závazku lze smlouvu ukončit bez sankce, ale služba bude účtována bez zvýhodnění. Chcete-li nadále využívat zvýhodnění, je k tomu třeba váš výslovný souhlas.

### Smluvní pokuta

Pokud během trvání závazku porušíte některou ze základních povinností při užívání služeb (viz výše), je O2 oprávněna vám vyúčtovat smluvní pokutu ve výši součtu zbývajících celých měsíčních paušálů (podle tarifu základní služby včetně DPH ke dni porušení) od porušení do konce sjednané doby závazku. Při porušení vaší povinnosti řádně a včas platit vystavená vyúčtování vzniká O2 právo na smluvní pokutu okamžikem uplynutí 65. dne prodlení s úhradou a zbývajících paušálů se počítají až od tohoto okamžiku. Nepožádáte-li po přerušení služby včas o obnovu jejího poskytování, jde také o porušení smlouvy se závazkem a O2 vzniká právo na smluvní pokutu ve stejné výši jako shora, a to za dobu od uplynutí sjednané doby přerušení do konce sjednané doby závazku. Při ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání závazku dohodou nebo výpovědí z vaší strany je O2 oprávněna vám vyúčtovat úhradu za předčasné ukončení smlouvy (paušální odškodnění). Výše paušálního odškodnění je ve výši součtu měsíčních paušálů zbývajících od ukončení smlouvy do konce sjednané doby trvání smlouvy. Jakékoli sankce se u závazku účtují jen jednou.

Náleží-li Účastník do okruhu subjektů uvedených v ustanovení § 2 odst. 1. zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, zavazuje se uveřejnit tuto smlouvu, případně jednotlivé specifikace služby v registru smluv v souladu s tímto zákonem.

Účastník bere na vědomí, že odpovídá za využívání služeb i koncových zařízení dle VP, a proto se zavazuje O2 nahlásit případnou krádež nebo podezření na zneužití. Účastník souhlasí se smluvními podmínkami O2 a zavazuje se je dodržovat. Uzavřená smlouva je závazná. Případné úpravy bude možné provést až po zřízení služby.

## 7. PODPISY

Prohlašuji, že jsem oprávněn jednat za Účastníka a na jeho účet. Souhlasím s pořízením kopie mých osobních dokladů pro účely doložení identifikace a ochrany před podvody.

### za Účastníka

☐ Souhlasím s podpisem tohoto dokumentu vlastnoručním digitálním podpisem.

Jméno a příjmení:

Datum a místo podpisu:

Podpis a razítko:

### za Účastníka

☐ Souhlasím s podpisem tohoto dokumentu vlastnoručním digitálním podpisem.

Jméno a příjmení:

Datum a místo podpisu:

Podpis a razítko:

### za O2 Czech Republic a.s.

Jméno a příjmení:

Datum a místo podpisu:

Podpis a razítko (v případě podání žádosti na prodejním místě):



**Příloha č. 9 - Vzor Smlouvy o poskytování služby MDM**

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY O2 MOBILE DEVICE MANAGEMENT (MDM) - IBM MaaS360

Prosím, čitelně vyplňte a vybrané možnosti označte.

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | B | C | D | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

### 1. POSKYTOVATEL

O2 Czech Republic, a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4

IČ 60193336

DIČ CZ60193336

zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322

### 2. ZÁKAZNÍK

Příjmení, jméno, titul:

Obchodní firma/název:

Ulice:

Č. popisné:

Č. orientační:

Obec - městská část:

PSČ:

Rodné číslo:

Vyplňuje nepodnikající osoba.

Číslo pasu:

Pouze pro cizince.

IČO:

Zapsaný(á):

DIČ:

#### Údaje pro fakturaci

Jméno, příjmení a titul fyzické osoby

Obchodní firma či název:

Ulice, číslo popisné/orientační:

Identifikace přípojky (CaseID)

PSČ, Obec - městská část

Bankovní spojení

Číslo účtu

Spec.symbol/spoj. Číslo pro SIPO vč.  
OZ:

### 3. KONTAKTNÍ OSOBY ZÁKAZNÍKA

Zákazník je povinen v případě změny kontaktní osoby, změnu nahlásit Poskytovateli s dostatečným předstihem pro zajištění kontinuity poskytování služby. Zákazník bere na vědomí, že požadavek směřující ke změně nastavení parametrů jednotlivých služeb (objednávka, změna a rušení služeb uvedených v této Smlouvě) je oprávněna provádět výhradně uvedená kontaktní osoba a to výlučně písemnou formou. V případě, že se bude jednat o formu e-mailu, pak k takové změně musí docházet prostřednictvím uvedeného e-mailu kontaktní osoby uvedené v této Smlouvě. V případě, že dochází ke změně parametrů služby prostřednictvím e-mailu, považuje se taková změna za řádnou písemnou změnu Smlouvy a je tak pro smluvní strany závazná.

Kontakt pro potřeby smlouvy

|         |                      |           |                      |
|---------|----------------------|-----------|----------------------|
| Jméno:  | <input type="text"/> | Příjmení: | <input type="text"/> |
| E-mail: | <input type="text"/> | Telefon:  | <input type="text"/> |

Odpovědný pracovník účtárny

|         |                      |           |                      |
|---------|----------------------|-----------|----------------------|
| Jméno:  | <input type="text"/> | Příjmení: | <input type="text"/> |
| E-mail: | <input type="text"/> | Telefon:  | <input type="text"/> |

Primární (TKO\_ICT\_1\*):

|         |                      |           |                      |
|---------|----------------------|-----------|----------------------|
| Jméno:  | <input type="text"/> | Příjmení: | <input type="text"/> |
| E-mail: | <input type="text"/> | Telefon:  | <input type="text"/> |

\*TKO\_ICT\_1 Primární technická kontaktní osoba se zákaznickým přístupem do Ticket systému Poskytovatele, oprávněná nahlášovat poruchy, požadovat změny v rámci služeb. E-Mail adresa primárního kontaktu slouží pro zaslání přístupových údajů do portálů jednotlivých služeb. Bude kontaktována v případě konzultace při řešení a informování o MI/MIR (kritické výpadky) zajišťované podpory a PEW (výpadky, odstávky). Zákazník může mít jenom jednu TKO\_ICT\_1 - je povinné

### 4. PŘEDMĚT SMLOUVY

|                               |                             |
|-------------------------------|-----------------------------|
| <input type="radio"/> Zřízení | <input type="radio"/> Změna |
|-------------------------------|-----------------------------|

## 5. TYP SLUŽBY

## Varianta instalace SaaS - IBM MaaS360

|                                                                                                                                                        |                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Počet licencí - ESSENTIAL:                                                                                                                             | Počet: <input type="text"/> / Cena za jednu licenci: <input type="text"/> Kč                                                             |
| Počet licencí - DELUXE:                                                                                                                                | Počet: <input type="text"/> / Cena za jednu licenci: <input type="text"/> Kč                                                             |
| Počet licencí - PREMIER:                                                                                                                               | Počet: <input type="text"/> / Cena za jednu licenci: <input type="text"/> Kč                                                             |
| Počet licencí - ENTERPRISE:                                                                                                                            | Počet: <input type="text"/> / Cena za jednu licenci: <input type="text"/> Kč                                                             |
| Typ licenčního doplňku:                                                                                                                                | Název doplňku: <input type="text"/><br>Počet: <input type="text"/><br>Cena za jeden licenční doplněk: <input type="text"/> Kč/měsíčně    |
| Měsíční poplatek celkem<br><small>Měsíční poplatek za licence je účtován vždy za celý měsíc i když je licence využívána kratší dobu.</small>           | <input type="text"/> Kč                                                                                                                  |
| Smlouva na dobu určitou - sjednána na dobu (délka závazku)                                                                                             | <input type="radio"/> 1 rok <input type="radio"/> 2 roky <input type="radio"/> Jiný: <input type="text"/>                                |
| Zřizovací poplatek SaaS                                                                                                                                | <input type="text"/> Kč                                                                                                                  |
| V případě, že je požadována integrace s interními systémy Uživatelé, prosím specifikujte:                                                              |                                                                                                                                          |
| Předimplementační analýza prostředí Uživatelé (max 1,5 hodiny)                                                                                         | <input type="radio"/> NE <input type="radio"/> ANO <input type="text"/> Kč                                                               |
| Instalace a konfigurace Cloud Extender + integrace s Active Directory                                                                                  | <input type="radio"/> NE <input type="radio"/> ANO <input type="text"/> Kč                                                               |
| Integrace s CA Uživatelé                                                                                                                               | <input type="radio"/> NE <input type="radio"/> ANO <input type="text"/> Kč                                                               |
| Integrace s MS Exchange Powershell nebo Google Apps                                                                                                    | <input type="radio"/> NE <input type="radio"/> ANO <input type="text"/> Kč                                                               |
| Instalace a konfigurace Email Access Gateway                                                                                                           | <input type="radio"/> NE <input type="radio"/> ANO <input type="text"/> Kč                                                               |
| Instalace a konfigurace Cloud Extenderu s modulem Enterprise Gateway<br><small>(nutné pro Secure Browser, správu a případně editaci dokumentů)</small> | <input type="radio"/> NE <input type="radio"/> ANO <input type="text"/> Kč                                                               |
| Školení administrátora Uživatelé (4 hodiny max.)                                                                                                       | <input type="radio"/> NE <input type="radio"/> ANO <input type="text"/> Kč                                                               |
| Vícepráce dle požadavků Uživatelé                                                                                                                      | <input type="radio"/> NE <input type="radio"/> ANO <input type="text"/> Kč<br>Požadavky musí být specifikovány v příloze k této smlouvě. |

## 6. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ

## 7. KONTAKTNÍ OSOBY POSKYTOVATELE

Kontakt pro potřeby smlouvy

|         |                      |           |                      |
|---------|----------------------|-----------|----------------------|
| Jméno:  | <input type="text"/> | Příjmení: | <input type="text"/> |
| E-mail: | <input type="text"/> | Telefon:  | <input type="text"/> |

### Kontakt na Service Desk O2

V případě problémů s již zřízenou službou kontaktujte laskavě Service Desk O2 na níže uvedených kontaktech:

Telefon: **800 333 777** (IVR volba 3 - ICT služby)

(Při telefonickém kontaktu uvádějte své IČO (viz. část 2) pro přímé spojení s operátorem)

E-mail: [ict\\_sd@o2.cz](mailto:ict_sd@o2.cz)

## 8. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

**Zákazník prohlašuje, že v rámci užívání služby či služeb na základě této Smlouvy dochází ke zpracování osobních údajů fyzických osob, např. klientů, zaměstnanců apod. (dále jen „subjektů údajů“), ve vztahu k nimž vystupuje Zákazník v roli správce a Poskytovatel jako jeho zpracovatel či další zpracovatel, a to za podmínek uvedených níže v tomto článku nebo přílohách Smlouvy.**

Předmětem zpracování jsou osobní údaje subjektů údajů, které jsou uloženy na cloudovém úložišti využívaném Zákazníkem dle Smlouvy, které Poskytovatel spravuje nebo údaje poskytnuté Zákazníkem Poskytovateli v rámci využívání služby či služeb (dále jen „osobní údaje“).

Zákazník tímto pověřuje Poskytovatele zpracováním osobních údajů. Poskytovatel je povinen zpracovávat osobní údaje pro Zákazníka na základě jeho pokynů dle Smlouvy a v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy.

Účel zpracování je definován účelem plnění Smlouvy.

O rozsahu zpracování rozhoduje vždy výhradně Zákazník.

### Typ osobních údajů

- ☐ „běžné“ osobní údaje
- ☐ zvláštní kategorie osobních údajů
- ☐ osobní údaje týkající se rozsudků v trestních věcech a trestních činů

### Kategorie subjektů údajů

- ☐ klienti
- ☐ dodavatelé
- ☐ zaměstnanci
- ☐ obchodní partneři
- ☐ rodinní příslušníci
- ☐ jiná:

Zákazník uzavřením této Smlouvy potvrzuje, že osobní údaje, které jsou předmětem zpracování, jsou přesné, byly shromážděny v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a (dále jen „**POOÚ**“), jsou aktuálně Zákazníkem zpracovávány v souladu s POOÚ a že Zákazník plní veškeré povinnosti správce dle POOÚ.

Pro nahlášení incidentu nebo kontaktování Poskytovatele v souvislosti se zpracováním osobních údajů bude Poskytovatel kontaktovat Zákazníkem uvedený kontakt pro potřeby Smlouvy, jak je uveden v článku 3. této Smlouvy.

### Typy osobních údajů:

- „**běžný**“ osobní údaj - jakýkoliv osobní údaj mimo zvláštní kategorie osobních údajů nebo osobní údaje týkající se rozsudků v trestních věcech a trestních činů. Příklady „běžného“ osobního údaje - jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, číslo účtu, IP adresa, adresa bydliště, e-mailová adresa, telefonní číslo atd.
- **osobní údaj patří mezi zvláštní kategorie osobních údajů** - osobní údaj, který vypovídá o rasovém či etnickém původu, politických názorech, náboženském vyznání či filozofickém přesvědčení nebo členství v odborech, a dále genetický údaj, biometrický údaj zpracovávány za účelem jedinečné identifikace fyzické osoby a údaj o zdravotním stavu či o sexuální orientaci fyzické osoby. Tyto údaje jsou známy i pod názvem „citlivé osobní údaje“. Definice vychází z článku 9 odst. 1 GDPR. Informace o bankovním účtu nebo finanční situaci fyzické osoby není z hlediska právních předpisů citlivým údajem.
- **osobní údaje týkající se rozsudků v trestních věcech a trestních činů** - jde o specifický typ osobních údajů zavedený od účinnosti GDPR. Dle čl. 10 GDPR zpracování osobních údajů týkajících se rozsudků v trestních věcech a trestních činů či souvisejících bezpečnostních opatření se může provádět pouze pod dozorem orgánu veřejné moci nebo pokud je oprávněné podle právních předpisů EU nebo členského státu poskytl jeho vhodné záruky, pokud jde o práva a svobody subjektů údajů. Jakýkoli souhrnný rejstřík trestů může být veden pouze pod dozorem orgánu veřejné moci. Údaj o tom, že osoba je bezúhonná, není osobním údajem ve smyslu čl. 10 GDPR.

## 9. PŘÍLOHY SMLOUVY

- ☒ Obchodní podmínky pro poskytování ICT služeb
- ☒ Specifické podmínky pro poskytování Bezpečnostních služeb O2

☐ jiné přílohy:

## 10. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Smluvní vztah založený touto Smlouvou se řídí touto Smlouvou, Obchodními podmínkami pro poskytování ICT služeb a Specifickými podmínkami pro poskytování Bezpečnostních služeb O2. Zákazník prohlašuje, že se s uvedenými smluvními dokumenty dostupnými na [www.o2.cz](http://www.o2.cz) seznámil, souhlasí s nimi a zavazuje se je dodržovat.

Uvedené ceny jsou bez DPH.

Na ceny služeb stanovené na základě této smlouvy (tj. ceny za poskytování služeb (hlavních i doplňkových) a poplatky za zřízení či aktivaci služby nebo úkony s nimi související (souhrnně jen jako „Ceny“)) se dále uplatní inflační doložka stanovená v článku 4, odstavci 4.8, Obchodních podmínek pro poskytování ICT služeb, v jejichž aktuálně platném a účinném znění, která stanoví, v jakých případech se v konkrétním kalendářním roce tyto Ceny navýší o částku stanovenou procentní sazbou odpovídající míře inflace.

Náleží-li Zákazník do okruhu subjektů uvedených v ustanovení § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, zavazuje se uveřejnit tuto Smlouvu v registru smluv v souladu s uvedeným zákonem.

Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.

Smlouva je platná a účinná dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, nestanoví-li zákon jinak.

## 11. PODPISY SMLUVNÍCH STRAN

### Zákazník (jeho oprávněný zástupce):

Jméno:

Příjmení:

Datum:

Místo podpisu:

E-Podpis/Podpis/Razítko:

### Za Poskytovatele:

Jméno:

Příjmení:

Datum:

Místo podpisu:

E-Podpis/Podpis/Razítko:

Jméno:

Příjmení:

Datum:

Místo podpisu:

E-Podpis/Podpis/Razítko:

Identifikační údaje obchodního zástupce - Vyplní obchodní zástupce O2 Czech Republic a.s., před odesláním k dalšímu zpracování (pouze pro vnitřní potřebu O2 Czech Republic a.s.).

Číslo OP:

Číslo nabídky v ST:

Kód prodejce:



**Příloha č.10 - Specifické podmínky pro poskytování bezpečnostních služeb O2**

---

Specifické podmínky

# pro poskytování bezpečnostních služeb O2

Účinné od 1. 9. 2021

|                                                   |   |
|---------------------------------------------------|---|
| <u>Úvodní ustanovení</u> .....                    | 2 |
| <u>Výklad použitých pojmů</u> .....               | 2 |
| <u>Charakteristika služby</u> .....               | 2 |
| <u>Uzavření a ukončení Smlouvy</u> .....          | 3 |
| <u>Ceny a platební podmínky</u> .....             | 3 |
| <u>Odpovědnost za škodu a náhrada škody</u> ..... | 4 |
| <u>Práva a povinnosti Zákazníka</u> .....         | 4 |
| <u>Práva a povinnosti Poskytovatele</u> .....     | 5 |
| <u>Service Level Agreement</u> .....              | 5 |

## Článek 1. Úvodní ustanovení

- (1) O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 – Michle, IČO: 60193336, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, vydává tyto

### Specifické podmínky pro poskytování Bezpečnostních služeb O2.

- (2) Specifické podmínky pro poskytování Bezpečnostních služeb O2 (dále jen „Specifické podmínky“), které jsou nedílnou součástí Obchodních podmínek pro poskytování ICT služeb vydaných společností O2 Czech Republic a.s., upravují další smluvní podmínky následujících ICT služeb
- (a) poskytovaných pod obchodními názvy O2 Next Generation Firewall, O2 Next Generation Firewall Dedicated, O2 AntiDDoS, O2 Antispam, O2 Mobile Device Management;
  - (b) které ICT služby uvedené pod bodem (i) nahrazují (Nástupnických služeb) či doplňují a
  - (c) u kterých tak stanoví Smlouva
- (3) Účelem těchto Specifických podmínek je stanovení dalších smluvních podmínek zohledňujících specifickou povahu, parametry a postupy spojené s poskytováním a využíváním Bezpečnostních služeb O2. Služba O2 Next Generation Firewall a O2 Next Generation Firewall Dedicated nabízí komplexní ochranu před veškerým nežádoucím obsahem z internetu. Služba O2 AntiDDoS nabízí ochranu před vnějšími distribuovanými síťovými útoky (Distributed Denial of Service DDoS) na internetovém připojení. V závislosti na variantě a nastavení zajišťuje funkce ochrany na přání, trvalé ochrany a kombinované ochrany inline. Služba O2 Antispam nabízí bezpečnostní prvky pro antivirovou a antispamovou kontrolu poštovního provozu. Služba O2 Mobile Device Management umožňuje správu a zabezpečení velkého množství mobilních zařízení, především telefonů a tabletů.

## Článek 2. Výklad použitých pojmů

- (1) **Služba:** znamená pro účely těchto Specifických podmínek ICT službu, na kterou se dle článku 1 odst. 2) vztahují tyto Specifické podmínky.
- (2) **Nástupnická služba:** Služba, která nahrazuje Službu původní, tak aniž by došlo ke změně funkčnosti služby dle Smlouvy.
- (3) **Informační technologie:** je jakákoliv technologie sloužící pro vytváření, změnu, přenos nebo ukládání informace v digitalizované podobě.
- (4) **Sdílený prostředek:** je technický prostředek v podobě Hardware, nebo Software, na který nemá v průběhu celé doby provozu výhradní právo k jeho využívání jen jeden subjekt.
- (5) **Vyhrazený prostředek:** je technický prostředek v podobě Hardware, nebo Software, na který má v průběhu celé doby provozu výhradní právo k jeho využívání jen jeden subjekt.
- (6) **Hardware:** je soubor fyzických prostředků přímo sloužících pro poskytování Služeb.
- (7) **Data:** jsou informace v digitální podobě, které jsou zpracovávány prostředky Služby.
- (8) **Software:** je spustitelný programový kód, který je součástí Služby nebo je nezbytný pro její poskytování.
- (9) **Rychlé změny:** je vlastnost Služby umožňující Zákazníkovi pomocí Autorizované osoby provádět úpravy Služby v průběhu trvání Smlouvy.

## Článek 3. Charakteristika Služby

- (1) Předmětem Služby O2 Next Generation Firewall je zajištění bezpečného přístupu k internetu skrze sdílený prostředek, a to monitoringem datového provozu Zákazníka před tím, než škodlivý či podezřelý obsah projde do vnitřní sítě Zákazníka. Cílem služby je zmírňovat a eliminovat škodlivý provoz na základě definované bezpečnostní politiky Zákazníkem.
- (2) Předmětem Služby O2 Next Generation Firewall Dedicated je zajištění bezpečného přístupu k internetu skrze vyhrazený prostředek, a to monitoringem datového provozu Zákazníka před tím, než škodlivý či podezřelý obsah projde do vnitřní sítě Zákazníka. Cílem služby je zmírňovat a eliminovat škodlivý provoz na základě definované bezpečnostní politiky Zákazníkem.
- (3) Předmětem Služby O2 AntiDDoS je ochrana konektivity a IT infrastruktury před útoky, které mají za cíl znemožnit datový tok v síti. Ochrana je zajištěna analýzou a monitoringem datového provozu s cílem identifikace nevyžádaného provozu podle předem nastavených kritérií a případným přesměrováním datového provozu na mitigační platformy, která opětovně zajišťuje zmírnění dopadů těchto DDoS útoků na legitimní provoz Zákazníka.
- (4) Předmětem Služby O2 Antispam je ochrana emailových domén před nevyžádanou poštou či škodlivým obsahem skenováním e-mailů ještě před tím, než je e-mail postoupen na mail server Zákazníka.

- (5) Předmětem Služby O2 Mobile Device Management je poskytnutí softwarového nebo hardwarového nástroje pro správu, zabezpečení a řízení životního cyklu mobilních zařízení, pro sledování a kontrolu mobilních zařízení, správu aplikací v mobilních zařízeních, správu obsahu v mobilních zařízeních a zabezpečení mobilních zařízení Zákazníka.
- (6) Bližší provozní a technické podmínky Služby jsou Zákazníkovi dostupné na vyžádání u Poskytovatele.
- (7) Služby jsou zcela, nebo i jen částečně poskytovány prostřednictvím Sdílených nebo Vyhrazených prostředků, umístěných v datových centrech nebo v lokalitách Zákazníka na území České republiky.
- (8) Sdílené prostředky jsou organizovány tak, aby zpracování Dat jednotlivých Zákazníků bylo navzájem odděleno, a to i když k němu dochází prostřednictvím totožného Hardware nebo Software.
- (9) Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, je výhradním správcem infrastrukturních systémů s plným fyzickým přístupem Poskytovatel služby a osoby jím k tomu určené.
- (10) Užívání Software se řídí licenčními podmínkami poskytovatele licence (autora a/nebo držitele majetkových práv autorských) k Software, případně Smlouvou.
- (11) Poskytovatel může dle svého uvážení umožnit Zákazníkovi užívat Služby po časově omezenou dobu označenou jako Try&Buy, po kterou budou příslušné Služby poskytovány bezplatně. V průběhu této doby mohou být některé funkcionality Služby omezené nebo může být Službám poskytována omezená podpora. V průběhu Try&Buy může Zákazník využívat Služby výhradně pro účely jejich vyzkoušení, tedy nikoli například pro podnikatelskou činnost. Zákazník není oprávněn po omezenou dobu Try&Buy zpracovávat v rámci Služby Data. V případě porušení těchto závazků režim Try&Buy končí a Poskytovatel bude oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi Cenu za Službu v plné výši, a to i zpětně.
- (12) Není-li ve Smlouvě uvedeno výslovně jinak, jsou licence poskytnuty na dobu poskytování Služby, a to vždy na celý násobek měsíců. Zákazník je oprávněn využívat Software pouze pro účely využívání Služeb.
- (13) K zahájení poskytování Služby dochází (i) dnem oznámení o zřízení Služby, případně (ii) dnem prvního využití Služby Zákazníkem podle toho, co nastane dříve.
- (14) Po celou dobu trvání Smlouvy jsou veškeré technologie a činnosti nezbytné pro zajištění Služby udržovány, tak aby služba mohla být poskytována kontinuálně bez omezení dle stanovené smluvní úrovně Služby (dále jen „SLA“).
- (15) Po celou dobu poskytování služby O2 Next Generation Firewall jsou veškeré nezbytné technologie provozovány ve vysoké dostupnosti (HA) tak, aby byla zajištěna požadovaná dostupnost Služby a zachována integrita dat Zákazníka.

## Článek 4. Uzavření a ukončení Smlouvy

- (1) Služba je poskytována Zákazníkovi na základě Smlouvy písemně uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Smlouva se uzavírá prostřednictvím předepsaného tiskopisu.
- (2) Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo dobu neurčitou. Doba, na jakou je Smlouva uzavřena, je uvedena ve Smlouvě. Neprojeví-li smluvní strana minimálně jeden kalendářní měsíc před uplynutím doby určité jinou vůli, prodlužuje se Smlouva na dobu neurčitou.
- (3) Výpovědní doba Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou je dva (2) měsíce. Smluvní vztah končí po uplynutí výpovědní doby nebo dohodou smluvních stran.
- (4) Smlouvu na dobu určitou je možné ukončit dohodou smluvních stran za podmínky, že v takovém případě Zákazník uhradí Poskytovateli paušální odškodné ve výši odpovídající součtu paušálních měsíčních poplatků za Službu zbývajících od předčasného ukončení Smlouvy do konce jejího původně sjednaného trvání.
- (5) Odstoupit od Smlouvy může jedna ze stran v případě podstatného porušení smluvních závazků druhou smluvní stranou. Podstatným porušením se rozumí zejména odmítnutí zřízení Služby ze strany Zákazníka, opakované neplnění smluvních závazků přes písemné upozornění na možnost jednostranného ukončení smluvního vztahu. Odstoupení nabývá účinnosti dnem jeho dodání druhé smluvní straně.
- (6) Skutečnost, že došlo k ukončení Smlouvy odstoupením ze strany Poskytovatele, nezbavuje Zákazníka povinnosti zaplatit Poskytovateli ceny za poskytnuté Služby, ani odpovědnosti za případné škody způsobené na technických zařízeních Poskytovatele.
- (7) Nezaplatil-li Zákazník ve lhůtě splatnosti částku uvedenou na vyúčtování Služby, přičemž splatnost činí nejméně 14 dní od skončení zúčtovacího období, Poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden (1) týden ode dne doručení upomínky. Po marném uplynutí náhradní lhůty je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy bez dalšího jednostranně odstoupit písemným oznámením Zákazníkovi.

## Článek 5. Ceny a platební podmínky

- (1) Zákazník je povinen hradit Poskytovateli cenu za Služby (dále jen „Cena“) za každý měsíc, ve kterém mu vzniklo právo na využívání Služby, a to ve výši stanovené Smlouvou. V případě, kdy byla Služba poskytována jen část měsíce, je Cena stanovena poměrnou částkou měsíční Ceny Služby odpovídající části měsíce, po kterou Zákazníkovi svěřilo právo na využívání Služby.
- (2) Poskytované Služby realizované v rámci Rychlých změn jsou účtovány za každý celý měsíc, ve kterém Zákazníkovi vzniklo právo na využívání Služby na základě Smlouvy ve výši stanovené Smlouvou po aplikaci Rychlých změn. Rozsah dostupnosti Rychlých změn je stanoven Smlouvou.
- (3) Poskytovaný Software a licence jsou účtovány samostatně za každý měsíc, ve kterém byly poskytnuty bez ohledu na délku doby využívání Služby v daném měsíci.
- (4) V případě, že se v průběhu poskytování Služeb ukáže, že Zákazník užíval větší počet licencí k Software, než bylo sjednáno Smlouvou, příp. než bylo účtováno ze strany Poskytovatele na základě informací od Zákazníka, má se za to, že Zákazníkovi byly poskytnuty licence k Software v rozsahu, v němž jej skutečně užívá. Zákazník je současně povinen za takové licence zaplatit Poskytovateli cenu dle Smlouvy v nejbližším termínu splatnosti ceny za licence a Software po takovém zjištění, nejpozději však v rámci posledního vyúčtování za Software a licence, které Poskytovatel provede při ukončení poskytování Služeb.
- (5) Nenahlášení instalace Software a jeho užívání nad rámec počtu licencí sjednaných ve Smlouvě nemá vliv na účinnost licence k Software a povinnost Zákazníka uhradit cenu licence. Povinnost Zákazníka dodržovat podmínky užívání Software dle Smlouvy, Obchodních podmínek pro poskytování ICT služeb, těchto Specifických podmínek a nebo licenčních podmínek poskytovatele licence (autora a/nebo držitele majetkových práv autorských) k Software tím není dotčena.
- (6) Služby poskytované v souvislosti se zřízením Služby zpoplatňované jednorázovou platbou se aplikují samostatně pro režim Try&Buy i pro standardní režim poskytování Služby v závislosti na povaze systému, na kterém je Služba poskytnuta v daném režimu.
- (7) Služby poskytované na vyžádání oprávněnou osobou Zákazníka nad rámec předmětu Smlouvy jsou zpoplatňovány jednorázovou platbou podle časové náročnosti a využitých prostředků zpětně za měsíc, ve kterém byla služba poskytnuta podle aktuálního ceníku Poskytovatele platného ke dni objednání služby dostupného na vyžádání.

## Článek 6. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- (1) Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za škodu, která mu vznikla porušením povinností ze strany Poskytovatele v rozsahu stanoveném následujícími ustanoveními, pokud Poskytovatel neprokáže, že porušení povinností bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími jeho odpovědnost.
- (2) Poskytovatel odpovídá za způsobené škody v souvislosti s poskytováním Služby dle ustanovení těchto Specifických podmínek a dle obecně platných právních předpisů, přičemž se smluvní strany dohodly, že maximální výše náhrady škody způsobené Poskytovatelem v zúčtovacím (měsíčním) období činí nejvýše měsíční cenu Služby účtovanou Zákazníkovi. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoliv škodu vzniklou v důsledku vyšší moci nebo v důsledku porušení povinností Zákazníkem.
- (3) Poskytovatel neodpovídá za škody, jakož i za nefunkčnost Služby, která byla způsobena závadami na technologii. Poskytovatel neodpovídá zejména za závady způsobené poruchami na službách elektronických komunikací, které jsou předpokladem pro poskytování Služeb.
- (4) Zákazník se zavazuje nahradit škodu vzniklou porušením právních povinností z jeho strany.

## Článek 7. Práva a povinnosti Zákazníka

- (1) Zákazník je povinen užívat Službu v souladu s návody a instrukcemi, které obdržel od Poskytovatele.
- (2) Zákazník má právo ve Smlouvě omezit oprávnění osob pro technický přístup do jednotlivých úrovní poskytované Služby, pro nahlášení rychlých změn a pro provádění změn Smlouvy.
- (3) Zákazník je povinen nahlásit Poskytovateli platnou technickou kontaktní osobu odpovědnou za Zákazníka s provozní odpovědností za Služby.
- (4) Zákazník může pro manipulaci se Službou využívat výhradně technické nástroje poskytnuté Poskytovatelem.
- (5) Zákazník je odpovědný za soulad způsobu využití Služby s právními předpisy. Zejména je Zákazník povinen zajistit odpovídající svobodný, informovaný a prokazatelný souhlas svých zaměstnanců a dalších osob – uživatelů mobilních zařízení Zákazníka – s tím, že v rámci služby O2 Mobile Device Management (MDM), bude předmětné mobilní zařízení monitorováno. Za porušení této povinnosti Zákazníkem a za jakoukoliv újmu vzniklou v důsledku tohoto porušení nenese Poskytovatel odpovědnost.

- (6) Zákazník není oprávněn poskytovat k Software podlicence třetím osobám ani umožnit osobám odlišným od Zákazníka užívat Software bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- (7) V případě zahájení komerčního využívání Služby interně, nebo pro další Uživatele, již v průběhu období označovaném jako Try&Buy, je Zákazník povinen Poskytovateli tuto skutečnost nahlásit a tím ukončit režim Try&Buy a zahájit standardní režim poskytování Služby.
- (8) Zákazník je povinen se před zahájením užívání Služby seznámit s licenčními podmínkami využívání Software a dodržovat je.
- (9) Zákazník je povinen na vlastní náklad poskytnout bezodkladně veškerou součinnost Poskytovateli a třetím osobám při konání softwarového auditu týkajícího se užívání Služeb Zákazníkem.
- (10) Zákazník je povinen na vlastní náklad poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro poskytnutí Služby.
- (11) Není-li ve Smlouvě uvedeno výslovně jinak, technickou podporu k Software poskytuje Poskytovatel a Zákazník je povinen obracet se výhradně na technickou podporu Poskytovatele.
- (12) V případě ukončení Služeb je Zákazník povinen zamezit jakémukoli dalšímu využívání Software, který mu byl zpřístupněn v souvislosti s poskytováním Služby.

## Článek 8. Práva a povinnosti Poskytovatele

- (1) Poskytovatel neodpovídá za omezení funkčnosti Služby zejména
  - (a) v případě, kdy Zákazník neudrží Službu v takovém stavu, který odpovídá Smlouvě, poskytnutým návodům a instrukcím, které obdržel od Poskytovatele;
  - (b) po dobu po kterou Zákazník neposkytuje Poskytovateli dostatečnou součinnost pro zřízení Služby, její úpravu, při odstraňování poruch Služby nebo pro předcházení jejich vzniku.
- (2) Poskytovatel má právo v průběhu poskytování Služby podniknout jakékoliv kroky nezbytně nutné k zajištění důvěrnosti, dostupnosti a integrity Dat zpracovávaných v rámci Služby.
- (3) Zákazník má právo po dobu trvání Smlouvy v odůvodněných případech požádat Poskytovatele o poskytnutí součinnosti pro účely provedení auditu, přičemž veškeré náklady Poskytovatele s tím spojené nese Zákazník.
- (4) Poskytovatel zajišťuje v průběhu poskytování Služby podporu na úrovni správy infrastruktury.
- (5) Poskytovatel má právo odmítnout provedení změny Služby na základě Rychlých změn nebo jiné servisní činnosti požadované Zákazníkem v souvislosti s poskytovanou Službou zejména v případě, kdy rozsah nebo typ požadavku Zákazníka není výslovně předvídan Smlouvou. Poskytovatel je rovněž oprávněn v takovém případě změnu odmítnout i zpětně, a tedy vrátit stav před realizací příslušné Rychlé změny.
- (6) Poskytovatel bude považovat Zákazníkem požadovanou změnu Služby za uskutečněnou nebo poruchu Služby za odstraněnou, pokud Zákazník neposkytne potřebnou součinnost po dobu v souhrnu delší než 30 dní.
- (7) Poskytovatel má nárok na úhradu účelně vynaložených nákladů za předání dat, provozních údajů a informací nezbytných pro zachování integrity Dat.
- (8) Poskytovatel je oprávněn provádět ad-hoc zálohy systému či prostředí Zákazníka, nevyloučil-li to Zákazník výslovně ve Smlouvě.
- (9) Poskytovatel je povinen nakládat se všemi Daty jako s důvěrnými a je oprávněn poskytovat informace o Datech výhradně Zákazníkovi.
- (10) V případě ukončení Smlouvy, ale i kdykoliv v průběhu jejího trvání, avšak nikoliv častěji než 1x za rok, je Poskytovatel povinen předat Zákazníkovi bez zbytečného odkladu na jeho žádost Data, která Zákazník uložil na prostředcích Poskytovatele. O způsobu předání Dat rozhodne Poskytovatel s ohledem na povahu a rozsah Dat; náklady s tím spojené nese Zákazník.
- (11) Poskytovatel může Službu poskytovat ve spolupráci či zcela prostřednictvím svého subdodavatele.

## Článek 9. Service Level Agreement

- (1) Výpočet dostupnosti je vztažen na dobu jednoho kalendářního měsíce přepočítaného na počet hodin v daném měsíci. Do doby dostupnosti nejsou započítávány předem hlášené Servisní odstávky Služeb.
- (2) Výpočet použitý pro stanovení dostupnosti je následující:

$$A = (AST - MW - DT) / (AST - MW) \times 100,$$

kde:

| Hodnota | Popis                                                                                                            |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A       | Availability (dále jen „Dostupnost“)                                                                             |
| AST     | (Approved Service Time) Celková odsouhlasená provozní doba za sledované období (měsíc)                           |
| MW      | (Maintenance Window) Celková odsouhlasená doba pracovních odstavek ve sledovaném období (měsíc)                  |
| DT      | (Downtime) Celková doba, po kterou nemůže Zákazník využívat Službu pro poruchu zaviněnou Poskytovatelem (měsíc). |

- (3) Poskytovatel je oprávněn každou první sobotu v měsíci v čase 00:30 až 04:30 hodin středoevropského času („**Servisní okno**“) provádět pro účely údržby systémů a technických prostředků sloužících k poskytování Služby jednou měsíčně v rámci Servisního okna činnosti nezbytné pro udržování aktuálnosti a provozuschopnosti systémů („**Servisní odstávka**“). Budou-li to okolnosti umožňovat Poskytovatel informuje technickou kontaktní osobu Zákazníka pro dotčenou Službu o Servisní odstávce Služby nejpozději 6 dní před Servisní odstávkou. Přerušení nebo omezení poskytování Služby z důvodů Servisní odstávky nepředstavuje Downtime. V případě mimořádných situací, při kterých by hrozilo neplnění smluvních povinností ze strany Poskytovatele má Poskytovatel právo provést Servisní odstávku i mimo Servisní okno.
- (4) Není-li dodržena stanovená nebo sjednaná Dostupnost, je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli slevu z pravidelné měsíční Ceny dotčené Služby, ve kterém k nedodržení Dostupnosti došlo („**Sleva**“), přičemž výše Slevy je stanovena s ohledem na míru nesplnění Dostupnosti. Jiná náhrada než Sleva (např. náhrada újmy, zejména skutečné škody a ušlého zisku) je vyloučena; ustanovení § 2898 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku tím není dotčeno.
- (5) Nárok na Slevu je Zákazník povinen uplatnit písemně u Poskytovatele, nejdéle však do patnácti (15) dnů od posledního dne měsíce, za který je Sleva uplatňována, přičemž marným uplynutím této lhůty nárok Zákazníka na přiznání Slevy zaniká.
- (6) Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, platí pro Služby následující podmínky SLA:

| Hodnota         | Sleva |
|-----------------|-------|
| 99,9% - > 99,5% | 10%   |
| 99,5% - > 99,0% | 20%   |
| 99,0% - > 98,0% | 30%   |
| 98,0% - > 97%   | 50%   |
| 97,0% - > 95%   | 75%   |
| Méně než 95%    | 100%  |



**O2 Czech Republic a.s.**

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném

Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322



**Příloha č. 11 - Obchodní podmínky pro poskytování ICT služeb O2**

---

Obchodní podmínky

# pro poskytování ICT služeb

Účinné od 4. 10. 2022

|                                                                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <u>Úvodní ustanovení</u>                                                                                                            | 2  |
| <u>Výklad použitých pojmů</u>                                                                                                       | 2  |
| <u>Uzavření smlouvy a její podmínky</u>                                                                                             | 2  |
| <u>Ceny a platební podmínky</u>                                                                                                     | 3  |
| <u>Práva a povinnosti Zákazníka</u>                                                                                                 | 4  |
| <u>Práva a povinnosti Poskytovatele</u>                                                                                             | 4  |
| <u>Reklamace, stížnosti a spory</u>                                                                                                 | 5  |
| <u>Odvolání záruky a omezení odpovědnosti</u>                                                                                       | 6  |
| <u>Vyšší moc</u>                                                                                                                    | 6  |
| <u>Ochrana důvěrných informací, shromažďování, evidence a užití<br/>informací a dat vyplývajících z uzavřeného smluvního vztahu</u> | 6  |
| <u>Zpracování osobních údajů</u>                                                                                                    | 6  |
| <u>Ochrana práv k nematným statkům</u>                                                                                              | 8  |
| <u>Ostatní a závěrečná ustanovení</u>                                                                                               | 8  |
| <u>Příloha č. 1</u>                                                                                                                 | 10 |

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Obchodní podmínky pro poskytování ICT služeb (dále jen „**Podmínky**“) stanovují základní smluvní, provozní, organizační a obchodní podmínky pro poskytování ICT služeb (dále jen „**Služba**“) společnosti O2 Czech Republic a.s. (dále jen „**Poskytovatel**“).
- 1.2. Služby jsou poskytovány na základě písemné Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, jejímž předmětem je poskytování příslušné Služby. Tyto Podmínky, příslušné Specifické podmínky jednotlivých ICT služeb a další smluvní dokumenty jsou nedílnou součástí Smlouvy.

## 2. Výklad použitých pojmů

- 2.1. **Poskytovatel:** společnost O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22, Praha 4 - Michle, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322, IČO: 601 93 336, DIČ: CZ60193336.
- 2.2. **Zákazník:** každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem a přistoupí na ustanovení těchto Podmínek.
- 2.3. **Služba:** ICT služba či soubor prostředků a činností definovaných ve Specifických podmínkách.
- 2.4. **Doplňková služba:** služba, kterou není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkovou ke Službě (hlavní službě). Pokud se v Podmínkách uvádí pojem Služba, myslí se tím Služba včetně jejích Doplňkových služeb, není-li výslovně stanoveno jinak.
- 2.5. **Smlouva:** smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, jejímž předmětem je poskytování konkrétní Služby. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vzniká dnem uzavření Smlouvy, není-li ve Smlouvě uvedeno pozdější datum účinnosti. Součástí Smlouvy jsou i veškeré její přílohy.
- 2.6. **Specifické podmínky:** písemná specifikace podmínek jednotlivých typů Služeb poskytovaných Poskytovatelem Zákazníkovi, rozšiřující úpravu v těchto Podmínkách. Specifické podmínky jsou součástí smluvního vztahu založeného Smlouvou a mají přednost před ustanoveními Podmínek ve vztahu k příslušné Službě.
- 2.7. **Datum zřízení služby:** (i) datum doručení oznámení o zřízení Služby kontaktní osobě Zákazníka dle Smlouvy, případně (ii) okamžik prvního využití Služby Zákazníkem, podle toho, co nastane dříve.
- 2.8. Pokud tyto Podmínky neurčují jinak, definice pojmů Incident a Release a dalších pojmů tvoří přílohu č. 1 těchto Podmínek.
- 2.9. **Autorizovaná osoba:** je osoba (jedna či více) pověřená Zákazníkem k právnímu jednání za Zákazníka ve věcech Smlouvy a Služby.

## 3. Uzavření smlouvy a její podmínky

- 3.1. Není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak, platí, že:
  - (I.) Smlouva je uzavřena na dobu, která se shoduje s délkou závazku na odběr Služby, jak je ve Smlouvě dohodnuta;
  - (II.) pokud není délka závazku na odběr Služby ve Smlouvě dohodnuta, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou;
  - (III.) Službu zpravidla zřídíme do 45 dní od uzavření Smlouvy;
  - (IV.) závazek na odběr Služby začíná běžet od Data zřízení Služby;
  - (V.) Služba je poskytována od Data zřízení Služby do konce doby trvání Smlouvy; a
  - (VI.) smluvní vztah založený Smlouvou končí uplynutím doby, na niž byla Smlouva uzavřena, výpovědí, odstoupením nebo dohodou smluvních stran.
- 3.2. Neuvede-li Poskytovatel jinak, může být Smlouva uzavřena následujícími způsoby:
  - (I.) písemně, a to v listinné podobě s vlastnoručním podpisem obou smluvních stran, nebo v elektronické podobě, je-li podepsána za obě smluvní strany uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu § 6 odst. 2 zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů; nebo
  - (II.) prostřednictvím internetových portálů Poskytovatele za předpokladu, že je návrh na uzavření Smlouvy učiněn Zákazníkem.
- 3.3. Je-li návrh Smlouvy učiněn způsobem dle odst. 3.2. bod (i) výše, je Smlouva uzavřena dnem podpisu takového návrhu i druhou ze smluvních stran. Učiní-li Zákazník návrh Smlouvy způsobem dle odst. 3.2. bod (II) výše, považuje se Poskytovatelem za akceptovaný, začne-li Poskytovatel činit úkony směřující ke zřízení Služby.
- 3.4. Zákazník je oprávněn vypovědět pouze Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. Výpovědní doba činí jeden (1) měsíc a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli na adresu uvedenou ve Smlouvě. Výpověď musí být učiněna jedním ze způsobů pro uzavření Smlouvy, jak je dohodnut v odst. 3.2. výše.

- 3.5. Poruší-li Zákazník alespoň dvakrát jakoukoliv svoji povinnost vyplývající z těchto Podmínek, Specifických podmínek nebo Smlouvy a neodstraní-li každé z takovýchto porušení do čtrnácti (14) dnů od upozornění na tuto skutečnost Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Odstoupení je účinné dnem následujícím po doručení oznámení o odstoupení Zákazníkovi.
- 3.6. V případě, že Zákazník poruší své povinnosti vyplývající z těchto Podmínek, Specifických podmínek nebo Smlouvy obzvlášť závažným způsobem, je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování Služby ihned, když takové porušení zjistil, a odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností po doručení oznámení o odstoupení Zákazníkovi. Za porušení Smlouvy, Specifických podmínek nebo Podmínek obzvlášť závažným způsobem se považuje zejména:
- (I.) rozesílání nevyžádané pošty (spam) libovolným způsobem, šíření malware či jiného škodlivého software, dále útoky na cizí servery nebo vyvíjení aktivit, které nadměrně zatěžují datovou síť Poskytovatele a omezují tím provoz ostatních uživatelů či jim poskytované služby;
  - (II.) pokud Zákazník v souvislosti s čerpáním Služby provozuje veřejně software pro sdílení dat typu P2P či sdílí data v rámci P2P sítě;
  - (III.) pokud Zákazník využívá svá zařízení umístěná v datovém centru k šíření obsahu, který je v rozporu s právními předpisy, a v němž se projevuje neúcta k člověku nebo podpora násilí nebo který zobrazuje sexuální styk s dítětem, zvířetem nebo jiné praktiky v rozporu se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami;
  - (IV.) pokud se Zákazník dopustí takového porušení povinnosti, které je jinde v těchto Podmínkách, případně ve Specifických podmínkách či Smlouvě označeno za jejich porušení obzvlášť závažným způsobem;
  - (V.) pokud jakékoliv vyjádření nebo záruka vyslovená Zákazníkem v souvislosti se zřízením Služby, zejm. ve Smlouvě, se kdykoliv prokáže být nepravdivá či nesprávná;
  - (VI.) porušení provozního řádu datového centra, které Zákazník využívá v souvislosti s čerpáním Služby; nebo
  - (VII.) pokud Zákazník poruší jinou svoji povinnost ze Smlouvy, Specifických podmínek či Podmínek než tu, která je uvedena v bodech (i) až (v) výše, a takové porušení neodstraní ani do deseti (10) dnů od doručení výzvy Poskytovatele do dispozice Zákazníka.
- 3.7. Odstraněním porušení povinnosti ve smyslu tohoto článku 3. se rozumí podle povahy porušení náprava důsledku takového porušení a / nebo zanechání probíhajícího porušování.
- 3.8. V případě ukončení Smlouvy před uplynutím délky závazku na odběr Služby na žádost Zákazníka nebo Poskytovatelem z důvodu na straně Zákazníka (zejména dle odst. 3.5, 3.6 nebo 4.4 těchto Podmínek) je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli finanční vyrovnání ve výši součtu pravidelných plateb za dobu zbývající od ukončení Smlouvy do konce sjednané délky závazku na odběr Služby; toto vyrovnání Zákazník uhradí jednorázově ke dni ukončení Smlouvy.
- 3.9. V případě odstoupení si smluvní strany řádně poskytnuté plnění nevracejí.

## 4. Ceny a platební podmínky

- 4.1. Cena Služby je sjednána ve Smlouvě.
- 4.2. Cena se obvykle skládá z jednorázové ceny za zřízení Služby a z pravidelné měsíční ceny (paušálu) za možnost využívat zřízenou Službu, jak je uvedeno ve Smlouvě. Pravidelná měsíční cena se účtuje zpětně za uplynulé zúčtovací období. Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc či ta jeho část, po kterou Smlouva trvala.
- 4.3. Zákazník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnutou Službu bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na daňovém dokladu vystaveném Poskytovatelem.
- 4.4. Pro případ prodloužení Zákazníka s úhradou ceny Služby náleží Poskytovateli za každý započatý den prodloužení úrok z prodloužení ve výši 0,05 % z dlužné částky po splatnosti. Je-li Zákazník v prodloužení s úhradou ceny Služby delším než patnáct (15) dní, je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování Služby až do doby úplného zaplacení dlužné částky po splatnosti vč. příslušenství. Opakované prodloužení Zákazníka s placením ceny Služby (zejm. prodloužení se zaplacením dvou či více daňových dokladů) je porušením povinnosti Zákazníka vyplývajících z těchto Podmínek obzvlášť závažným způsobem.
- 4.5. Nezaplatí-li Zákazník ve lhůtě splatnosti uvedené v daňovém dokladu vystaveném Poskytovatelem cenu Služby, může být Poskytovatelem o dluhu po splatnosti informován e-mailem nebo jiným dohodnutým způsobem. Poskytovatel je oprávněn jakoukoli platbu od Zákazníka, kterou obdrží v době trvání jeho prodloužení s úhradou ceny Služby, použít přednostně na úhradu takové ceny Služby po splatnosti.
- 4.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo požadovat po Zákazníkovi případnou zálohu, neodvolatelný akreditiv nebo jinou formu přiměřené záruky (až do výše trojnásobku měsíční ceny Služby) v případě, že Zákazníkův finanční stav nebo jeho platební historie zavádají příčinu k pochybnostem o budoucím řádném placení ceny Služby Zákazníkem, nebo pokud Zákazník požádá o zvýšení úrovně požadovaných Služeb či o zřízení nových Služeb.
- 4.7. Bez ohledu na smluvní důvod, pro který Poskytovatel přerušil Zákazníkovi poskytování Služby, je Zákazník povinen po dobu tohoto přerušování platit pravidelnou měsíční cenu Služby dle doručených daňových dokladů.
- 4.8. Součástí Smlouvy je rovněž tato inflační doložka, která stanoví, zda se v konkrétním kalendářním roce navýší ceny

Služeb (základních, doplňkových, případně volitelných) a úkonů poskytovaných Poskytovatelem Zákazníkovi dle Smlouvy, včetně poplatků za zřízení či aktivaci Služby nebo úkony s nimi související (dále společně jen „Ceny“), a to o částku stanovenou procentní sazbou odpovídající dále definované míře inflace z aktuální výše Cen bez DPH (tedy již upravených za trvání Smlouvy v důsledku předchozích případů navýšení, pokud k nim došlo). K navýšení Cen dochází jednou za kalendářní rok, a to o částku odpovídající míře inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, který vyjadřuje procentní změnu průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců oproti průměru 12 předchozích měsíců, zveřejněné Českým statistickým úřadem či jeho právním nástupcem v měsíci lednu každého kalendářního roku (dále jen „Inflace“). Částka navýšení každé z Cen se zaokrouhlí matematicky na dvě desetinná místa. Je-li Inflace nižší než 1 %, ke změně Cen dle inflační doložky v daném kalendářním roce nedojde.

Navýšení Cen o částku odpovídající Inflaci bude účinné od prvního (nového) zúčtovacího období Zákazníka začínajícího v měsíci březnu téhož kalendářního roku jako měsíc leden, v němž byla Inflace zveřejněna. Novou výši Cen po zohlednění jejich navýšení bez DPH Poskytovatel Zákazníkovi písemně oznámí nejpozději s vyúčtováním za první zúčtovací období, od něhož se navýšení uplatní (není-li výslovně sjednáno jinak, postačuje zaslání tohoto oznámení elektronickou formou). Pokud Poskytovatel neoznámí navýšení Cen ve lhůtě uvedené v předcházející větě, k jejich navýšení dle inflační doložky v daném kalendářním roce nedojde.

Oznámení nových Cen, navýšených na základě této inflační doložky, nepředstavuje jednostrannou změnu smluvních podmínek, a proto Zákazníka neopravňuje zrušit Službu (dotčenou tímto navýšením) bez sankce.

V případě, že Inflace přestane být vyhlášována, jsou Poskytovatel i Zákazník povinni v dobré víře jednat a na písemnou výzvu kteréhokoli z nich do 20 pracovních dnů od doručení písemné výzvy uzavřít dodatek ke Smlouvě, kterým bude Inflace nahrazena mírou růstu spotřebitelských cen stanovenou na základě srovnatelného nástupnického indexu. Uplyne-li marně lhůta dle předchozí věty, je Poskytovatel oprávněn z tohoto důvodu Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou 30 kalendářních dnů od doručení výpovědi.

## 5. Práva a povinnosti Zákazníka

- 5.1. Zákazník je povinen při využívání Služby dodržovat Podmínky, Smlouvu, Specifické podmínky i právní předpisy. Zákazník zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob.
- 5.2. Zákazník smí používat pouze takové technické a programové prostředky, které nenarušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy Poskytovatele a třetích osob.
- 5.3. Zákazník je povinen po celou dobu trvání Smlouvy oznamovat Poskytovateli písemně změny všech identifikačních a jiných údajů, které o něm Poskytovatel vede ve Smlouvě či v souvislosti s poskytováním Služby, a to nejpozději do sedmi (7) pracovních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Jedná se zejména o změny jména, příjmení, obchodní firmy či názvu Zákazníka, adresy trvalého pobytu, sídla či místa podnikání, právní formy Zákazníka a bankovního spojení. Neoznámení takové změny je porušením povinnosti vyplývající z těchto Podmínek obzvláště závažným způsobem.
- 5.4. Oznámení nových údajů dle předchozího odstavce, žádost o změnu Služby nebo výpověď Smlouvy činí Zákazník jedním ze způsobů pro uzavření Smlouvy, jak je dohodnut v odst. 3.2. výše. Ve své žádosti uvede Zákazník číslo Smlouvy včetně bližší identifikace Služby, jíž se podání týká (např. identifikátor Služby).
- 5.5. Zákazník nesmí na poskytovaném prostředí provozovat či uchovávat obsah, který by porušoval právní předpisy.
- 5.6. Zákazník nesmí odstraňovat, modifikovat ani zakrývat jakákoli označení typu copyright, ochranné známky nebo jakákoli označení autorských práv k produktu nebo programům, které užívá nebo jsou mu zpřístupněny na základě Smlouvy.
- 5.7. Zákazník nesmí provádět zpětnou analýzu (reverse engineering), zpětný překlad (decompiling) ani dekompozici programů, které užívá nebo jsou mu zpřístupněny na základě Smlouvy.
- 5.8. Zákazník se zavazuje nevyužívat Službu v oblastech, které lze označit za „High Risk Use“, tj. kde by v důsledku případné vady Služby mohla očekávaně vzniknout značná škoda či škoda velkého rozsahu (obojí ve smyslu zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů) nebo újma v obdobné hodnotě. Jedná se zejména o oblasti, kde selhání může ohrozit životy lidí, přivodit jejich zranění, poškodit životní prostředí apod.
- 5.9. Zákazník se zavazuje nesdělovat své přístupové údaje do portálů Poskytovatele či jednotlivých Služeb třetím osobám a nezpřístupňovat takové portály třetí osobě pod svými přihlašovacími údaji. Zákazník nese plnou odpovědnost za užití svých přihlašovacích údajů vč. jejich zneužití třetí osobou, jako kdyby je využil sám.
- 5.10. Zákazník bere na vědomí, že s výjimkou služby O2 Cloud nejsou Služby koncipovány jako souladné a nesplňují bez dalšího podmínky zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.11. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli a jeho případným subdodavatelům veškerou rozumně požadovanou součinnost pro zřízení Služby, a to ve lhůtách, které mu budou za tímto účelem stanoveny. Poruší-li Zákazník tuto povinnost, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit a / nebo požadovat po Zákazníkovi zaplatit Poskytovateli

smluvní pokutu ve výši vypočtené v souladu s odst. 3.8. výše. Právo Poskytovatele na náhradu škody tím vzniklé není nedotčeno.

## 6. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 6.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Zákazníkovi Služby a přístup ke Službě za podmínek uvedených v těchto Podmínkách, Specifických podmínkách a Smlouvě. Tuto povinnost mohou omezit pouze právní předpisy, vykonatelná rozhodnutí vydaná podle zákona nebo působení okolností vylučujících odpovědnost Poskytovatele.
- 6.2. Poskytovatel je povinen vést provozní záznamy o Službě sloužící pro vyúčtování Služby Zákazníkovi, a to po dobu nejméně tří měsíců zpětně. Provozní záznamy Služby slouží také k nastavování Služby.
- 6.3. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která Zákazník získal či použil v rozporu se Smlouvou, Podmínkami, Specifickými podmínkami, právními předpisy nebo všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.
- 6.4. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Změnu funkcí Služby a zrušení Služby je Poskytovatel povinen Zákazníkovi oznámit alespoň jeden (1) měsíc před účinností změny či zrušení Služby, a to písemnou formou na e-mailovou či jinou kontaktní adresu Zákazníka, jinak na adresu sídla Zákazníka. Zákazník je oprávněn Službu zrušit bez sankce ke dni předcházejícímu účinnosti její oznámené změny; pokud tohoto práva nevyužije, platí změna za schválenou Zákazníkem. Zrušením Služby dochází automaticky k zániku Smlouvy v rozsahu zrušené Služby, a to k datu účinnosti zrušení Služby.
- 6.5. Poskytovatel je oprávněn provádět pravidelné servisní odstávky Služeb. Tyto odstávky je povinen oznámit Zákazníkovi nejméně pět (5) pracovních dní předem.
- 6.6. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je Poskytovatel povinen poskytovat Službu nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována. Mimořádné termíny údržby budou Zákazníkovi oznámeny vhodnou formou předem.
- 6.7. Poskytovatel není odpovědný za způsob, kterým Zákazník Službu využije; zejména není odpovědný za obsah ani soulad dat či software Zákazníka, umístěných do prostředí poskytnutého v rámci Služby, s právními předpisy.
- 6.8. Poskytovatel není povinen nahradit (neodpovídá) Zákazníkovi škodu v podobě ušlého zisku či jakékoli nepřímé škody (včetně škody na svěřených datech Zákazníka) způsobenou vadným poskytnutím Služby, neposkytnutím Služby či jiným porušením povinností Poskytovatele dle Smlouvy, těchto Podmínek a / nebo Specifických podmínek. Poskytovatel je povinen (odpovídá) nahradit skutečnou škodu způsobenou Zákazníkovi vadným poskytnutím Služby, protiprávním neposkytnutím Služby či jiným porušením povinností Poskytovatele dle Smlouvy, těchto Podmínek a / nebo Specifických podmínek, a to tak, že maximální úhrnná výše skutečné škody vzniklé v průběhu jednoho (1) kalendářního roku trvání Smlouvy, kterou je Poskytovatel povinen Zákazníkovi uhradit, je rovna úhrnné ceně uvedené Služby (bez DPH) poskytnuté Zákazníkovi ve stejném kalendářním roce. Ustanovení § 2898 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, tím není dotčeno.
- 6.9. Poskytovatel a třetí strany poskytující produkty tvořící součást Služby se v maximálním rozsahu povoleném platnými právními předpisy zřikají jakýchkoliv záruk a odpovědnosti za jakékoli škody a újmy, ať přímé, nepřímé nebo následné, které by mohly vzniknout v souvislosti se Službami.
- 6.10. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služeb v případě, že Zákazník jejich prostřednictvím dle odůvodněného podezření Poskytovatele poskytuje obsah nebo služby, které porušují právní předpisy. Přerušení poskytování Služby trvá do doby, než Zákazník prokáže Poskytovateli, že provedl nápravu takového porušení. Opakované porušení tohoto ustanovení bude považováno za porušení povinnosti Zákazníka vyplývající z těchto Podmínek obzvláště závažným způsobem. V případě neposkytnutí součinnosti Zákazníka na nápravě zjištěných nedostatků je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování dotčené Služby.
- 6.11. Poskytovatel nenese odpovědnost za licencování software, které si do poskytovaného prostředí v rámci Služby vnesl sám Zákazník. Odpovědnost Poskytovatele za licencování software je omezena pouze na software a produkty poskytované v rámci Služby Poskytovatelem a výslovně sjednané v rámci Smlouvy.
- 6.12. V případě, že Poskytovatel detekuje kybernetický bezpečnostní incident dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, je oprávněn hlásit tento incident Národnímu úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost, přičemž takový případ nebude představovat porušení povinnosti ochrany informací Poskytovatelem.
- 6.13. Pokud software umístěný Zákazníkem do prostředí poskytnutého v rámci Služby ovlivňuje či může dle názoru Poskytovatele ovlivňovat řádné poskytování Služby, je Zákazník povinen na výzvu Poskytovatele takový software odstranit, případně změnit jeho parametry či konfiguraci tak, aby dále neovlivňoval řádné poskytování Služby. V případě, že Zákazník takto neučiní ve lhůtě mu k tomu Poskytovatelem stanovené, je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování Služby. Přerušení poskytování Služby trvá do doby, než Zákazník prokáže Poskytovateli, že provedl nápravu takového porušení.
- 6.14. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv opravit, odstranit, změnit či modernizovat technické a softwarové prostředky,

pomocí kterých Službu poskytuje, pokud se má za to, že je to vyžadováno pro účely údržby či zvýšení kvality Služby. Poskytovatel je zejména oprávněn dočasně pozastavit poskytování Služby za podmínek uvedených ve smlouvě v souvislosti plánovanou údržbou.

## 7. Reklamáce, stížnosti, spory

- 7.1. Vady Služby (tj. rozpor mezi skutečným poskytováním Služby a jejími dohodnutými podmínkami, jak vyplývají ze Smlouvy, Podmínek či Specifických podmínek) je Zákazník oprávněn oznámit Poskytovateli na telefonním čísle nepřetržitě technické podpory uvedeném ve Smlouvě.
- 7.2. Poskytovatel vynaloží maximální možné úsilí k odstranění vady Služby v co nejkratší možné době.
- 7.3. V případě nesprávně vyúčtované ceny za Službu je Zákazník oprávněn u Poskytovatele reklamovat vyúčtování ceny.
- 7.4. Zákazník musí doručit Poskytovateli reklamaci vady Služby či reklamaci vyúčtování ceny Služby do dvou (2) měsíců ode dne doručení příslušného daňového dokladu za Službu, jinak práva z vady Služby či chybného vyúčtování její ceny zanikají. Podání reklamáce nemá odkladný účinek na povinnost Zákazníka uhradit i sporné vyúčtování ceny ve výši platné v době poskytnutí Služby.
- 7.5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne obdržení reklamáce.
- 7.6. Reklamáce Služby se ve zbylém rozsahu vyřizují podle reklamačních podmínek, které jsou k dispozici na adrese <https://www.o2.cz/firmy-a-organizace/podpora/pruvodce-vyuctovanim/reklamace-vyuctovani>. Tyto reklamační podmínky se použijí, není-li ve Smlouvě, Podmínkách či Specifických podmínkách dohodnuto jinak.

## 8. Odvolání záruky a omezení odpovědnosti

- 8.1. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, ochranu zařízení Zákazníka nebo jím zpracovávaných či přenášených dat, přesahujících úroveň důvěrnosti a ochrany poskytovanou v rámci Služby nebo přesahujících technické možnosti Poskytovatele, je povinností Zákazníka učinit opatření k zajištění ochrany (např. provést instalaci šifrovacích/dešifrovacích zařízení, apod.).

## 9. Vyšší moc

- 9.1. Pro účely těchto Podmínek „**vyšší moc**“ znamená událost, která je mimo kontrolu smluvních stran a ke které došlo bez zavinění smluvních stran. Takovou událostí se rozumí např. přírodní katastrofa, epidemie, dopravní embargo nebo stávka v příslušném odvětví. Smluvní strana postižená vyšší mocí je povinna bezodkladně informovat druhou smluvní stranu o rozsahu a předpokládaném trvání překážek v plnění smluvních závazků. Strany se zavazují vyvinout nejvyšší úsilí za účelem odstranění nebo snížení následků způsobených vyšší mocí.

## 10. Ochrana důvěrných informací, shromažďování, evidence a užití informací a dat vyplývajících z uzavřeného smluvního vztahu

- 10.1. Poskytovatel a Zákazník považují za důvěrné veškeré informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy nebo které se dozvěděli v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí ani nezpřístupní třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí po dobu trvání Smlouvy a tří (3) let následujících po jejím ukončení. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:
  - (I.) informaci o tom, že mezi stranami byla uzavřena Smlouva;
  - (II.) podmínky pro poskytování Služby;
  - (III.) informace, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti;
  - (IV.) poskytnutí identifikačních údajů a provozních dokladů, které mohou být předmětem obchodního tajemství, orgánům činným v trestním řízení nebo soudu v rámci soudního řízení vedeného mezi Zákazníkem a Poskytovatelem;
  - (V.) informace vyžadované soudy, správními úřady, orgány činnými v trestním řízení nebo auditory pro zákonem stanovené účely.
- 10.2. Poskytovatel je oprávněn uvádět Zákazníka v seznamu svých referenčních zákazníků.
- 10.3. Poskytovatel a Zákazník se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy, nebo které získají v souvislosti s jejím plněním, používat v souladu s právními předpisy (zejména zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, dále jen „GDPR“), těmito Podmínkami nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.

- 10.4. Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel může Službu poskytovat sám nebo ve spolupráci se svým smluvním partnerem, přičemž se Poskytovatel zavazuje zajistit ochranu a bezpečnost informací a dat minimálně v rozsahu daném těmito Podmínkami a Smlouvou.
- 10.5. V případě, že dojde ke změně v osobních údajích poskytnutých Zákazníkem Poskytovateli, zavazuje se Zákazník takovou změnu bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli.
- 10.6. Zákazník se zavazuje odškodnit Poskytovatele v případě, kdy porušením povinnosti Zákazníka dle právních předpisů o ochraně osobních údajů vznikne Poskytovateli jakákoliv újma.

## 11. Zpracování osobních údajů

- 11.1. V případě, že Zákazník ve Smlouvě neuvedl, že v rámci Služby bude zpracovávat data, která představují osobní údaje (dále jen „**Osobní údaje**“), není Zákazník oprávněn Osobní údaje v rámci Služby zpracovávat.
- 11.2. V případě, že Zákazník ve Smlouvě uvedl, že v rámci Služby dochází ke zpracování Osobních údajů, uplatní se mezi smluvními stranami, tj. mezi Zákazníkem a Poskytovatelem jako jeho zpracovatelem či dalším zpracovatelem, následující ustanovení.
- 11.3. Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje automatizovaně s přispěním výpočetní techniky. Příležitostně může docházet k ručnímu zpracování Osobních údajů.
- 11.4. Poskytovatel se zavazuje při zpracovávání Osobních údajů zpracovávat Osobní údaje na základě doložených pokynů Zákazníka; pro vyloučení pochybností zpracovávání Osobních údajů v souladu s povinnostmi Poskytovatele dohodnutými v rámci Smlouvy se považuje za prováděné v souladu s instrukcemi Zákazníka, resp. k tomu Zákazníkem pověřených osob.
- 11.5. Poskytovatel se zavazuje řídit se při zpracování Osobních údajů instrukcemi Zákazníka v otázkách předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Evropské unie nebo členského státu, které se na Poskytovatele vztahuje; v takovém případě Poskytovatel Zákazníka informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu.
- 11.6. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat, aby se osoby oprávněné zpracovávat Osobní údaje za Poskytovatele ohledně takového zpracování zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.
- 11.7. Na základě žádosti Zákazníka mu Poskytovatel poskytne součinnost při plnění povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů dle článků 15 až 22 GDPR, kterou má Zákazník jako správce při zpracování Osobních údajů, a to v rozsahu, v němž je to s ohledem na podmínky příslušné Služby a technické a organizační podmínky možné. Součinnost dle tohoto odstavce je zpoplatňována jednorázovou platbou podle časové náročnosti nebo využitých prostředků, a to zpětně za měsíc, ve kterém byla Zákazníkovi poskytnuta, podle aktuálního ceníku Poskytovatele platného ke dni doručení žádosti, dostupného na vyžádání.
- 11.8. Na základě žádosti Zákazníka poskytne Poskytovatel Zákazníkovi součinnost při zajišťování souladu s povinnostmi Zákazníka dle článků 32 a 36 GDPR, které má Zákazník jako správce při zpracování Osobních údajů, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici od Zákazníka. Součinnost dle tohoto odstavce je zpoplatňována jednorázovou platbou podle časové náročnosti nebo využitých prostředků, a to zpětně za měsíc, ve kterém byla Zákazníkovi poskytnuta, podle aktuálního ceníku Poskytovatele platného ke dni doručení žádosti, dostupného na vyžádání.
- 11.9. Na základě žádosti Zákazníka poskytne Poskytovatel Zákazníkovi informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti Poskytovatele stanovené článkem 28 GDPR. Poskytnutí informací dle tohoto odstavce je zpoplatňováno jednorázovou platbou podle časové náročnosti nebo využitých prostředků, a to zpětně za měsíc, ve kterém byla informace Zákazníkovi poskytnuta, podle aktuálního ceníku Poskytovatele platného ke dni doručení žádosti, dostupného na vyžádání.
- 11.10. Na základě žádosti Zákazníka, ne však častěji, než 1x za kalendářní rok, umožní Poskytovatel Zákazníkovi provést auditu k ověření plnění povinností Poskytovatele jako zpracovatele dle článku 28 GDPR ve vztahu ke zpracování Osobních údajů, včetně inspekci, prováděné Zákazníkem nebo jiným auditorem, kterého Zákazník pověřil, a k těmto auditům přispěje poskytnutím nezbytné součinnosti. Náklady auditu na straně Poskytovatele provedené na žádost Zákazníka nese Zákazník. Provedením auditu či inspekce nesmí být ohrožena bezpečnost dat zpracovávaných Poskytovatelem ani nesmí dojít k neoprávněnému zásahu do práv třetích osob. Poskytovatel je oprávněn podmínit umožnění auditů uzavřením zvláštní dohody o ochraně důvěrnosti informací.
- 11.11. Poskytovatel přijal a udržuje přiměřená technická a organizační opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům Zákazníka, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů, a to s přihlédnutím též ke zvolené Službě.
- 11.12. Poskytovatel přijal a udržuje opatření k zajištění přiměřené úrovně zabezpečení osobních údajů, a to s přihlédnutím

k povaze Služby. Zákazník prohlašuje, že zabezpečení Osobních údajů v rámci Služby je i s ohledem na jím přijatá další opatření dostačující, a to i s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob. Zákazník je oprávněn si v průběhu účinnosti Smlouvy na základě žádosti u Poskytovatele sjednat služby k zajištění zabezpečení Osobních údajů nad rámec zabezpečení poskytovaného v rámci Služby. Služby poskytované na vyžádání Zákazníkem nad rámec Služby jsou zpoplatňovány podle aktuálního ceníku Poskytovatele, dostupného na vyžádání.

- 11.13. V případě, že Poskytovatel zjistí porušení zabezpečení Osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu Zákazníkovi na jeho kontaktní e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě.
- 11.14. V případě ukončení Smlouvy nejsou Poskytovatel, resp. jeho zaměstnanci, popř. pověřené třetí osoby, které přišly do styku s osobními údaji, zbaveni mlčenlivosti. Povinnost mlčenlivosti u nich v takovémto případě trvá i po ukončení účinnosti Smlouvy, bez ohledu na trvání poměru uvedených osob k Poskytovateli.
- 11.15. V případě ukončení Smlouvy je Zákazník oprávněn žádat od Poskytovatele vrácení Osobních údajů a/nebo si kopii Osobních údajů stáhnout ve lhůtě 14 kalendářních dnů od ukončení Smlouvy. Pokud Zákazník o vrácení nepožádá, Poskytovatel Osobní údaje vymaže, pokud právo Evropské unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných Osobních údajů. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel není schopen oddělit Osobní údaje od ostatních dat, a proto Poskytovatel splní své povinnosti dle tohoto ustanovení vrácením či zpřístupněním dat.
- 11.16. Zákazník tímto konkrétně souhlasí se zapojením dalších zpracovatelů, kteří jsou uvedeni na webových stránkách Poskytovatele.
- 11.17. V případě změny týkající se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení zamýšlené Poskytovatelem se Poskytovatel zavazuje informovat Zákazníka o veškerých takových zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak Zákazníkovi příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky. Zamýšlené změny nebo nahrazení dalších zpracovatelů Poskytovatel zveřejní na webových stránkách alespoň 1 měsíc před plánovanou účinností takové změny či nahrazení; tímto se informační povinnost vůči Zákazníkovi považuje za splněnou.
- 11.18. Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje osob autorizovaných ze strany Zákazníka ke vstupu do datového centra do doby uplynutí promlčecí doby všech nároků Zákazníka vůči Poskytovateli z plnění Smlouvy a jeho vad. Zákazník prohlašuje, že je oprávněn umožnit Poskytovateli zpracování Osobních údajů dle toho odstavce.
- 11.19. Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel může Službu poskytovat sám nebo ve spolupráci se svým smluvním partnerem, přičemž se Poskytovatel zavazuje zajistit ochranu a bezpečnost osobních údajů minimálně v rozsahu daném Smlouvou.

## 12. Ochrana práv k nemotným statkům

- 12.1. Smluvní strany se dohodly, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé strany používat ochranných známek ani jiných chráněných označení druhé strany, pokud není výslovně dohodnuto jinak. Poskytovatel je však oprávněn využívat označení Zákazníka (jeho jméno a příjmení, obchodní firmu či název a logo) pro referenční účely.
- 12.2. Zákazník je oprávněn využívat Služby včetně nemotných statků spojených se Službami pouze k účelu danému Smlouvou, přičemž toto právo není přenosné na třetí osoby bez písemného souhlasu Poskytovatele.
- 12.3. Zákazník je povinen při své činnosti dle Smlouvy chránit práva k nemotným statkům Poskytovatele a dalších subjektů, která Poskytovatel zajistil Zákazníkovi k užívání ve spojitosti se Smlouvou. Porušení kterékoli z povinností v tomto článku Podmínek je porušením povinností Zákazníka vyplývajících z těchto Podmínek obzvláště závažným způsobem.

## 13. Ostatní a závěrečná ustanovení

- 13.1. Poskytovatel je oprávněn navrhnout Zákazníkovi slevu z cen poskytovaných Služeb, a to ve výslovné nabídce doručené Zákazníkovi nejpozději současně s prvním vyúčtováním, v němž se má navržená sleva zohlednit. Zákazník tento návrh přijme a dohodu o poskytnutí slevy uzavře zaplacením takového vyúčtování v částce snížené o navrženou slevu.
- 13.2. Není-li v těchto Podmínkách, Specifických podmínkách či Smlouvě uvedeno jinak, musí být veškerá komunikace týkající se Smlouvy a / nebo Služby zásadně učiněna jedním ze způsobů pro uzavření Smlouvy, jak je dohodnut v odst. 3.2. výše. Jednostranné úkony smluvních stran, při kterých nebyla dodržena tato forma, nemají žádné právní účinky.
- 13.3. V případě opakovaně neúspěšného doručení písemností, které vyžadují formu doporučeného dopisu, bude zásilka považována za doručenou třetím dnem po jejím prvním prokazatelném odeslání. Zásilky se doručují na adresu uvedenou ve Smlouvě, jinak na adresu sídla Zákazníka.
- 13.4. Právní vztahy při poskytování Služby se řídí Smlouvou, těmito Podmínkami a příslušnými Specifickými podmínkami

Poskytovatele. V případě, že by se ustanovení uvedených dokumentů dostaly do vzájemného rozporu, platí následující pořadí jejich závaznosti v sestupném pořadí od ujednání s nejvyšší předností po nejnižší:

- (I.) Smlouva;
- (II.) Specifické podmínky služby;
- (III.) Podmínky.

- 13.5. Tyto Podmínky a Specifické podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy.
- Smluvní vztah založený Smlouvou se řídí právním řádem České republiky, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
- 13.6. Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu, zejm. tyto Podmínky a Specifické podmínky, při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu Služeb, jakož i z důvodu změny právních předpisů. Poskytovatel je povinen změnu dle předchozí věty Zákazníkovi oznámit alespoň jeden (1) měsíc před její účinností, a to prostřednictvím zprávy zaslané na e-mailovou či jinou kontaktní adresu Zákazníka, jinak na adresu sídla Zákazníka. Zákazník může Službu dotčenou změnou z důvodu nesouhlasu se změnou zrušit bez sankce, a to pomocí zprávy zaslané Poskytovateli jedním ze způsobů pro uzavření Smlouvy, jak je dohodnut v odst. 3.2. výše. Takové zrušení je účinné ke dni předcházejícímu dni nabytí účinnosti změny. Právo zrušit Službu dotčenou změnou však Zákazník nemá, byla-li změna vyvolána změnou právních předpisů či výrokem vykonatelného rozhodnutí orgánu veřejné moci. Zrušení Služby z důvodu nesouhlasu se změnou musí být Poskytovateli doručeno nejpozději 7 pracovních dnů před dnem nabytí účinnosti takové změny, jinak nemá žádné právní účinky. Bez ohledu na výše uvedené platí, že se toto ustanovení neaplikuje u změn, které je Poskytovatel oprávněn provést v souladu s odst. 4.8, odst. 6.4., odst. 6.14 a odst. 11.17 výše.
- 13.7. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 4. 10. 2022 a řídí se podle nich smluvní vztahy (jejichž předmětem je poskytování Služby) vzniklé či změněné ode dne jejich účinnosti. Dále se tyto Podmínky použijí na smluvní vztahy (jejichž předmětem je poskytování Služby) vzniklé přede dnem jejich účinnosti v případech, kdy Poskytovatel oznámí tuto změnu Podmínek a jejich zveřejnění Zákazníkovi, a to předem v souladu s příslušným ustanovením Podmínek.

## Příloha č. 1

### Definice pojmů

V souladu s odst. 2.8 Podmínek jsou stanoveny následující definice pojmů:

- 1.1. Incident - označuje nějakou nestandardní či nepříjemnou událost, která vede ke spuštění vnitřních podpůrných procesů.
- 1.2. Release - jedna nebo více změn služby IT, které jsou sestaveny, testovány a nasazeny najednou. Jediný release může zahrnovat změny hardwaru, softwaru, dokumentace, procesů a dalších komponent.
- 1.3. High Risk Use („kritické použití“) - služba nesmí být využita, pakliže by chyba nebo výpadek mohl způsobit smrt nebo zranění osob, způsobit materiální škody anebo poškodit životní prostředí.
- 1.4. Reverse engineering („reverzní inženýrství“) - označení pro proces, jehož cílem je odkrýt princip fungování zkoumaného předmětu většinou za účelem sestrojení stejně či podobně fungujícího předmětu.
- 1.5. Decompiling - zpětný překlad znamená převést spustitelný programový kód na nějakou formu programovacího jazyka vyšší úrovně, aby jej mohl přečíst člověk.
- 1.6. Dekompozice - známá také jako factoring, rozbíjí složitý problém nebo systém na části, které lze snáze pochopit, pochopit, naprogramovat a udržovat.



**O2 Czech Republic a.s.**

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném

Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322



**Příloha č. 12 – Seznam zadavatelů**

O2 Czech Republic a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 - Michle Czech Republic [www.o2.cz](http://www.o2.cz)

zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl B vložka 2322 IČ 60193336 DIČ CZ60193336

## SEZNAM ZADAVATELŮ

1. Statutární město Ústí nad Labem  
Sídlo: Velká Hradební 8A, 400 02 Ústí nad Labem  
(centrální zadavatel)
2. Městský obvod Ústí nad Labem – město  
Sídlo: Velká Hradební 8A, 400 02 Ústí nad Labem
3. Městský obvod Ústí nad Labem – Střekov  
Sídlo: Národního odboje 794, 400 03 Ústí nad Labem
4. Městský obvod Ústí nad Labem – Severní Terasa  
Sídlo: Stavbařů 2823/2, 400 11 Ústí nad Labem
5. Městský obvod Ústí nad Labem – Neštětice  
Sídlo: U Radnice 229, 403 31 Ústí nad Labem
6. Městská policie  
Sídlo: Velká Hradební 2336/8, 400 01 Ústí nad Labem
7. Zoologická zahrada Ústí nad Labem, příspěvková organizace  
Sídlo: Drážďanská 454/23, 400 07 Ústí nad Labem
8. Městské služby Ústí nad Labem, příspěvková organizace  
Sídlo: Panská 1700/23, 400 01 Ústí nad Labem
9. Kulturní středisko města Ústí nad Labem, příspěvková organizace  
Sídlo: Velká Hradební 33, 400 01 Ústí nad Labem
10. Činoherní studio města Ústí nad Labem, příspěvková organizace  
Sídlo: Varšavská 767/7, 400 03 Ústí nad Labem
11. Domov pro seniory Chlumec, příspěvková organizace  
Sídlo: Pod Horkou 85, 403 39 Chlumec
12. Domov Velké Březno, příspěvková organizace  
Sídlo: Klášterní 2, 400 23 Velké Březno
13. Domov pro seniory Severní Terasa, příspěvková organizace  
Sídlo: V Klidu 3133/12, 400 11 Ústí nad Labem
14. Domov pro seniory Dobětice, příspěvková organizace  
Sídlo: Šrámkova 3305/38a, 400 11 Ústí nad Labem
15. Domov pro seniory Krásné Březno, příspěvková organizace  
Sídlo: Rozcestí 798/9, 400 07 Ústí nad Labem

16. Domov pro seniory Bukov, příspěvková organizace  
Sídlo: Za Vozovnou 783/1, 400 01 Ústí nad Labem
17. Jesle Města Ústí nad Labem, příspěvková organizace  
Sídlo: Mezní 2853/2, 400 11 Ústí nad Labem
18. Pečovatelská služba Ústí nad Labem, příspěvková organizace  
Sídlo: Hoření 3083/13, 400 11 Ústí nad Labem
19. Základní škola Ústí nad Labem, Palachova 400/37, příspěvková organizace  
Sídlo: Palachova 400/37, 400 01 Ústí nad Labem
20. Základní škola Ústí nad Labem, E. Krásnohorské 3084/8, příspěvková organizace  
Sídlo: E. Krásnohorské 3084/8, 400 11 Ústí nad Labem
21. Základní škola a Mateřská škola Ústí nad Labem, Školní Náměstí 100/5, příspěvková organizace  
Sídlo: Školní Náměstí 100/5, 400 01 Ústí nad Labem
22. Základní škola a Základní umělecká škola Ústí nad Labem, Husova 349/19, příspěvková organizace  
Sídlo: Husova 349/19, 400 07 Ústí nad Labem
23. Základní škola Ústí nad Labem, Karla IV. 1024/19, příspěvková organizace  
Sídlo: Karla IV. 1024/19, 400 03 Ústí nad Labem
24. Základní škola a Mateřská škola Ústí nad Labem, SNP 2304/6, příspěvková organizace  
Sídlo: SNP 2304/6, 400 11 Ústí nad Labem
25. Základní škola Ústí nad Labem, Vojnovičova 620/5, příspěvková organizace  
Sídlo: Vojnovičova 620/5, 400 01 Ústí nad Labem
26. Fakultní základní škola Ústí nad Labem, České Mládeže 230/2, příspěvková organizace  
Sídlo: České Mládeže 230/2, 400 01 Ústí nad Labem
27. Základní škola Ústí nad Labem, Mírová 2734/4, příspěvková organizace  
Sídlo: Mírová 2734/4, 400 11 Ústí nad Labem
28. Základní škola Ústí nad Labem, Stříbrnická 3031/4, příspěvková organizace  
Sídlo: Stříbrnická 3031/4, 400 11 Ústí nad Labem
29. Základní škola a Mateřská škola Ústí nad Labem, Nová 1432/5, příspěvková organizace  
Sídlo: Nová 1432/5, 400 03 Ústí nad Labem
30. Základní škola Ústí nad Labem, Vinařská 1016/6, příspěvková organizace  
Sídlo: Vinařská 1016/6, 400 01 Ústí nad Labem
31. Základní škola Ústí nad Labem, Anežky České 702/17, příspěvková organizace  
Sídlo: Anežky České 702/17, 400 07 Ústí nad Labem

32. Základní škola Ústí nad Labem, Neštémická 787/38, příspěvková organizace  
Sídlo: Neštémická 787/38, 400 07 Ústí nad Labem
33. Základní škola Ústí nad Labem, Pod Vodojemem 323/3a, příspěvková organizace  
Sídlo: Pod Vodojemem 323/3a, 400 10 Ústí nad Labem
34. Základní škola Ústí nad Labem, Hlavní 193, příspěvková organizace  
Sídlo: Hlavní 193, 403 31 Ústí nad Labem
35. Základní škola Ústí nad Labem, Rabasova 3282/3, příspěvková organizace  
Sídlo: Rabasova 3282/3, 400 11 Ústí nad Labem
36. Základní škola Ústí nad Labem, Hluboká 150, příspěvková organizace  
Sídlo: Hluboká 150, 403 31 Ústí nad Labem
37. Základní škola a Mateřská škola Ústí nad Labem, Jitřní 277, příspěvková organizace  
Sídlo: Jitřní 277, 403 21 Ústí nad Labem
38. Dům dětí a mládeže a Zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků, Ústí nad Labem, příspěvková organizace  
Sídlo: Velká Hradební 1025/19, 400 01 Ústí nad Labem
39. Internátní mateřská škola, Ústí nad Labem, Čajkovského 1475/12, příspěvková organizace  
Sídlo: Čajkovského 1475/12, 400 01 Ústí nad Labem
40. Mateřská škola U plavecké haly, Ústí nad Labem, Na Spálence 1022/27, příspěvková organizace  
Sídlo: Na Spálence 1022/27, 400 01 Ústí nad Labem
41. Mateřská škola, Ústí nad Labem, Škroupova 307/7, příspěvková organizace  
Sídlo: Škroupova 307/7, 400 01 Ústí nad Labem
42. Mateřská škola Pohádka, Ústí nad Labem, Bezručova 323/7, příspěvková organizace  
Sídlo: Bezručova 323/7, 400 01 Ústí nad Labem
43. Mateřská škola, Ústí nad Labem, Emy Destinové 2027/11, příspěvková organizace  
Sídlo: Emy Destinové 2027/11, 400 01 Ústí nad Labem
44. Mateřská škola Střekov, Ústí nad Labem, Sukova 1174/1, příspěvková organizace  
Sídlo: Sukova 1174/1, 400 03 Ústí nad Labem
45. Mateřská škola Centrum, Ústí nad Labem, Velká Hradební 12/43, příspěvková organizace  
Sídlo: Velká Hradební 12/43, 400 01 Ústí nad Labem
46. Mateřská škola Sluníčko, Ústí nad Labem, J. Jabůrkové 601/1, příspěvková organizace  
Sídlo: J. Jabůrkové 601/1, 400 01 Ústí nad Labem
47. Mateřská škola Zvoneček, Ústí nad Labem, Školní 623/17, příspěvková organizace  
Sídlo: Školní 623/17, 400 01 Ústí nad Labem

48. Mateřská škola Skřivánek, Ústí nad Labem, Stříbrnické nivy 2429/6, příspěvková organizace  
Sídlo: Stříbrnické nivy 2429/6, 400 11 Ústí nad Labem
49. Mateřská škola, Ústí nad Labem, Karla IV. 1241/41, příspěvková organizace  
Sídlo: Karla IV. 1241/41, 400 03 Ústí nad Labem
50. Mateřská škola, Ústí nad Labem, Větrná 2799/1, příspěvková organizace  
Sídlo: Větrná 2799/1, 400 11 Ústí nad Labem
51. Mateřská škola Stříbrníky, Ústí nad Labem, Stříbrnická 3032/6, příspěvková organizace  
Sídlo: Stříbrnická 3032/6, 400 11 Ústí nad Labem
52. Mateřská škola Kameňáček, Ústí nad Labem, Kamenná 1430/1, příspěvková organizace  
Sídlo: Kamenná 1430/1, 400 03 Ústí nad Labem
53. Mateřská škola, Ústí nad Labem, Vinařská 737/10, příspěvková organizace  
Sídlo: Vinařská 737/10, 400 01 Ústí nad Labem
54. Mateřská škola, Ústí nad Labem, Vojanova 594/34, příspěvková organizace  
Sídlo: Vojanova 594/34, 400 07 Ústí nad Labem
55. Mateřská škola Pomněnka, Ústí nad Labem, Přemyslovců 652/14, příspěvková organizace  
Sídlo: Přemyslovců 652/14, 400 07 Ústí nad Labem
56. Mateřská škola, Ústí nad Labem, 5. května 53, příspěvková organizace  
Sídlo: 5. května 53, 403 40 Ústí nad Labem
57. Mateřská škola Motýlek, Ústí nad Labem, Keplerova 782/26, příspěvková organizace  
Sídlo: Keplerova 782/26, 400 07 Ústí nad Labem
58. Mateřská škola Kytíčka, Ústí nad Labem, Pod Vodojemem 313/3b, příspěvková organizace  
Sídlo: Pod Vodojemem 313/3b, 400 10 Ústí nad Labem
59. Mateřská škola Neštěmice, Ústí nad Labem, Mlýnská 385, příspěvková organizace  
Sídlo: Mlýnská 385, 403 31 Ústí nad Labem
60. Mateřská škola Písnička, Ústí nad Labem, Studentská 6, příspěvková organizace  
Sídlo: Studentská 6, 403 31 Ústí nad Labem
61. Mateřská škola Vyhlička, Ústí nad Labem, Rozcestí 786/2, příspěvková organizace  
Sídlo: Rozcestí 786/2, 400 07 Ústí nad Labem
62. Mateřská škola Pastelka, Ústí nad Labem, Horní 195, příspěvková organizace  
Sídlo: Horní 195, 403 31 Ústí nad Labem
63. Mateřská škola Skalníčka, Ústí nad Labem, Peškova 526, příspěvková organizace  
Sídlo: Peškova 526, 403 31 Ústí nad Labem

64. Mateřská škola Dobětice, Ústí nad Labem, Rabasova 3207/45, příspěvková organizace  
Sídlo: Rabasova 3207/45, 400 11 Ústí nad Labem

65. Mateřská škola, Ústí nad Labem, V Zeleni 530/4, příspěvková organizace  
Sídlo: V Zeleni 530/4, 400 03 Ústí nad Labem  
(pověřující zadavatelé)