

RÁMCOVÁ DOHODA

O POSKYTOVÁNÍ MOBILNÍCH A PEVNÝCH HLASOVÝCH A DATOVÝCH TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB A SOUVISEJÍCÍCH SLUŽEB A DODÁVEK

Smluvní strany

Poskytovatel 02 Czech Republic, a.s.

Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou B2322

IČO 60193336

DIČ CZ60193336

se sídlem Praha Michl Z Bmmlovko 66/ PSČ 140 22

zástupce [redacted] na základě pověření ze dne 2.7.2026

bankovní spojení Komerční banka, a.s.

číslo účtu 27-4908440207/0100

dále také jako „poskytovatel“ a

Zákazník Subjekty uvedené v příloze č. 2

Jménem všech subjektů uvedených v příloze č. 2 je na základě § 9 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jako „zákon“) oprávněn uzavřít tuto dohodu (dále též jako „smlouva“)

Královéhradecký kraj

IČO 708 89 546

DIČ CZ 708 89 546

se sídlem Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové

zástupce Petr Koleta, hejtmán

bankovní spojení Komerční banka Hradec Králové

číslo účtu 27-2031100257/0100

všechny subjekty dle přílohy č. 2 samostatně dále jako „zákazník“ a společně také jako „zákazníci“; poskytovatel a zákazníci společně také jako „smluvní strany“

Článek 1 Úvodní ustanovení

1. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu o poskytování mobilních a pevných hlasových a datových služeb v síti elektronických komunikací na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem: „Poskytování telekomunikačních služeb pro Královéhradecký kraj“, uveřejněné ve Věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem Z2026-031204 (dále také jako „veřejná zakázka“).

Článek 2 Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je poskytování hlasových a datových služeb mobilní komunikace a služeb elektronických komunikací, hlasových a datových, poskytovaných v pevném místě a souvisejících služeb vč. služeb zákaznické podpory, v rozsahu dle technické specifikace služeb, která je **přílohou č. 1** této smlouvy (dále též „služby“), v souladu s požadavky zákazníka obsaženými v zadávací dokumentaci veřejné zakázky (dále jen „zadávací dokumentace“) a v souladu s nabídkou

poskytovatele. Pro účely této smlouvy se pro předmět této smlouvy vymezený v tomto odstavci užije též označení „plnění“.

2. Poskytovatel se tímto zavazuje zákazníkovi poskytovat služby za podmínek uvedených v této smlouvě a zadávací dokumentaci, a zákazník se tímto zavazuje za poskytnutí služeb zaplatit úplatu dle článku 3 této smlouvy. Případný převod telefonních čísel od stávajícího poskytovatele služeb provede poskytovatel bezúplatně, všechna telefonní čísla zůstanou zachována bez jakýchkoliv změn. Zákazník akceptuje za zřízení/aktivaci nové SIM karty maximální cenu ve výši 1,- Kč/SIM bez DPH. Jestliže nedojde touto smlouvou ke změně poskytovatele, nebude zákazník pro již poskytované služby platit zřizovací poplatek. Během převodu v případě, kdy bude nutné převést službu mezi poskytovateli formou zrušení a nového zřízení v rámci přenositelnosti čísel, je výpadek na nezbytně nutnou dobu, maximálně však 24 hodin, z technických důvodů přípustný, přičemž termín změny bude odsouhlasen zákazníkem. Technická zařízení nutná pro zajištění poskytovaných služeb bude poskytovatel zákazníkovi poskytovat za maximální měsíční poplatek 1 Kč bez DPH nebo formou pronájmu v rámci ceny služby. Jedná se o fyzická zakončení standardním rozhraním služeb připojení k internetu.
3. Poskytovatel zajistí po celou dobu trvání smlouvy pokrytí vnitřku následujících budov signálem mobilních telefonů:
 - RegioCentrum Nový pivovar, Pivovarské náměstí 1245 / Soukenická 54/8, 500 03 Hradec Králové,
 - Oblastní nemocnice Náchod, Purkyňova 446, 547 01 Náchod, pavilon J a K,
 - Nemocnice Rychnov nad Kněžnou, Jiráskova 506, 516 23 Rychnov nad Kněžnou, pavilon F a G.
4. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytovat plnění uvedená v odst. 1 tohoto článku zákazníkovi.
5. Poskytovatel a zákazník prohlašují, že jsou oprávněni uzavřít tuto smlouvu a že jim nejsou známy žádné právní a věcné překážky, které by bránily uzavření této smlouvy.
6. Služby je poskytovatel povinen poskytovat zákazníkovi způsobem a za podmínek blíže specifikovaných v příloze č. 1 této smlouvy, v zadávací dokumentaci a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, upravujícími oblast uvedených služeb.
7. Uzavřením této smlouvy nevzniká poskytovateli výhradní právo na plnění předmětu smlouvy. Zákazník může plnění požadovat samostatnou veřejnou zakázkou i od jiného dodavatele.

Článek 3 Cena plnění

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat zákazníkovi služby a dodávky za ceny nikoliv vyšší než uvedené v ceníku služeb, který je **přílohou č. 3** této smlouvy.
2. Zákazník je na základě smluvního vztahu uzavřeného s odkazem na tuto smlouvu povinen hradit ceny pouze za skutečně poskytnuté služby.
3. Cena za poskytnutí všech služeb může být změněna pouze změnou sazby DPH, za podmínek stanovených v článku 11 odst. 3 této smlouvy (opční právo) a podmínek dle odst. 6.
4. Zákazník požaduje na poskytovateli dostupnost ceníků všech provozovaných služeb v elektronické formě prostřednictvím webových stránek poskytovatele nejpozději v den nabytí jejich účinnosti. Zákazník požaduje na poskytovateli dostupnost všech ceníků zdarma.
5. Poskytovatel se zavazuje, vždy po skončení kalendářního roku, poskytnout data po jednotlivých vyúčtovaných měsících o plnění veřejné zakázky v elektronické formě, v minimálním členění: IČ

organizace, SIM (tel. číslo), měsíc, volané minuty v ČR v rámci operátora, volané minuty v rámci VPS, volané minuty do sítí ostatních operátorů, odeslané SMS v ČR, odeslané MMS v ČR, volané minuty do zahraničí podle zón, příchozí hovory v minutách v zahraničí podle zón, odchozí hovory v minutách v zahraničí podle zón, uplatněný tarif, datový tarif, přenesená data, typ služby (HTS, ISDN2, ISDN30, VoIP,...), rychlostní parametry datové služby, umístění pevných služeb, celková fakturovaná částka, a to do konce února následujícího roku v elektronické formě organizaci Centrum investic, rozvoje a inovací, příspěvková organizace, IČO 71218840, se sídlem Soukenická 54, 500 03 Hradec Králové.

6. Smluvní strany sjednávají, že ceny za služby účtované dle této smlouvy lze každoročně navýšit o inflaci, a to vždy k 1. dubnu příslušného roku, počínaje 01.04.2029. Při počítání inflace smluvní strany vycházejí z údaje „Průměrná roční míra inflace“ vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, který je stanoven a uveřejněn Českým statistickým úřadem v kategorii „Pošta a telekomunikace“, a to vždy za předchozí kalendářní rok (delší nebo kratší časové období se nezohledňuje). Zvýšení cen je poskytovatel povinen zákazníkovi písemně oznámit nejpozději do 28. února příslušného roku, jinak toto právo valorizovat ceny v dalším roce zaniká. K oznámení o zvýšení cen v souvislosti s inflací je poskytovatel povinen připojit upravený přehled cen dle přílohy č. 3 smlouvy. K úpravě cen dle tohoto ujednání dojde při splnění podmínek dle tohoto odstavce i bez nutnosti uzavření dodatku k této smlouvě. Pokud bude hodnota průměrného ročního indexu specifikovaná výše nižší než 1%, úprava cen dle tohoto článku neproběhne.
7. Poskytovatel se zavazuje předat centrálnímu zadavateli pravdivé údaje nezbytné pro splnění povinnosti dle § 137 písm. b) zákona, a to nejpozději 15 dnů před uplynutím lhůty, v níž je centrální zadavatel povinen odeslat oznámení ve smyslu § 137 zákona. Jedná se o celkový přehled čerpání služeb za uplynulé čtvrtletí za všechny subjekty v rámci této smlouvy. Splněním se rozumí odeslání potřebných údajů e-mailem na adresu [REDACTED] H

Článek 4 **Splatnost ceny plnění (zúčtovací období)**

1. Cena za poskytnuté služby bude hrazena vždy v české měně jednou měsíčně zpětně za uplynulý měsíc (zúčtovací období) na základě daňových dokladů (faktur) vystavených poskytovatelem v tištěné nebo elektronické formě a doručené zákazníkovi prostřednictvím držitele poštovní licence nebo mailu kontaktní osoby zákazníka do 15 dnů od uplynutí příslušného účtovacího období.
2. Splatnost daňových dokladů poskytovatele je 30 dnů ode dne jejich doručení zákazníkovi.
3. V případě, že faktura neobsahuje náležitosti daňového dokladu dle ustanovení § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, případně dle jiného platného obecně závazného právního předpisu, je oprávněn zákazník tento daňový doklad vrátit poskytovateli a požadovat odstranění těchto nedostatků daňového dokladu. Do doby odstranění vad daňového dokladu není zákazník v prodlení s úhradou ceny poskytnuté služby. Po odstranění těchto vad daňového dokladu a jeho doručení příslušnému zákazníkovi běží nová 30denní lhůta splatnosti.

Článek 5 **Zahájení poskytování plnění dle smlouvy**

1. Jednotlivé služby budou pořizovány na základě výzvy/objednávky zákazníka, kterou je poskytovatel povinen písemně potvrdit.
2. Zákazník nebo ostatní subjekty z okruhu zadavatelů dle přílohy č. 2, jejichž jménem došlo na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky k uzavření této smlouvy, mají právo kdykoli v době plnění dle této smlouvy zaslat poskytovateli výzvu k realizaci konkrétního plnění uvedeného

v článku 2 této smlouvy. Výzva musí být zákazníkem učiněna písemně. Výzva je návrhem na uzavření smlouvy a písemné potvrzení této výzvy poskytovatelem je přijetím návrhu smlouvy.

3. Písemná výzva bude zákazníkem poskytovateli zasílána písemně na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy a to poštou, kurýrní službou či osobně do podatelny nebo elektronicky na adresu kontaktní osoby, a bude obsahovat minimálně:
 - a) označení a identifikační údaje zákazníka;
 - b) odkaz na tuto rámcovou dohodu;
 - c) určení konkrétních služeb;
 - d) lhůtu pro potvrzení výzvy;
 - e) další podmínky týkající se daných služeb.
4. Doba zřízení a předání jednotlivých služeb zákazníkovi nesmí být delší než 30 dní od objednání prostřednictvím výzvy dle odst. 2. Zřízení nové služby je podmíněné kladným výsledkem technického šetření.

Článek 6

Sankce za porušení smlouvy

1. V případě, že je poskytovatel v prodlení s poskytnutím plnění či plnění nebude poskytnuto v daném rozsahu a kvalitě stanovené v této smlouvě, je povinen uhradit zákazníkovi smluvní pokutu, která je stanovena ve výši 5 % z měsíčního tarifu chybně poskytnuté služby za každý, byť jen započatý den, za který k prodlení či nedodání rozsahu a kvality služeb došlo.
2. Při plošném výpadku hlasových a datových služeb se poskytovatel zavazuje k jejich neprodlenému zprovoznění nejdéle do 24 hodin od nahlášení poruchy, v opačném případě je sjednaná smluvní pokuta ve výši 20.000 Kč za každý den neposkytování služby každému zákazníkovi.
3. Při nedodržení požadavku na dostupnost hlasových a datových služeb v dostatečné kvalitě ve všech prostorách požadovaných v čl. 2 odst. 3 je zákazník oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 20.000 Kč za každý, byť jen započatý den prodlení.
4. V případě, že v prostorech objektů uvedených v čl. 2 odst. 3 nemá poskytovatel ke dni podpisu dohody pokrytí mobilním signálem, které umožní poskytování mobilní služby v objektech, je povinen takové pokrytí trvale zajistit, a to nejpozději **do 120 dnů od zahájení poskytování služeb** dle rámcové dohody. Ve lhůtě 120 dnů je zohledněna doba pro vydání potřebných rozhodnutí, vyjádření, osvědčení či sdělení orgánů veřejné správy v délce 30 dnů. V případě, že příslušný orgán veřejné správy nevydá potřebné rozhodnutí, vyjádření, osvědčení či sdělení ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení řádné žádosti poskytovatele, a toto prodlení nebude zapříčiněné nečinností či nesprávným postupem poskytovatele, délka sjednané lhůty se prodlužuje o počet dnů, o který délka řízení před orgánem veřejné správy přesáhne 30 dnů. Poskytovatel je povinen o prodloužení 120denní lhůty bez zbytečného odkladu informovat zákazníka, jinak právo na toto prodloužení zaniká. Lhůta může být prodloužena i o počet dnů, o které je zákazník v prodlení s poskytnutím součinnosti. Toto ustanovení se netýká prostor, kde vnitřní systém provozuje společnost Cetin a.s., IČ 04084063, Českomoravská 2510/19, Praha 9 - Libeň.
5. Poskytovatel se zavazuje k úhradě smluvní pokuty 20.000 Kč za každý případ nedodržení ukazatelů požadovaných v rámci služby ISDN30, dle specifikace v příloze č. 1 smlouvy v článku 2.4 této přílohy.
6. Poskytovatel se zavazuje k úhradě smluvní pokuty 2.000 Kč za každý, byť jen započatý, den prodlení s poskytnutím údajů dle článku 3 odst. 5 a 7.
7. Poskytovatel je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč v případě, že nezajistí přenesení stávajících telefonních čísel specifikovaných ve smlouvě (tj. akceptované výzvě) k příslušné zakázce zadávané na základě této smlouvy ve lhůtě do 60 dnů od akceptace výzvy a následně pak

5.000 Kč za každý další, byť jen započatý, den prodlení.

8. Ocitne-li se zákazník v prodlení s placením faktury, je povinen zaplatit poskytovateli za každý den prodlení smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky.
9. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok zákazníka na náhradu škody způsobené mu porušením povinnosti poskytovatele, na niž se sankce vztahuje. Toto ustanovení se neuplatní v případě, kdy v rámci smluvní povinnosti, na niž se sankce vztahuje, je právním předpisem vyloučena povinnost náhrady škody poskytovatelem.
10. Nárok na smluvní pokutu nebo na náhradu škody dle tohoto článku zákazníkovi nevznikne, pokud k prodlení poskytovatele dojde z důvodu na straně zákazníka, bez zavinění na straně poskytovatele nebo vlivem okolností vylučujících odpovědnost podle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Článek 7

Doručování a oznamování

1. Kromě případů výslovně uvedených v této smlouvě budou veškerá oznámení mezi smluvními stranami učiněna písemnou formou a předána osobně nebo doručena prostřednictvím systému datových schránek, doporučeným dopisem nebo e-mailem, s výjimkou případné změny smluvních podmínek, které budou předány datovou schránkou. Uvedené doručení se bude provádět na adresu či e-mailovou adresu druhé smluvní strany uvedené v této smlouvě s uvedením příjemce nebo na jinou adresu či jinému adresátovi, které může daná smluvní strana změnit prostřednictvím oznámení učiněného v souladu s tímto článkem, a budou považována za doručená:
 - a) v případě osobního doručení předáním;
 - b) v případě odeslání doporučeným dopisem okamžikem jeho doručení;
 - c) v případě odeslání e-mailem při přijetí potvrzení o přijetí z příjemcova počítače.
2. Adresy a telefonní čísla kontaktních osob smluvních stran pro účely komunikace dle předchozího odstavce tohoto článku smlouvy jsou uvedeny v **příloze č. 4** této smlouvy, vč. i případného stanovení kompetencí kontaktních osob. Podobně si mohou kompetence svých kontaktních osob upravit všichni zákazníci.
3. Daňový doklad poskytovatele musí být doručen jednotlivým zákazníkům na adresy jejich kontaktních osob. V případě, že dojde k jakékoliv změně adresy sídla jednotlivého zákazníka, musí být daňový doklad doručen tomuto na adresu jeho aktuálního sídla. V případě, že dojde ke změně adresy sídla poskytovatele, musí být daňový doklad vrácen poskytovateli na adresu jeho sídla zapsanou v obchodním rejstříku.
4. V případě změny osoby uvedené v odst. 2 tohoto článku smlouvy, jsou smluvní strany povinny se navzájem písemně informovat bez zbytečného odkladu poté, co k takovým změnám dojde.

Článek 8

Trvání smlouvy

1. **Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 48 měsíců od nabytí její účinnosti nebo do vyčerpání částky 160.000.000 Kč bez DPH (bez uplatnění opčního práva), podle toho, která skutečnost nastane dříve. Smlouva nabyde účinnosti nejdříve 01.01.2027.**
2. Smluvní strany mohou tuto smlouvu ukončit dohodou.
3. Zákazník je oprávněn s okamžitou platností smlouvu vypovědět z těchto důvodů:
 - a) poskytovatel není schopen poskytovat některé ze služeb zákazníkovi, a to ode dne, kdy poskytovatel písemně prohlásí zákazníkovi, že není schopen službu poskytovat,
 - b) poskytovatel je v prodlení s poskytnutím služeb zákazníkovi po dobu delší než 48 hodin,

c) poskytovatel opakovaně podstatným způsobem porušil smluvní podmínky vymezené touto smlouvou, na které byl zákazníkem písemně upozorněn.

- 4. Zákazník je oprávněn vypovědět smlouvu i bez uvedení důvodu, avšak až po uplynutí 24 měsíců od nabytí účinnosti, a to s výpovědní lhůtou 6 měsíců, která začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce od přijetí oznámení.**
5. Poskytovatel může tuto smlouvu vypovědět z důvodu, že zákazník je v prodlení s úhradou faktury poskytovatele za poskytnutí služeb déle než dva měsíce oproti datu splatnosti této faktury, a zákazník byl na její neuhrazení písemně poskytovatelem upozorněn spolu s možným důsledkem výpovědi této smlouvy a po tomto upozornění ji do jednoho týdne neuhradil. Toto upozornění je poskytovatel povinen doručit i organizaci Centrum investic, rozvoje a inovací. Výpovědní lhůta je 6 měsíců a začíná od prvního dne následujícího měsíce od přijetí oznámení.

Článek 9 Řešení sporů

1. Smluvní strany prohlašují, že spory vzniklé z titulu uzavření této smlouvy budou řešeny na úrovni kontaktních osob, dále na úrovni vedoucích zaměstnanců, případně na úrovni statutárních orgánů smluvních stran. Řešení sporů cestou rozhodčího řízení se vylučuje.

Článek 10 Ostatní ujednání

1. Služby, které jsou předmětem plnění a podmínky jejich poskytování nejsou stanoveny přílohou č. 1 a 3 této smlouvy, budou poskytovány za podmínek platných pro klienty obdobné kategorie, jako je zákazník. Jiné služby a dodávky dalších technických zařízení, které nejsou předmětem plnění dle této smlouvy, budou považovány za jiný obchodní vztah a budou hrazeny dle aktuálního ceníku poskytovatele určeného klientům obdobné kategorie, jako je zákazník.
2. Zákazník není povinen v souvislosti s poskytováním služeb dle této smlouvy hradit poskytovateli jakékoliv finanční záruky nebo finanční zálohy.

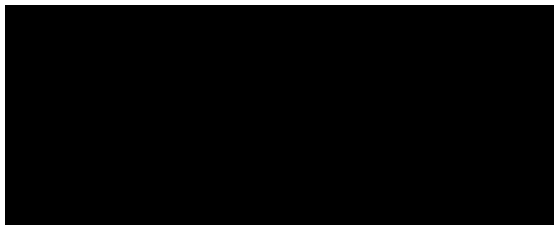
Článek 11 Ustanovení závěrečná

1. Práva a povinnosti neupravené touto smlouvou se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů a relevantními obecně závaznými technickými normami upravujícími technické aspekty poskytování služeb či poskytnutí zařízení.
2. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 - Technická specifikace služeb
 - Příloha č. 2 - Okruh zadavatelů
 - Příloha č. 3 - Ceník
 - Příloha č. 4 - Kontaktní osoby
 - Příloha č. 5 - Všeobecné podmínky poskytovatele
3. **Zákazník si v souladu s § 100 odst. 3 zákona vyhrazuje právo použít jednacích řízení bez uveřejnění na poskytnutí nových služeb s předpokládanou hodnotou do 30.000.000 Kč bez DPH. Předmět opčního práva bude stejný s předmětem plnění dle této smlouvy. Zákazník si vyhrazuje, že opční právo může být uplatněno opakovaně, maximálně však do výše jeho předpokládané hodnoty. Poskytovatel je povinen zákazníkovi nové služby nabídnout v požadovaném rozsahu.**

4. Poskytovatel je povinen poskytovat služby za podmínek sjednaných v této smlouvě i po jejím případném skončení pro telefonní čísla, která budou předmětem přenosu k jinému dodavateli ve smyslu § 34 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, od konce výpovědní lhůty dle článku 8 až do úspěšného ukončení přenosu takového telefonního čísla (služby). Poskytovatel je povinen poskytnout zákazníkovi veškerou součinnost nezbytnou k úspěšnému přenosu čísla, přičemž poskytnutí součinnosti je součástí ceny služby dle této smlouvy.
5. Změny a doplňky této smlouvy je možné činit pouze po dohodě smluvních stran formou písemných číslovaných dodatků. Jakákoliv dílčí ujednání učiněná v rámci této smlouvy nebo výzev jednotlivých zákazníků dle článku 5 nesmí přesáhnout dobu trvání dle článku 8, tím není dotčeno ustanovení v odst. 4 tohoto článku.
6. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Účinnosti smlouva nabývá jejím uveřejněním v registru smluv v souladu s § 5 a násl. zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jako „zákon o registru smluv“).
7. Všeobecné podmínky poskytovatele, které jsou přílohou č. 5 této smlouvy, se použijí na práva a povinnosti smluvních stran dle této smlouvy pouze v případě, že je to pro zákazníka příznivější. Vydal-li poskytovatel též provozní nebo technické podmínky, použijí se na práva a povinnosti smluvních stran dle této smlouvy pouze v případě, že je to pro zákazníka příznivější.
8. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním smlouvy včetně všech příloh na profilu zadavatele zákazníka a v registru smluv. Poskytovatel prohlašuje, že pokud smlouva nebo její přílohy obsahují obchodní tajemství ve smyslu § 5 odst. 6 zákona o registru smluv, řádně je v rámci své nabídky označil a zbývající obsah smluvní dokumentace může být uveřejněn bez omezení.
9. Je-li smlouva vyhotovena v listinné podobě, bude vypracována ve 3 vyhotoveních, z nichž zákazník obdrží 2 vyhotovení a poskytovatel 1 vyhotovení.
10. Uzavření této smlouvy bylo schváleno usnesením rady Královéhradeckého kraje č. RK/23/1046/2026 ze dne 10. 8. 2026.

Za poskytovatele

v Hradci Králové



oprávněný k podpisu na základě plné moci

Za zákazníka

V Hradci Králové

.....

Petr Koleta

hejtman

Příloha č. 1 - Technická specifikace služeb

1. Mobilní telekomunikační služby

Poskytováním telekomunikačních služeb prostřednictvím mobilní sítě mobilního operátora se rozumí zejména poskytování mobilních telekomunikačních hlasových a datových služeb v dále uvedeném rozsahu.

1.1. Hlasové, textové a multimediální služby

- odchozí a příchozí hovory do/ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí,
- odchozí a příchozí hovory v sítích v zahraničí (mezinárodní roaming),
- přesměrování příchozích hovorů do hlasové schránky (záznamová služba); volání do hlasové schránky,
- možnost odesílat a přijímat SMS a MMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí,
- možnost odesílat a přijímat SMS a MMS do/ze zahraničních mobilních sítí,
- možnost odesílat a přijímat SMS a MMS v cizích sítích umožňujících příjem SMS / MMS (SMS a MMS roaming),
- zákazník požaduje prioritizaci volání v síti poskytovatele pro vybraných 80 čísel na základě schválení MV-GŘ HZS ČR.

1.1.1. Požadavek na zpoplatnění hlasových a textových služeb

- měsíční tarif Profil 1 - žádné volné minuty/SMS/MMS. Zákazník bude hradit za provolané minuty, odeslané SMS a další služby dle jednotkových cen příslušné služby a měsíční paušální poplatek spojený s tarifem, a to v maximální výši 1 Kč bez DPH za 1 SIM kartu,
- měsíční tarif Profil 2 - volání a SMS do všech sítí v ČR zdarma (neomezený tarif) včetně volání na čísla s předvolbami 95 a 91 (IP telefonie), 81, 83, 84, 855, 972, 973 a 974 (mimo Barevné linky, čísla 906 XXX XXX, Audiotex). Zadavatel tento tarif nebude využívat pro mobilní brány a v podobných automatizovaných či propojovacích zařízeních nebo zařízeních pro komunikaci mezi stroji.
- měsíční tarif Profil 3 - volání a SMS do všech sítí v ČR a neomezená data v ceně tarifu (neomezený hlasový a datový tarif), včetně volání na čísla s předvolbami 95 a 91 (IP telefonie), 81, 83, 84, 855, 972, 973 a 974 (mimo Barevné linky, čísla 906 XXX XXX, Audiotex). Zadavatel tento tarif nebude využívat pro mobilní brány a v podobných automatizovaných či propojovacích zařízeních nebo zařízeních pro komunikaci mezi stroji. Datová rychlost může být technologicky omezena na minimálně 15 Mbit/s. s ohledem na technické možnosti konkrétního používaného přístroje a místní dostupnost (pokrytí) dané technologie.
- měsíční tarif Profil 4 - 1000 volných minut /měs. do všech sítí v ČR. Tento tarif bude využíván výhradně pro mobilní brány.

Způsob účtování hovorů je definován tarifací 1+1, tedy účtování hovorů po sekundách.

1.1.2. Hromadné rozesílání SMS

Poskytovatel poskytne přístup ke službě pro hromadné rozesílání SMS prostřednictvím automatizovaného technického rozhraní, které umožní rozesílat textové zprávy rychlostí alespoň 1 SMS za sekundu do sítí všech operátorů v ČR. Zadavatel požaduje, aby součástí poskytované služby byla možnost zřídit nejméně následující doplňkové služby:

- přidělení virtuálního čísla, na které je možné zasílat odpovědi na textové zprávy ze sítí všech operátorů v ČR,
- nastavit si textové ID, které se zobrazí příjemci namísto telefonního čísla,
- zvýšit dočasně rychlost odesílání zpráv na alespoň 10 zpráv za sekundu,
- sledování stavu odeslání/doručení jednotlivých zpráv.

1.2. Datové služby

Zákazník požaduje zabezpečení datových služeb využívaných ze standardních SIM karet v mobilních telefonech nebo jiných zařízeních (např. notebooky, tablety, komunikační zařízení) na technologiích 2G/4G/5G dle následujících požadavků:

- měsíční tarif s datovým objemem 1,5 GB bez omezení rychlosti,
- měsíční tarif s datovým objemem 5 GB bez omezení rychlosti,
- měsíční tarif s datovým objemem 10 GB bez omezení rychlosti,
- měsíční tarif s datovým objemem 20 GB bez omezení rychlosti,
- měsíční tarif s datovým objemem 50 GB bez omezení rychlosti,
- měsíční tarif s neomezeným datovým objemem bez omezení rychlosti.

Datový objem bude počítán za kalendářní měsíc (zúčtovací období).

Po vyčerpání datového objemu nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu. Datový objem může být použit jak na čerpání v ČR, tak i v zóně EU v souladu s pravidly EU.

Zákazník požaduje možnost automatického nebo manuálního dokoupení datového balíčku po vyčerpání základního datového objemu z měsíčního tarifu za podmínek podle standardního ceníku poskytovatele pro stejnou kategorii zákazníka.

Zákazník požaduje pro všechny datové služby možnost využívání (v rámci nabídnutého tarifu) datových služeb nezávislých na konkrétní mobilní technologii a s využitím vždy té nejlepší dostupné technologie v daném místě a čase, tzn. že poskytovatel umožní zákazníkovi prioritní využití technologie, u které je dosahovaná vyšší průměrná rychlost, a to vždy s ohledem na technické možnosti konkrétního používaného přístroje a místní dostupnost (pokrytí) dané technologie.

Zákazník požaduje upozornění uživatele SMSkou o vyčerpání větší části datového tarifu (např. 70% - 85% FUP) a následně po vyčerpání 100% datového tarifu. Toto upozornění nebude zpoplatněno.

1.3. Datové služby mobilní sítě v pevném místě

Zadavatel požaduje zabezpečení datových služeb v pevném místě pomocí mobilní sítě. Tyto služby bude zadavatel čerpat pro potřeby služební komunikace zaměstnanců na území České republiky prostřednictvím modemů nebo jiných zařízení, a to v souladu s nabídkou těchto služeb poskytovatelem, zejména v případech, kdy není možné zřídit fixní konektivitu prostřednictvím xDSL služeb s asymetrickou rychlostí (ADSL, VDSL, VDSL Bonding). Zadavatel akceptuje vazbu služby na konkrétní lokalitu, tedy bez možnosti přenosu zařízení bez předchozího souhlasu poskytovatele služby.

- mobilní datový tarif 20/2 Mbit/s - připojení rychlostí až 20 Mbit/s download a až 2 Mbit/s upload (v případě, že takovou rychlost umožní kapacita sítě v dané lokalitě) bez limitu přenesených dat,
- mobilní datový tarif 50/5 Mbit/s - připojení rychlostí až 50 Mbit/s download a až 5 Mbit/s upload (v případě, že takovou rychlost umožní kapacita sítě v dané lokalitě) bez limitu přenesených dat,
- mobilní datový tarif 100/10 Mbit/s - připojení rychlostí až 100 Mbit/s download a až 10 Mbit/s upload (v případě, že takovou rychlost umožní kapacita sítě v dané lokalitě) bez limitu přenesených dat,
- mobilní datový tarif 250/50 Mbit/s - připojení rychlostí až 250 Mbit/s download a až 50 Mbit/s upload (v případě, že takovou rychlost umožní kapacita sítě v dané lokalitě) bez limitu přenesených dat.

Modemy, antény ani jiná technická zařízení (potřebný HW) nejsou předmětem plnění veřejné zakázky. Cena a podmínky potřebného HW pro poskytnutí služby musí být nejméně tak výhodné, jako je poskytovatel nabízí jiným firemním zákazníkům (dle aktuálního standardního ceníku poskytovatele pro firemní zákazníky).

1.4. Požadavek na pokrytí signálem v budovách

Zákazník požaduje zajištění plného pokrytí signálem mobilní sítě vnitřku budov a zabezpečení plnohodnotného poskytování všech předmětných služeb. Poskytovatel bere na vědomí skutečnost, že konstrukce budov není pro šíření signálu optimální a zavazuje se zajistit plnohodnotné pokrytí pracovníků zákazníka signálem na jejich pracovištích.

Jedná se o lokality:

- RegioCentrum Nový pivovar, Pivovarské náměstí 1245 / Soukenická 54/8, 500 03 Hradec Králové,
- Oblastní nemocnice Náchod, Purkyňova 446, 547 01 Náchod, pavilon J a K,
- Nemocnice Rychnov nad Kněžnou, Jiráskova 506, 516 23 Rychnov nad Kněžnou, pavilon FaG.

Uvedené lokality jsou vybaveny vlastními vnitřními rozvody na šíření VF signálu.

1.5. SIM karty

- SIM karty budou poskytovány zdarma vč. dopravy do místa plnění,
- blokování SIM karet ve ztracených/odcizených mobilních telefonech pro odchozí provoz na žádost administrátora služeb bude provedeno neprodleně, nejdéle však do 30 minut od nahlášení požadavku. Tato služba nebude zpoplatněna,
- výměna SIM karet a zajištění dodání a aktivace náhradních SIM karet včetně jejich dopravy do místa plnění nejpozději do 2 pracovních dní od nahlášení. Tato služba nebude zpoplatněna,
- k jednotlivým SIM kartám poskytovatel umožní aktivovat/zablokovat vybrané okruhy doplňkových služeb (mezinárodní hovory, roaming, data v roamingu, MMS, volání na 90x, DMS, prémium SMS) na žádost pověřeného administrátora služeb. Tato služba nebude zpoplatněna,
- jedenkrát měsíčně bude možné uplatnit požadavek na změnu tarifu na každé z aktivovaných SIM karet. Jedná se o změny jak v oblasti hlasových, tak i datových služeb. Tato služba nebude zpoplatněna. V případě, že je hlasový či datový tarif používán jen část měsíce (aktivace, deaktivace nebo změna tarifu), bude účtována pouze poměrná část měsíčního paušálu (mimo hlasový tarif Profil 1).

Požadavky na SIM karty v zadávací dokumentaci se přiměřeně k jejich elektronickému charakteru vztahují i na eSIM karty.

2. Pevné telekomunikační služby

2.1. Připojení do veřejné telefonní sítě a internetu

Poskytovatel zabezpečí zřízení přípojných vedení (optických, metalických, MW¹ nebo jejich kombinací) pro připojení koncového bodu sítě (koncového rozhraní) k telefonní ústředně pro poskytování veřejných telefonních služeb poskytovaných v pevném místě následujícími standardními typy hlasových nebo datových telekomunikačních přípojek:

- přípojka HTS (analogová telefonní linka),
- přípojka ISDN2A, ISDN2C, ISDN2D,
- přípojka ISDN30,
- VoIP 1 kanál SIP - přípojka umožňující hlasovou komunikaci prostřednictvím VoIP technologie, (součástí služby není datová konektivita a pronájem ukončovacího zařízení - IP telefon),
- SIP TRUNK,
- ADSL/VDSL/VDSL Bonding internet,
- připojení k internetu se symetrickou garantovanou rychlostí.

2.2. Požadavky na základní telefonní služby

Zákazník požaduje, aby prostřednictvím všech telefonních přípojek měl zajištěn přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaných poskytovatelem, případně i jinými poskytovateli služeb elektronických komunikací. Konkrétně nabízené služby musí umožnit, aby zákazník mohl nepřetržitě a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

- volání k číslům tísňového volání,

¹ Mikrovlnné spoje (MW) musí být provozovány na základě individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů pevné služby vydávaného Českým telekomunikačním úřadem dle zákona č. 151/2000 Sb.

- místní volání v rámci telefonních obvodů v lokalitách zákazníka,
- dálková (meziměstská) volání do ostatních telefonních obvodů na území ČR,
- mezinárodní volání do automatizované části mezinárodní telekomunikační sítě,
- faxovou komunikaci a přenos dat v hovorovém pásmu,
- volání na negeografická telefonní čísla (např. zelené linky, modré linky atd.),
- volání do neveřejných sítí,
- volání do sítí jiných poskytovatelů služeb včetně mobilních sítí,
- možnost nechat bezplatně zablokovat volání na telefonní čísla se zvýšenou tarifací.

2.3. Požadavky na službu SIP TRUNK²

Zákazník požaduje možnost využití služeb SIP TRUNK na datové lince připojené metalicky, optikou, MW nebo jejich kombinací. Služby SIP TRUNK musí umožnit:

- přenos hlasu pomocí technologie SIP poskytovatele,
- propojení s veřejnou telefonní sítí na rozhraní poskytovatele,
- připojení na ethernetové rozhraní telefonní ústředny zákazníka,
- zákazník požaduje připojení služeb SIP TRUNK na vyhrazeném datovém okruhu ne prostřednictvím veřejné internetové sítě,
- v místě předání služby (u zákazníka) bude umístěno koncové zařízení poskytovatele, toto zařízení musí provádět překlad adres sítě (NAT, Network Address Translation),
- pro každý SIP TRUNK kanál přidělí poskytovatel zvláštní voice IP adresu pro hlasovou komunikaci.

Použití přidělené voice IP adresy plně autentikuje zákazníka a zároveň plně definuje jeho adresu pro příchozí hovory, proto není nutné provádět registraci ani zadávat další autentizační údaje (jako je: realm = oblast, doména, uživatelské jméno, heslo).

Příslušná spojovací IP síť je navržena pouze pro signalizační a RTP provoz mezi technologií poskytovatele a zákaznickou ústřednou. Není určena pro IP telefony zákazníka, VPS, management ústředny, nebo jiný zákaznický provoz.

V případě požadavku na jiný počet kanálů SIP TRUNK bude cena vycházet z poměru přepočtené ceny na 1 kanál z ceníku v příloze 3 rámcové dohody.

2.3. Požadavky na službu VoIP 1 kanál SIP

Zákazník požaduje možnost využití služeb VoIP umožňující:

- přenos hlasu pomocí technologie Voice over IP poskytovatele,
- připojení IP telefonních přístrojů,
- připojení klasických analogových zařízení pomocí převodníku.

2.4. Požadavky na doplňkové služby ISDN

Zákazník požaduje možnost zabezpečení na digitálních přípojkách typu ISDN těchto standardních doplňkových služeb:

- zobrazení identifikace volajícího (CLIP = Calling Line Identification Presentation),
- potlačení přenosu telefonního čísla k volanému (CLIR = Calling Line Identification Restriction) pro jednotlivá volání nebo trvale pro všechna volání,
- omezení odchozích volání řízené sítí (OCB-NC = Outgoing Call Barring Network Controlled),
- identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání (MCID = Malicious Call Identification),
- přímá provolba s rozsahem 10, 100, 1000 čísel z veřejné telefonní sítě.

Zákazník od poskytovatele požaduje vysokou kvalitu technického řešení služby ISDN30. Zákazník požaduje, aby poskytovatel garantoval následující ukazatele a jejich hodnoty:

² SIP“ (Session Initiation Protocol - protokol pro inicializaci relací) - internetový protokol určený pro poskytování všech služeb potřebných pro přenos telefonních hovorů v datové (internetové) telefonii;
- „Služba SIP TRUNK“ - služba umožňující za pomoci protokolu SIP hlasové hovory přes datové sítě.

Ukazatel	Požadovaná hodnota
Dostupnost základních služeb v procentech vyjádřený poměr času, kdy jsou základní služby během měsíce plně k dispozici, k celkovému časovému fondu za měsíc na jednu přípojku	>= 99 %
Doba odezvy čas (v hodinách) od okamžiku nahlášení závady do okamžiku, kdy je dohodnutému pracovišti na straně zákazníka podána informace o charakteru závady a předpokládaném času jejího odstranění	<= 2 hodiny
Doba obnovení služby čas (v hodinách) potřebný k odstranění jedné poruchy (závady) od okamžiku jejího nahlášení	<= 12 hodin

Tato služba bude zpoplatněna v rámci měsíčního paušálu ISDN30.

2.5. Požadavky na zpoplatňování a účtování spojení

Pro zpoplatnění základních telefonních služeb zákazník stanovuje následující podmínky:

- zpoplatnění hovorů s využitím tarifkace 1+1, tedy účtováním hovorů po sekundách. Ostatní volání (např. mezinárodní volání) budou účtována podle aktuálního standardního ceníku poskytovatele pro stejnou kategorii zákazníka (v ceně za minutu hovoru, podle počtu minut),
- jednotnou sazbu vždy na daný typ spojení v průběhu celého zúčtovacího období, tj. nebude rozlišován provoz tzv. „ve špičce“ a „mimo špičku“,
- jednotnou sazbu bez geografického rozlišení pro volání v rámci České republiky do všech pevných sítí,
- jednotnou sazbu pro volání v rámci České republiky do všech mobilních telefonních sítí,
- jednotkové ceny u jednotlivých typů spojení se nebudou lišit dle přípojky, ze které je hovor uskutečňován.

2.6. Požadavky na datové služby

Zákazník požaduje, aby při případné změně poskytovatele pevných telekomunikačních služeb, nedošlo ke snížení kvality a rychlosti datových služeb, které zákazník odebírá v současné době, tedy že je potvrzeno, že stávající rychlosti datového připojení jsou technicky možné a zákazník je bude v budoucnu nadále požadovat. Zákazník požaduje zachování stávajících rychlostí uvedených v příloze č. 5 rámcové dohody u jednotlivých lokalit, které jsou poskytovány v současné době. V případě změny poskytovatele budou všechny pevné telekomunikační služby pokračovat na stejné technologii. Pro změny služeb nebo zřízení nových bude provedeno technické šetření, které určí možnosti dané lokality.

Poskytovatel zabezpečí zřízení služeb na bázi xDSL technologií (ADSL/VDSL/VDSL Bonding) pro přístup k síti internet s asymetrickou přenosovou rychlostí s maximální agregací přenášených dat 1:50, nebo se symetrickou přenosovou rychlostí bez agregace.

2.7. Požadavky na umístění služeb

Aktuální umístění plnění služeb je v lokalitách dle přílohy č. 5 rámcové dohody. Zákazník si vyhrazuje právo množství, umístění či parametry služeb v budoucnu modifikovat podle svých aktuálních telekomunikačních potřeb. Poskytování služeb v jiných lokalitách než uvedených v příloze č. 5 rámcové dohody, bude podmíněno kladným výsledkem technického šetření.

3. Další požadavky

3.1. Virtuální privátní síť (VPS)

Poskytovatel zabezpečí vytvoření jednotné hlasové virtuální privátní sítě všech mobilních telefonů a pevných linek zákazníků zapojených do rámcové dohody s tím, že VPS splní následující požadavky:

- VPS umožní nastavovat restrikce pro odchozí i příchozí hovory uživatelů mobilních telekomunikačních služeb pro definované skupiny uživatelů nebo konkrétní telefonní čísla ve VPS (zadávání pravidel pro volání, např. black list / white list),
- služba VPS musí být možná bez jakékoliv úpravy telefonních čísel zařazených do VPS (např. prefixem).

Požadavek na zpoplatnění hovorů uskutečňovaných ve VPS je následující:

- veškeré hovory v rámci VPS budou pokryty měsíčním paušálním poplatkem v rámci měsíčních tarifů a nebude ve spojitosti s nimi účtováno nic navíc.

3.2. Podrobný elektronický účet

Zákazník požaduje, aby poskytovatel poskytoval bezplatně přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby prostřednictvím sítě internet, a to nejpozději do 14 dnů od ukončení zúčtovacího období.

Zúčtovací období je kalendářní měsíc počínaje prvním dnem kalendářního měsíce konče posledním dnem v daném měsíci.

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

- elektronické kopie vystavených daňových dokladů (faktur),
- souhrnný rozpis jednotlivých položek z daňových 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 nebo počet jednotek, cenu spojení a účtovanou cenu spojení.

Z hlediska vlastností a funkcí elektronického vyúčtování má zákazník tyto další požadavky:

- připojení zabezpečeným typem komunikace,
- přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu zákazníků,
- možnost vytvoření jednoho generálního přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování pro centrálního zadavatele a zástupce centrálního zadavatele, který zajistí dostupnost všech dat v rámci celé rámcové dohody,
- možnost exportu dat (souhrnných rozpisů i podrobných výpisů uskutečněných spojení) ve formátu například CSV, XML a podobných otevřených formátech pro možnost dalšího zpracování v prostředí MS Excel,
- služba podrobného elektronického účtu musí být zcela automaticky zřízena ke každé zřízené účastnické smlouvě s rozlišením hovorů minimálně na dvě skupiny (soukromé a služební hovory), tato služba se týká pouze mobilních služeb (SIM),
- uchovávání detailních výpisů spojení po dobu nejméně 2 měsíců,
- archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců.

3.3. Přenositelnost čísel

Zákazník požaduje v případě změny technologie připojení či poskytovatele služeb, od poskytovatele závazek, že převezme a bezplatně zabezpečí přenesení stávajících telefonních čísel v souladu s definicí přenositelnosti telefonních čísel v pevných a mobilních sítích. Zákazník požaduje zachování stávajících telefonních čísel. Poskytovatel zabezpečí přenesení čísel do 60 kalendářních dnů od nabytí účinnosti rámcové dohody.

Poskytovatel zabezpečí přenesení čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů.

3.4. Péče o zákazníka

Zákazník požaduje předložit v rámci nabídky detailní popis systému péče o zákazníka, který bude po celou dobu trvání smlouvy pro poskytovatele závazný. Systémem péče o zákazníka se

rozumí soubor osob, technologií, aplikací a procesů, které bude moci zákazník využívat v průběhu celého trvání smlouvy pro řešení technických či obchodních problémů a požadavků či jiných souvisejících požadavků vztahujících se k předmětu rámcové dohody.

Systém péče o zákazníka bude dostupný v Královéhradeckém kraji a minimálně bude zahrnovat:

- jediné centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky s možností bezplatného zadávání požadavků, nahlašování poruch a uplatňování reklamací prostřednictvím telefonu, e-mailu, online chatu nebo přímého přístupu do rozhraní uchazeče,
- správa služeb po síti internet prostřednictvím webového prohlížeče,
- konkrétní kontaktní osobu (obchodník a pracovník technické podpory), která bude mít zákazníka na starosti včetně všech kontaktních údajů (tel., mobil, email),
- definici způsobu hlášení poruch a závad (helpdesk), zajišťující možnost sledování reakční doby (datum a čas zadání požadavku, datum a čas reakce).

3.5. Administrativní úkony

Zákazník požaduje, aby poskytovatel poskytoval následující služby - administrativní úkony za maximální možný poplatek 1 Kč bez DPH:

- změna fakturačních údajů (např. změna názvu, sídla účetní jednotky),
- převod účastnictví,
- změna umístění,
- vypojení telefonní linky,
- poplatek za podrobné elektronické vyúčtování,
- zřizovací poplatek včetně aktivace HTS, ISDN2A, ISDN2C, ISDN2D, ISDN30,
- zřizovací poplatek a aktivaci xDSL (ADSLA/DSL/DSL Bonding) včetně poskytnutí modemu / routeru,
- zřizovací poplatek a aktivaci symetrického připojení k internetu,
- zřizovací poplatek a aktivaci VoIP
- zřizovací poplatek a aktivaci SIP TRUNK
- pevná IP adresa.

Zřizovací poplatek uvedený výše představuje jednorázovou platbu spojenou se zřízením nové telefonní linky (HTS, ISDN2, ISDN30, VoIP, SIP TRUNK) a xDSL nebo symetrickým připojením nebo jednorázovou platbu spojenou se zřízením služby pevná IP adresa.

Příloha č. 2 - Okruh zadavatelů

Název organizace	IČO	Ulice	ČP	Čo	Obec	PSČ
Královéhradecký kraj	70889546	Pivovarské náměstí	1245		Hradec Králové	500 03
Barevné domky Hajnice	00194972	Hajnice	46		Hajnice	544 66
Centrum investic, rozvoje a inovací	71218840	Soukenická	54	8	Hradec Králové	500 03
Centrum uměleckých aktivit, příspěvková organizace	00361488	Tomkova	139	22	Hradec Králové	500 03
Česká lesnická akademie Trutnov - střední škola a vyšší odborná škola	60153296	Lesnická	9		Trutnov	54101
Dětský domov a školní jídelna, Nechanice, Hrádecká 267	62690540	Hrádecká	267		Nechanice	503 15
Dětský domov Vrchlabí, příspěvková organizace	60153423	Žižkova	497		Vrchlabí	543 01
Dětský domov Naděje, příspěvková organizace	70835144	Jiráskova	640		Opočno	517 73
Dětský domov, mateřská škola a školní jídelna, Broumov, třída Masarykova 246	48623741	třída Masarykova	246		Broumov	550 01
Dětský domov, Potštejn, Českých bratří 141	60884681	Českých bratří	141		Potštejn	517 43
Dětský domov, základní škola a školní jídelna, Dolní Lánov 240	60153270	Dolní Lánov	240		Dolní Lánov	543 41
Dětský domov, Základní škola speciální a Praktická škola, Jaroměř	48623733	Palackého	142		Jaroměř	55101
Domečky Rychnov nad Kněžnou	42886210	Jiráskova	1612		Rychnov nad Kněžnou	516 01
Domov bez bariér	13583212	Strozího	1333		Hořice v Podkrkonoší	508 01
Domov Černožice, příspěvková organizace	00579017	Revoluční	84		Černožice	503 04
Domov Dědina	42886163	Nádražní	709		Opočno	517 73
Domov Dolní zámek	71194011	náměstí Aloise Jirásky	44		Teplice nad Metují	549 57
Domov důchodců Dvůr Králové nad Labem	00194964	Roháčova	2968		Dvůr Králové nad Labem	544 01
Domov důchodců Humberky	61222836	Humberky	100		Humberky	504 01
Domov důchodců Malá Černná	71193961	Malá Černná	42		Hronov	549 31
Domov důchodců Náchod	71193987	Bartoňova	903		Náchod	547 01
Domov důchodců Police nad Metují	71194002	Na Sibiři	149		Police nad Metují	549 54
Domov mládeže, internát a školní jídelna, Hradec Králové, Vocelova 1469/5	00528315	Vocelova	1469	5	Hradec Králové	500 02
DOMOV NA STŘÍBRNÉM VRCHU	70188653	Stříbrný vrch	199		Rokytnice v O.h.	517 61
Domov pro seniory Pilníkov	00195031	Trutnovská	176		Pilníkov	542 42
Domov pro seniory Vrchlabí	00194891	Žižkova	590		Vrchlabí	543 01
Domov sociální péče Tmavý Důl	00194913	Tmavý Důl	958		Rtyně v Podkrkonoší	542 34
Domov sociálních služeb Chotělice	00579025	Chotělice	89		Smidary	503 53
Domov sociálních služeb Skřivany	00578991	Dr. Vojtěcha	93		Skřivany	503 52
Domov U Biřičky	00579033	K Biřičce	1240		Hradec Králové	500 08
Domov V Podzámčí	64809234	Palackého	165		Chlumec nad Cidlinou	503 51
Domovy na Orlicí	42886171	1. máje	104		Albrechtice nad Orlicí	517 22
Domovy Na Třešňovce	71193952	Riegrova	837		Česká Skalice	552 03
Galerie moderního umění v Hradci Králové	00088404	Velké náměstí	139	140	Hradec Králové	500 02
Galerie výtvarného umění v Náchodě	00371041	Smířických	272		Náchod	547 01
Gymnázium a Střední odborná škola pedagogická, Nová Paka, Kumburská 740	60117001	Kumburská	740		Nová Paka	509 01
Gymnázium Boženy Němcové, Hradec Králové, Pospíšilova tř. 324	62690043	Pospíšilova	324	7	Hradec Králové	500 03
Gymnázium Františka Martina Pelcla, Rychnov nad Kněžnou, Hrdinů odboje 36	60884703	Hrdinů odboje	36		Rychnov nad Kněžnou	516 01
Gymnázium J. K. Tyla, Hradec Králové, Tylovo nábř. 682	62690060	Tylovo nábřeží	682	12	Hradec Králové	500 02
Gymnázium Jaroslava Žáka, Jaroměř	48623695	Lužická	423		Jaroměř	55101
Gymnázium, Broumov, Hradební 218	48623679	Hradební	218		Broumov	550 01
Gymnázium, Dobruška, Pulická 779	60884762	Pulická	779		Dobruška	518 01
Gymnázium, Dvůr Králové nad Labem, nám. Odboje 304	60153393	náměstí Odboje	304		Dvůr Králové nad Labem	544 01
Gymnázium, Střední odborná škola a Vyšší odborná škola, Nový Bydžov	62690221	Komenského	77		Nový Bydžov	504 01
Gymnázium, Trutnov, Jiráskovo náměstí 325	60153237	Jiráskovo náměstí	325		Trutnov	54101
Hvězdárna a planetárium v Hradci Králové	00084018	Zámeček	456	30	Hradec Králové	500 08
Hvězdárna v Úpici	00371912	U Lípe	160		Úpice	542 32
Jiráskovo gymnázium, Náchod, Řezníčkova 451	48623687	Řezníčkova	451		Náchod	547 01
Královéhradecká krajská centrála cestovního ruchu, příspěvková organizace	13958194	Wolkerova	616	4	Hradec Králové	500 02
Královéhradecký krajský institut pro vzdělávání a inovace - školské zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků a středisko služeb školám, příspěvková organizace	62731882	Na Okrouhlíku	1371	30	Hradec Králové	500 02
Krkonošské gymnázium a Střední odborná škola	60153245	Komenského	586		Vrchlabí	543 01
Léčebna dlouhodobě nemocných Opočno	00191744	Nádražní	521		Opočno	517 73
Léčebna pro dlouhodobě nemocné Hradec Králové	00180092	Pospíšilova	351	4	Hradec Králové	500 03
Lepařovo gymnázium, Jičín, Jiráskova 30	60116781	Jiráskova	30		Jičín	506 01
Masarykova obchodní akademie, Jičín, 17. listopadu 220	60116935	17. listopadu	220		Jičín	506 01
Mateřská škola, Speciální základní škola a Praktická škola, Hradec Králové	62693514	Hrádecká	1231	11b	Hradec Králové	500 03
Mateřská škola, Trutnov, Na Struze 124	60153041	Na Struze	124		Trutnov	54101
Mateřská škola, Základní škola a Praktická škola, Trutnov	70841179	Horská	160		Trutnov	54102
Muzeum a galerie Orlických hor v Rychnově nad Kněžnou	00371149	Jiráskova	2		Rychnov nad Kněžnou	516 01
Muzeum krajky ve Vamberku, příspěvková organizace	23937467	Husovo náměstí	88		Vamberk	517 54
Muzeum Náchodská	00084930	Masarykovo náměstí	1		Náchod	547 01
Muzeum východních Čech v Hradci Králové	00088382	Eliščino nábřeží	465	7	Hradec Králové	500 03
Obchodní akademie T. G. Masaryka, Kostelec nad Orlicí, Komenského 522	60884711	Komenského	522		Kostelec nad Orlicí	517 41
Obchodní akademie, Střední odborná škola a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky, Hradec Králové	62690272	Pospíšilova	365	9	Hradec Králové	500 03
Pedagogicko-psychologická poradna a Speciální pedagogické centrum Královéhradeckého kraje	72049103	Na Okrouhlíku	1371	30	Hradec Králové	500 02
Praktická škola, Základní škola a Mateřská škola Josefa Zemana, Náchod	70836418	Raisova	677		Náchod	547 01
Protialkoholní záchytná stanice Královéhradeckého kraje	70974772	Brněnská	88	84	Hradec Králové	500 08
Regionální muzeum a galerie v Jičíně	00084549	Valdštejnovo náměstí	1		Jičín	506 01
Rýchorské domovy sociální péče, příspěvková organizace	00195022	Ml. Horníků	136		Žacléř	542 01
Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov	00195201	Procházkova	818		Trutnov	54101

Speciální základní škola Augustina Bartoše	70841144	Nábřeží pplk. A. Bunzla	660		Úpice	542 32
Správa silnic Královéhradeckého kraje	70947996	Na Okrouhlíku	1371	30	Hradec Králové	500 02
Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Hradec Králové, Vocelova 1338	00175790	Vocelova	1338	2	Hradec Králové	500 02
Střední odborná škola veterinární, Hradec Králové-Kukleny, Pražská 68	62690281	Pražská třída	68	18	Hradec Králové	500 04
Střední průmyslová škola a Střední odborná škola, Dvůr Králové nad Labem, příspěvková organizace	67439918	Elišky Krásnohorské	2069		Dvůr Králové nad Labem	544 01
Střední průmyslová škola elektrotechniky a informačních technologií, Dobruška, Čs.	60884746	Čs. odboje	670		Dobruška	518 01
Střední průmyslová škola Otty Wichterleho, příspěvková organizace	06668356	Hostovského	910		Hronov	549 31
Střední průmyslová škola stavební a Obchodní akademie arch. Jana Letzela, Náchod, příspěvková organizace	06668275	Pražská	931		Náchod	547 01
Střední průmyslová škola stavební, Hradec Králové, Pospíšilova tř. 787	62690035	Pospíšilova	787	11	Hradec Králové	500 03
Střední průmyslová škola, Odborná škola a Základní škola, Nové Město nad Metují	48623725	Československé armády	376		Nové Město nad Metují	549 01
Střední průmyslová škola, Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Hradec	15062848	Hradební	1029	2	Hradec Králové	500 03
Střední průmyslová škola, Trutnov, Školní 101	69174415	Školní	101		Trutnov	54101
Střední škola a Základní škola Sluneční, Hostinné	60154021	Mládežnická	329		Hostinné	543 71
Střední škola gastronomie a služeb, Nová Paka, Masarykovo nám. 2	15055256	Masarykovo náměstí	2		Nová Paka	509 01
Střední škola hotelnictví, řemesel a gastronomie, Trutnov, příspěvková organizace	06668224	Pražská	131		Trutnov	54101
Střední škola profesní přípravy, Hradec Králové	62690400	17. listopadu	1212	2	Hradec Králové	500 03
Střední škola řemesel a Základní škola, Hořice	00087998	Havlíčkova	54		Hořice	508 01
Střední škola řemeslná, Jaroměř, Studničkova 260	00087815	Studničkova	260		Jaroměř	55101
Střední škola služeb, obchodu a gastronomie	00527939	Velká	3	64	Hradec Králové	503 41
Střední škola strojírenská a elektrotechnická	06668151	Kumburská	846		Nová Paka	509 01
Střední škola technická a řemeslná, Nový Bydžov, Dr. M. Tyrše 112	00087751	Dr. M. Tyrše	112		Nový Bydžov	504 01
Střední škola zahradnická, Kopidlno, náměstí Hilmarovo 1	64812201	náměstí Hilmarovo	1		Kopidlno	507 32
Střední uměleckoprůmyslová škola hudebních nástrojů a nábytku, Hradec Králové, 17. listopadu 1202	00145238	17. listopadu	1202	1	Hradec Králové	500 03
Střední uměleckoprůmyslová škola sochařská a kamenická, Hořice, příspěvková organizace	60116871	Husova	675		Hořice	508 01
Střední zemědělská škola a Střední odborné učiliště chladicí a klimatizační techniky, Kostelec nad Orlicí	60884690	Komenského	873		Kostelec nad Orlicí	517 41
Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové	00412821	Hradecká	1250	2	Hradec Králové	500 03
Školní jídelna, Hradec Králové, Hradecká 1219	49335499	Hradecká	1219	11a	Hradec Králové	500 03
Ústav sociální péče pro mládež Kvasiny	42886201	Kvasiny	340		Kvasiny	517 02
Vyšší odborná škola a Střední průmyslová škola, Jičín, Pod Koželuhy 100	60116820	Pod Koželuhy	100		Jičín	506 01
Vyšší odborná škola a Střední průmyslová škola, Rychnov nad Kněžnou, U Stadionu 1166	75137011	L) Stadionu	1166		Rychnov nad Kněžnou	516 01
Vyšší odborná škola zdravotnická a Střední zdravotnická škola, Hradec Králové, Komenského 234	00581101	Komenského	234	6	Hradec Králové	500 03
Vyšší odborná škola zdravotnická, Střední zdravotnická škola a Obchodní akademie, Trutnov	13582968	Procházkova	303		Trutnov	54101
Vyšší odborná škola, Střední škola, Základní škola a Mateřská škola, Hradec Králové, Štefánikova 549	62690361	Štefánikova	549	27	Hradec Králové	500 11
Základní škola a Mateřská škola při dětské léčebně, Janské Lázně, Horní promenáda 268	70840261	Horní promenáda	268		Janské Lázně	542 25
Základní škola a Mateřská škola při Fakultní nemocnici, Hradec Králové, Sokolská 581	70837554	Sokolská	581		Hradec Králové	500 03
Základní škola a Praktická škola, Broumov	70836469	Kladská	164		Broumov	550 01
Základní škola a Praktická škola, Dvůr Králové nad Labem, Přemyslova 479	60153351	Přemyslova	479		Dvůr Králové nad Labem	544 01
Základní škola a Praktická škola, Jičín	71197281	Soudná	12		Jičín	506 01
Základní škola a Praktická škola, Rychnov nad Kněžnou, Kolowratská 485	70152497	Kolowratská	485		Rychnov nad Kněžnou	516 01
Základní škola logopedická a Mateřská škola logopedická, Choustníkovo Hradiště 161	48623091	Choustníkovo Hradiště	161		Choustníkovo Hradiště	544 42
Základní škola Vrchlabí, Krkonošská 230, příspěvková organizace	70842116	Krkonošská	230		Vrchlabí	543 01
Základní škola, Dobruška, Opočenská 115	70152501	Opočenská	115		Dobruška	518 01
Základní škola, Nový Bydžov, F. Palackého 1240	70837538	F. Palackého	1240		Nový Bydžov	504 01
Zdravotnická záchraná služba Královéhradeckého kraje	48145122	Hradecká	1690	2a	Hradec Králové	500 12
Zemědělská akademie a Gymnázium Hořice - střední škola a vyšší odborná škola, příspěvková organizace	06668364	Riegrova	1403		Hořice	508 01
Archeopark Všestary o.p.s.	28852800	Všestary	238		Všestary	503 12
Královéhradecká lékárna a.s.	27530981	Kladská	1065		Hradec Králové	500 03
Městská nemocnice, a.s.	25262238	Vrchlického	1504		Dvůr Králové nad Labem	544 01
Oblastní nemocnice Jičín a.s.	26001551	Bolzanova	512		Jičín	506 01
Oblastní nemocnice Náchod a.s.	26000202	Půrkyňova	446		Náchod	547 69
Oblastní nemocnice Trutnov a.s.	26000237	Maxima Gorkého	77		Trutnov	54101
OREDO s.r.o.	25981854	Nerudova	104	63	Hradec Králové	500 02
Správa nemovitostí Královéhradeckého kraje a.s.	27521087	Pivovarské náměstí	1245	2	Hradec Králové	500 03
ÚDRŽBA SILNIC Královéhradeckého kraje a.s.	27502988	Kutnohorská	59	23	Hradec Králové-Plačice	500 04
Zdravotnický holding Královéhradeckého kraje a.s.	25997556	Pivovarské náměstí	1245	2	Hradec Králové	500 03
ZOO Dvůr Králové a.s.	27478246	Štefánikova	1029		Dvůr Králové nad Labem	544 01

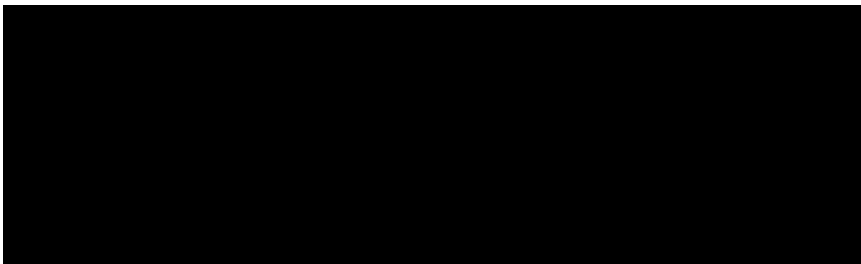
Příloha č. 3 - Ceník

	jednotka	počet jednotek za účetní období (1 měsíc)	cena za jednotku Kč bez DPH	cena celkem bez DPH za účetní období (1 měsíc)
Mobilní služb				
Vnitrostátní odchozí hovory do všech mobilních a pevných sítí v ČR	1 minuta	413 145	0,60	247 887,00
SMS do sítí v ČR	1 ks	91649	0,70	64 154,30
MMS do sítí v ČR	1 ks	2 720	3,90	10 608,00
Profil 1 - žádné volné minuty/SMS/MMS	1 měsíční paušál	7 368	1,00	7 368,00
Profil 2 - volání a SMS do všech sítí v ČR zdarma (neomezený tarif)	1 měsíční paušál	2 476	99,00	245 124,00
Profil 3 - volání a SMS do všech sítí v ČR a neomezená data v ceně tarifu (neomezený hlasový a datový tarif)	1 měsíční paušál	390	400,00	156 000,00
Profil 4 - 1000 volných minut /měsíc	1 měsíční paušál	6	900,00	5 400,00
Mobilní data 1,5 GB	1 měsíční paušál	1 283	79,00	101 357,00
Mobilní data 5 GB	1 měsíční paušál	1631	95,00	154 945,00
Mobilní data 10 GB	1 měsíční paušál	2 334	109,00	254 406,00
Mobilní data 20 GB	1 měsíční paušál	1688	139,00	234 632,00
Mobilní data 50 GB	1 měsíční paušál	131	249,00	32 619,00
Mobilní data, neomezená	1 měsíční paušál	43	399,00	17 157,00
Mobilní data 20/2 Mbit/s v pevném místě	1 měsíční paušál	5	357,02	1 785,10
Mobilní data 50/5 Mbit/s v pevném místě	1 měsíční paušál	6	408,03	2 448,18
Mobilní data 100/10 Mbit/s v pevném místě	1 měsíční paušál	4	459,03	1 836,12
Mobilní data 250/25 Mbit/s v pevném místě	1 měsíční paušál	5	510,03	2 550,15
Cena odchozího hovoru z ČR na tel. čísla zemí EU	1 minuta	4 143	1,53	6 338,79
Hromadné rozesílání SMS - měsíční paušál	1 měsíční paušál	7	205,00	1 435,00
Hromadné rozesílání SMS - odeslaná SMS	1 ks	17 108	0,71	12 146,68
Pevné služb				
Měsíční paušální platba za HTS	1 měsíční paušál	156	389,00	60 684,00
Měsíční paušální platba za ISDN2A	1 měsíční paušál	94	439,00	41 266,00
Měsíční paušální platba za ISDN2C	1 měsíční paušál	2	439,00	878,00
Měsíční paušální platba za ISDN2D	1 měsíční paušál	47	439,00	20 633,00
Měsíční paušální platba za ISDN30	1 měsíční paušál	12	2 800,00	33 600,00
Měsíční paušální platba VoIP 1 kanál SIP	1 měsíční paušál	74	15,00	1 110,00
SIP TRUNK 30 kanálů	1 měsíční paušál	1	2 069,00	2 069,00
Místní a dálkové hovory, neveřejné sítě	1 minuta	22 656	0,60	13 593,60
Hovory do sítě mobilních operátorů	1 minuta	22 587	0,95	21 457,65
Provolbový blok 10 čísel	1 měsíční paušál	54	1,00	54,00
Provolbový blok 100 čísel	1 měsíční paušál	20	1,00	20,00
Provolbový blok 1000 čísel	1 měsíční paušál	6	1,00	6,00
Připojení s asymetrickou přenosovou rychlostí do 20 Mb/s	1 měsíční paušál	26	357,02	9 282,52
Připojení s asymetrickou přenosovou rychlostí do 50 Mb/s	1 měsíční paušál	30	408,03	12 240,90
Připojení s asymetrickou přenosovou rychlostí do 100 Mb/s	1 měsíční paušál	36	459,03	16 525,08
Připojení s asymetrickou přenosovou rychlostí do 250 Mb/s	1 měsíční paušál	5	510,03	2 550,15
Připojení se symetrickou přenosovou rychlostí 10 Mb/s	1 měsíční paušál	3	1 870,00	5 610,00
Připojení se symetrickou přenosovou rychlostí 20 Mb/s	1 měsíční paušál	1	2 134,00	2 134,00
Připojení se symetrickou přenosovou rychlostí 50 Mb/s	1 měsíční paušál	3	6 969,00	20 907,00
Připojení se symetrickou přenosovou rychlostí 100 Mb/s	1 měsíční paušál	3	13 800,00	41 400,00
Připojení se symetrickou přenosovou rychlostí 200 Mb/s	1 měsíční paušál	1	14 404,00	14 404,00
Pevná IP adresa	1 měsíční paušál	65	1,00	65,00
Celkem bez DPH za 1 měsíc				1 880 687,22
CELKEM bez DPH za 48 měsíců				90 272 986,56
Sazba DPH				21,00%
CELKEM s DPH za 48 měsíců				109 230 313,74

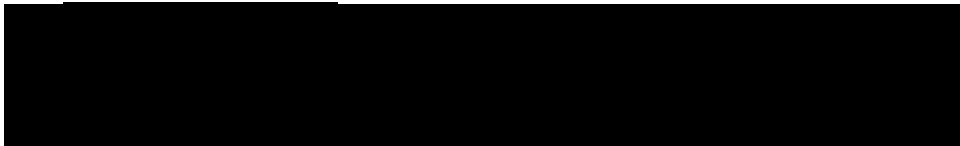
Příloha č. 4 rámcové dohody

Kontaktní osoby a kontaktní informace

Kontaktní osoby zákazníka:



Technické záležitosti:



Kontaktní osoby nejsou oprávněny uzavírat dodatky, nové smlouvy, či objednávat služby, které nejsou kryté rozpočtem.

Kontaktní osoby a případný rozsah jejich pravomocí stanovuje pak pro sebe každý jednotlivý zákazník, který vstoupí do smluvního vztahu na základě této rámcové dohody.

Kontaktní informace a kontaktní osoby 02:

A) pro Královéhradecký kraj a jím zřizované příspěvkové organizace a založené obchodní společnosti segmentu Samospráva I (Regional GOV), tj. KÚ KHK, ZH KHK, ZZS KHK, ÚS KHK, všechny nemocnice, OREDO a SOaL:

Zákaznická linka pro veřejnou správu (pro běžné provozní požadavky, podávání základních informací o produktech a službách, aktivace a změny služeb, hromadné změny, blokace SIM karet, podávání informací o fakturaci a zadávání reklamací, hlášení poruch mobilních služeb apod.)
Zadávání požadavků je možné prostřednictvím telefonu příp. e-mailu. Linka je dostupná pouze pro registrované kontaktní osoby (zavedení nové kontaktní osoby s pravomocí Primární správce zákazník Tiožné pomocí formuláře Zmocnění primárního správce),

lebo mobilních telefonu 02 **dovolatelnost v režimu 24x7x365**

ze zahraničí:

e-mail:

firemní rran . wwwío??z

Technická podpora (pro hlášení poruch fixních služeb a informace o průběhu jejich řešení, ověření funkčnosti, uzavírání poruch apod.)

Zadávání požadavků je možné prostřednictvím telefonu či e-mailu.

- dovolatelnost v režimu 24x7x365

ze zahraničí:

e-mail:

Portál „Firemní telefony“ (pro objednávky nových SIM, výměn SIM, HW vybavení, telefonů, modemů, tabletů, příslušenství apod.)

Zadávání objednávek je možné se zřízeným přístupem (Primární správce zákazníka má přístup zřízený automaticky a má možnost ve Firemních telefonech spravovat přístupy pro další kontaktní osoby).

www.firemnitelefony.cz

Portál „Moje 02“ (pro on-line přístup ke správě a kontrole nastavení služeb, fakturám a podrobnému vyúčtování za služby, zadávání požadavků a reklamací s možností on-line chatu pro efektivní řešení)
Přístup na portál je dostupný pro kontaktní osoby (Primární správce zákazníka má přístup zřízený automaticky a má možnost v Moje 02 spravovat přístupy pro další kontaktní osoby. Kontaktní osoby mají na portálu dostupné služby a funkce v rozsahu svého přiděleného oprávnění. Přehled dostupných oprávnění a jejich popis je [zde](#)).

<https://moje.o2.cz/>

Mobilní aplikace Moje 02 (pro rychlé řešení základního nastavení služeb s omezenými funkcemi)

Přístup do aplikace je dostupný pro kontaktní osoby v rozsahu svého oprávnění v Moje 02 a také pro koncové uživatele mobilních služeb pouze s možností náhledu na své mobilní číslo.

ke stažení v **App Store** a **Google Play**.

Obchodní zástupce 02 segmentu Samospráva I (Regional GOV)

[REDACTED]
Key Account Manager

Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 (korespondenční adresa)

Akademika Bedrny 365/10, 500 03 Hradec Králové - Věkoše (kancelář)

Specialista podpory prodeje 02 segmentu Samospráva I (Regional GOV)

[REDACTED]
Senior specialista podpory prodeje

Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4

Adresa pro písemnou komunikaci (jméno prosím uveďte na prvním místě):

[REDACTED]
O2 Czech Republic a.s.

Za Brumlovkou 266/2

140 22 Praha 4

B) pro Královéhradeckým krajem zřizované příspěvkové organizace a založené obchodní společnosti segmentu Samospráva II (Local GOV), tj. např. školy, domovy důchodců, kulturní zařízení atd.:

Zákaznická linka pro veřejnou správu (pro běžné provozní požadavky, podávání základních informací o produktech a službách, aktivace a změny služeb, hromadné změny, blokace SIM karet, podávání informací o fakturaci a zadávání reklamací, hlášení poruch mobilních služeb apod.)
Zadávání požadavků je možné prostřednictvím telefonu příp. e-mailu. Linka je dostupná pouze pro registrované kontaktní osoby (zavedení nové kontaktní osoby s pravomocí Primární správce zákazníka je možné pomocí formuláře Zmocnění primárního správce).

nebo z mobilního telefonu 02 [REDACTED] - **dovolatelnost v režimu 24x7x365**
ze zahraničí:
e-mail [REDACTED]
firemní stránky: **www.o2.cz**

Technická podpora (pro hlášení poruch fixních služeb a informace o průběhu jejich řešení, ověření funkčnosti, uzavírání poruch apod.)

Zadávání požadavků je možné prostřednictvím telefonu či e-mailu.

[REDACTED] **dovolatelnost v režimu 24x7x365**

ze zahraničí:

e-mail: [REDACTED]

Portál „Firemní telefony“ (pro objednávky nových SIM, výměn SIM, HW vybavení, telefonů, modemů, tabletů, příslušenství apod.)

Zadávání objednávek je možné se zřízeným přístupem (Primární správce zákazníka má přístup zřízený automaticky a má možnost ve Firemních telefonech spravovat přístupy pro další kontaktní osoby).

www.firemnitelefony.cz

Portál „Moje 02“ (pro on-line přístup ke správě a kontrole nastavení služeb, fakturám a podrobnému vyúčtování za služby, zadávání požadavků a reklamací s možností on-line chatu pro efektivní řešení)
Přístup na portál je dostupný pro kontaktní osoby (Primární správce zákazníka má přístup zřízený automaticky a má možnost v Moje 02 spravovat přístupy pro další kontaktní osoby. Kontaktní osoby mají na portálu dostupné služby a funkce v rozsahu svého přiděleného oprávnění. Přehled dostupných oprávnění a jejich popis je [zde](#)).

<https://moje.o2.cz/>

Mobilní aplikace Moje 02 (pro rychlé řešení základního nastavení služeb s omezenými funkcemi)

Přístup do aplikace je dostupný pro kontaktní osoby v rozsahu svého oprávnění v Moje 02 a také pro koncové uživatele mobilních služeb pouze s možností náhledu na své mobilní číslo.

ke stažení v **App Store** a **Gooqle Play**.

Obchodní zástupce 02 segmentu Samospráva II (Local GOV)

[REDACTED]
Account Manager

Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4
[REDACTED]

Adresa pro písemnou komunikaci (jméno prosím uveďte na prvním místě):

[REDACTED]
02 Czech Republic a.s.
Za Brumlovkou 266/2
140 22 Praha 4

Smluvní podmínky

Všeobecné podmínky poskytování služeb

Účinné od 1. 3. 2025

<u>Služby elektronických komunikací</u>	2
<u>Další služby podle těchto VP</u>	3
<u>Jak se uzavírá smlouva</u>	3
<u>Povinnosti při užívání služeb</u>	6
<u>Placení vyúčtování</u>	7
<u>Postup při neplacení</u>	8
<u>Zpracování osobních údajů</u>	10
<u>Poruchy a reklamace</u>	10
<u>Omezení nebo přerušení poskytování služeb</u>	10
<u>Změny</u>	11
<u>Ukončení ze strany účastníka</u>	11
<u>Ukončení ze strany O2</u>	14
<u>Odpovědnost a náhrada škody</u>	14
<u>Platby přes O2</u>	15
<u>Závěrečná ustanovení</u>	17

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

O2 Czech Republic a.s.,

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

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

1. Služby elektronických komunikací

1.1. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací s O2

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

1.2. Co se rozumí základní službou a jejím zřízením

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

1.3. Služby v pevném místě

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

1.4. Služby mobilní

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

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

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

1.5. Smluvní dokumentace

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

1.6. Moje O2

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

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

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

2.2. Volitelné služby

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

2.3. Zadávání příkazů k platbám přes O2

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

2.4. Další služby

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

2.5. Co tyto VP neupravují

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

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

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

3.2. Identifikační údaje

Vždycky potřebujeme znát identifikační údaje osoby, se kterou budeme uzavírat smlouvu: jméno, příjmení (spotřebitele nebo podnikající fyzické osoby), obchodní firmu nebo název (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 webovém 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 02 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. 02 je oprávněna ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat pro potřeby 02, zejména pro prokazování existence smlouvy či požadavků na zřízení či změnu služby a pro prokazování pravosti podpisu. 02 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 02 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 02/e-shop/telefonicky)

Zde je podpis nahrazen jinými prostředky. 02 si vyhrazuje právo archivovat telefonickou nahrávku i všechny logy z Moje 02 nebo e-shopu. 02 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 02 uvede na základě předchozí komunikace. 02 může též ověřit totožnost prostřednictvím kurýra, který má právo pořídit pro 02 kopie dokladů, nebo prostřednictvím k tomu určené aplikace. Nedojde-li ke zjištění totožnosti účastníka při uzavření smlouvy, může 02 požadovat její ověření následně a stanovit pro něj lhůtu. Po jejím marném uplynutí je 02 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 02 smlouvu neuzavře

02 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 02 nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky vůči 02 nebude plnit, nebo
4. nesložil u 02 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 02, 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 02 právo poskytování služeb přerušit a případně smlouvu vypovědět.

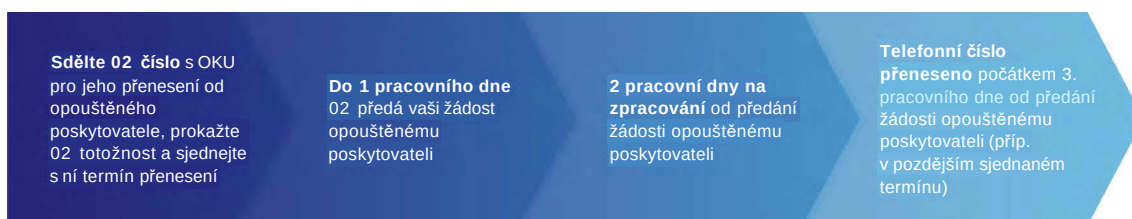
Stejně 02 postupuje i při změně smlouvy.

Pokud vznikne během smluvního vztahu podezření na některý z výše uvedených důvodů, může 02 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 02 osobně k projednání věci. Nevyhoví-li účastník či jeho zástupce výzvě, má 02 právo poskytování služeb přerušit. 02 je zároveň oprávněna prověřit si důvěryhodnost i vlastními prostředky.

3.9. **Přenesení telefonního čísla k 02**

Současně s uzavřením smlouvy na základní službu (nebo později, pokud se na tom dohodneme) si k 02 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 02 či jste převzali a aktivovali SIM kartu).

Jak přenést telefonní číslo k 02?

- 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 02 (či později v termínu dohodnutém s 02) 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 02 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 02 obdržíte, nebo
2. v pevné síti na přípojce, která musí být aktivní k požadovanému datu přenesení čísla a 02 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 02 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 02**

Pokud využíváte přístup k internetu pomocí telefonního čísla v mobilní síti jiného poskytovatele, můžete postupem přenesení telefonního čísla k 02 rovněž změnit poskytovatele služby přístupu k internetu. Jinak nás můžete při sjednání internetu z nabídky 02 požádat, aby 02 jako přejímající poskytovatel též obstarala u opouštěného poskytovatele zrušení jeho služby a plynulý přechod s internetem k nám. Pro **přijetí vaší žádosti o změnu poskytovatele** budeme od vás potřebovat zákonem požadované údaje, zejm. ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, vydaný opouštěným poskytovatelem k jeho službě, dále identifikaci opouštěného poskytovatele a rušené služby (jako je její číslo a u služby v pevném místě adresa), jakož i termín, k němuž navrhujete změnu uskutečnit. Současně od vás můžeme požadovat ověření totožnosti stejně jako v čl. 3.2 a 3.3 nebo 3.7.

Vaši žádost předáme nejpozději následující pracovní den opouštěnému poskytovateli. Neodmítne-li ji, neprodleně po obdržení jeho odpovědi provedeme **technické šetření**, zda a za jakých podmínek vám můžeme službu 02 zřídit.

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 obzvlášť důležité:

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

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

4.2. Ochrana kódů a zařízení

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

4.3. Kompatibilní zařízení

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

4.4. Opatření pro správné fungování sítě a služeb

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

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

4.5. Opatření proti spoofingu

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

Za spoofing se nepovažuje případ, kdy

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

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

4.6. V případě porušení čl. 4.1.2 přecházejí práva i povinnosti účastníka na koncového uživatele služeb, pokud s tím O2 vysloví souhlas. Jediným oprávněným poskytovatelem služeb na telefonních číslech, jejichž prostřednictvím jsou služby poskytovány, zůstává i v takovém případě O2. Tím není dotčeno právo O2 na náhradu škody. Vyloučení této podmínky není možné bez písemného souhlasu představenstva O2.**4.7. Výjimky ze základních povinností podle čl. 4.1 lze sjednat jen písemně za odpovídající protiplnění.****5. Placení vyúčtování****5.1. Pravidelné vyúčtování**

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

5.2. Elektronická forma

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

5.3. Doručování

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

5.4. Když nemůžete vyúčtování najít

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

5.5. Co vyúčtování obsahuje

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

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

5.6. **Vyúčtování a daně**

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

5.7. **Splatnost**

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

5.8. **Způsob úhrady**

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

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

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

5.9. **Platba inkasem z účtu**

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

5.10. **Použití zaplacených prostředků**

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

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

5.11. **Neidentifikované platby**

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

6. Postup při neplacení

6.1. Upomínka a poplatek za ni

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

6.2. Omezení služeb

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

6.3. Přerušení služeb

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

6.4. Výzva k okamžité úhradě ceny nebo jistoty

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

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

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

6.5. Evidence údajů v registrech dlužníků (SOLUS)

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

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

6.6. Úrok z prodlení a smluvní pokuta

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

6.7. Inkasní agentury

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

7. Zpracování osobních údajů

7.1. Zásady zpracování osobních údajů

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

7.2. Účastnický seznam, informační služba o telefonních číslech

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

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

8. Poruchy a reklamace

8.1. Závady a poruchy

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

8.2. 2 měsíce na podání reklamace

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

8.3. 1 měsíc na vyřízení reklamace

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

8.4. 1 měsíc na vrácení částek a dobropisy

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

9. Omezení nebo přerušení poskytování služeb

9.1. Důvody vyšší moci

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

1. ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
2. v případě krizových stavů nebo hrožících 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 účtovacího období; další podmínky mohou vyplývat z ceníku. Pokud čerpáte výhody u služby se závazkem, není dovoleno snížení měsíčního paušálu.

10.4. Schválení žádosti o změnu

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

10.5. Omezení změn smlouvy

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

10.6. Změny jinak než písemně

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

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

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

11.2. Když čerpáte výhody ze smlouvy se závazkem

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

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

11.3 **Telefonicky**

Výpověď služby se podává primárně telefonicky prostřednictvím k tomu určené linky 02. 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 02 požadovat autorizaci takto zadaného požadavku na zrušení služby (pro kontrolu, že jej činí oprávněná osoba). V tom případě Vám 02 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 02 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 02.
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, 02 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 02 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 obdržíte shrnutí smlouvy o každé službě tvořící balíček. Toto právo mají i mikropodnik, malý podnik či nezisková organizace, doloží-li toto postavení při ukončení služby a takového práva se dříve nezrekly.
- Pokud vznikne účastníkovi, který je spotřebitelem, právo ukončit kteroukoli složku balíčku pro neplnění smluvních závazků 02, 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 objednávkou 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 (prejímajícího) 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 nepřekročí jeden pracovní den.

11.14. Převod účastnictví

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

11.15. Úmrtí spotřebitele

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

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

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

12.2. Nemožnost poskytování

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

12.3. Při neplacení

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

12.4 Uhradíte-li, smlouva pokračuje

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

12.5 Výpovědní doba

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

12.6 Dlouhodobé odpojení na žádost účastníka

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

13. Odpovědnost a náhrada škody**13.1. Výjimky z odpovědnosti**

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

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

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

13.2. Odpovědnost O2

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

13.3 Odpovědnost účastníka

Účastník odpovídá za škodu, která vznikne O2 v důsledku:

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

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

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

14.2 Za co lze platit

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

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

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

14.3. Způsoby zadání příkazu

Příkaz k provedení Platby přes O2 můžete zadat následujícími způsoby:

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

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

14.4. Zadáním schvalujete provedení transakce

To platí i tehdy, pokud jste umožnil zadat příkaz k provedení platební transakce či souhlas s jejím provedením jiné osobě. 02 příkaz přijme, jakmile dokončíte jeho zadání nebo jakmile obdrží příkaz obchodníka k inkasu a na vaší straně trvá souhlas s provedením inkasa. 02 může příkaz bez zbytečného prodlení odmítnout, zejména z důvodu zrušení, přerušení či omezení základní služby nebo pokud to umožňují tyto VP. 02 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 02 či volání na linku zákaznické podpory 02. 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 02 zajistí převod částky platební transakce

Částku platební transakce připseme na platební účet příslušného partnera nejpozději do 2 pracovních dnů ode dne přijetí příkazu k provedení transakce; úprava lhůt pro provádění platebních transakcí v zákoně č. 370/2017 Sb., o platebním styku („ZOPS“), se nepoužije. Za nesprávně provedenou transakci odpovídáme příslušnému partnerovi. Pro správné provedení transakce a použití poukázaných prostředků může být nutné předat obchodníkovi vaše telefonní číslo, případě i další údaje sloužící k identifikaci platby či jejího příjemce; v tom případě tyto údaje pro uvedené účely obchodníkovi předáme.

14.7. 02 může stanovit limity

Jsme oprávněni stanovit podmínky, za kterých vám umožníme provádění platebních transakcí (zejm. řádné plnění vašich závazků vůči nám), a dále účel a maximální částku transakce či sumy částek transakcí, které lze provést v určitém období (tj. finanční limity). Pokud s vámi není výslovně sjednáno jinak, finanční limit nepřekračuje nejvyšší částku dovolenou v ZOPS u platebních prostředků pro drobné platby (tj. ke dni vydání těchto VP nelze provést vnitrostátní transakci v hodnotě převyšující EUR 60 a přeshraniční v hodnotě převyšující EUR 30). Pokud by provedení transakce překročilo finanční limit, jsme oprávněni odmítnout její provedení nebo podmínit provedení takové transakce či dalších transakcí předchozím složením jistoty. V případě nesložení jistoty jsme rovněž oprávněni odmítnout provedení transakce. Informace o aktuálních finančních limitech, které se na vás vztahují, vám poskytneme na vyžádání na lince zákaznické podpory 02. 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 02

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 vyzrazením 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 02 či písemně. Na jeho základě zablokujeme provádění dalších platebních transakcí i poskytování služeb. Porušení kterékoli vaší povinnosti plynoucí z tohoto odstavce je považováno za hrubé porušení smlouvy z vaší strany. I když nám odcizení, ztrátu či zneužití neoznámíte, jsme v případě podezření na neoprávněné nebo podvodné použití základní služby k zadání platební transakce oprávněni odmítnout příkaz či souhlas s provedením transakce a přerušit poskytování služeb a platebních transakcí, dokud důvody podezření trvají, anebo si od vás vyžádat prokazatelné potvrzení, že jste příkaz či souhlas s provedením transakce zadali, a do té doby odložit provedení transakce. V tom případě vás budeme způsobem dle čl. 15.1 neprodleně informovat o podezření na neoprávněné nebo podvodné použití základní služby k zadání platební transakce a o přerušení poskytování služeb a platebních transakcí.

14.10 Reklamacce platebních transakcí

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

14.11 Odpovědnost za neschválené transakce

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

14.12. Další informace

Protože některé platební transakce mohou naplňovat znaky platební služby ve smyslu ZOPS, je O2 zapsána pod svým IČO 60193336 do seznamu poskytovatelů platebních služeb malého rozsahu, který vede Česká národní banka. Ustanovení tohoto článku 14 představují platební rámcovou smlouvu podle ZOPS a během trvání smlouvy jste oprávněn požadovat poskytnutí této smlouvy i jejích povinných náležitostí. Platební rámcová smlouva je současně v rámci VP zveřejněna na www.o2.cz. Platební rámcová smlouva je uzavřena na dobu trvání vaší smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a tvoří její součást, proto ji můžete ukončit stejnými způsoby a z týchž důvodů jako smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a pouze spolu s ní. Závazek z platební rámcové smlouvy může O2 měnit obecným způsobem pro změny smluvních podmínek základních služeb, přičemž informace o změně uveřejní O2 na www.o2.cz a zároveň vás o uveřejnění takových informací vyrozumí způsobem pro zasílání vyúčtování, a to alespoň 1 měsíc před nabytím účinnosti změny. Takto oznámený návrh na změnu platí za přijatý z Vaší strany, ledaže jej odmítnete, jako by šlo o změnu základních podmínek podle čl. 11.9. Konkrétně můžete bez sankce do dne nabytí účinnosti změny:

1. podat výpověď platební rámcové smlouvy: doručením ihned skončí též smlouva o základní službě, jejíž součástí je vypovídání platební rámcové 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 doručenou se považuje taková zpráva odesláním mailu nebo SMS nebo vyvěšením v portálu Moje O2. U poštovní přepravy pak 3. dnem předání k poštovní přepravě držiteli poštovní licence nebo kurýroví. Za doručenou je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem nebo která nebyla

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

15.2. Při pochybnostech rozhodují záznamy O2

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

15.3. Smluvní podmínky a jejich změny

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

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

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

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

15.4. Rozhodování sporů a dozorové orgány

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

- 15.5. Tyto VP nabývají účinnosti dne 1.3. 2025 a řídí se podle nich smluvní vztahy vzniklé nebo změněné ode dne jejich účinnosti. Dále se tyto VP použijí na smluvní vztahy vzniklé přede dnem jejich účinnosti v případech, kdy O2 oznámí tuto změnu obchodních podmínek účastníkovi, a to předem v souladu se zákonem způsobem pro zasílání vyúčtování.

O₂

02 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



POVĚŘENÍ

Společnost 02 Czech Republic a.s. se sídlem Praha 4, Za Brumlovkou 266/2, PSČ: 140 22, IČO: 60193336, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, tímto pověřuje svého zaměstnance, jímž je:

(dále jen „pověřený zaměstnanec“)

k tomu, aby

společnost 02 Czech Republic a.s. zastupoval ve věci účasti v zadávacím řízení na veřejnou zakázku s názvem „**Poskytování telekomunikačních služeb pro Královéhradecký kraj**“, oznámeném zadavatelem Královéhradecký kraj, se sídlem Pivovarské náměstí 1245, Hradec Králové, PSČ: 500 03, IČO: 70889546, ve Věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem zakázky Z2026-031204.

Pověřený zaměstnanec je oprávněn za společnost 02 Czech Republic a.s.:

- i. samostatně činit veškerá právní jednání vůči zadavateli, včetně podpisu dokumentů, žádostí o účast, předběžných nabídek, nabídek, smluv, dodatků smluv se zadavateli, jakož i další právní jednání vůči zadavateli a vůči správním orgánům;
- ii. samostatně činit veškerá právní jednání (kromě nákupu) vůči obchodním partnerům společnosti 02 Czech Republic a.s., podle nichž 02 Czech Republic a.s. poskytne plnění formou poddodávky pro výše uvedenou zakázku, a to zejména smlouvy, dodatky a smlouvy o smlouvách budoucích (zahrnuje i oprávnění podepsat doklady uvedené v § 83 odst. 1 písm. d) zákona o zadávání veřejných zakázek);
- iii. samostatně uzavírat s obchodními partnery takové smlouvy o smlouvách budoucích, na jejichž základě se obchodní partner zavazuje na výzvu 02 Czech Republic a.s. uzavřít smlouvu k realizaci výše specifikované zakázky, ale smlouva neobsahuje závazek 02 Czech Republic a.s. takovou výzvu učinit.

Pro vyloučení pochybností se stanoví, že:

- a) toto pověření nezahrnuje právo udělit souhlas k „přeprodějí“ služeb společnosti 02 Czech Republic a.s. (např. působit jako MVNO);
- b) toto pověření nezahrnuje právo povolit užívání sítí a síťových zařízení společnosti 02 Czech Republic a.s. ostatním poskytovatelům a operátorům;
- c) toto pověření nezahrnuje právo uzavírat nákupní smlouvy;
- d) toto zmocnění nezahrnuje právo uzavírat jiné smlouvy než smlouvy nezbytné k budoucímu plnění výše specifikované zakázky ani smlouvy o sdružení (společnosti) ve smyslu § 2716 obč. zákoníku;
- e) pověřený zaměstnanec je oprávněn uzavírat smlouvy o mlčenlivosti (NDA), které se vztahují k výše specifikované zakázce nebo k dynamickému nákupnímu systému, a to se zadavatelem i s jinými subjekty.

Za 02 Czech Republic a.s. podepsáno dvěma členy představenstva připojením uznávaných elektronických podpisů (bez vizualizace podpisů přímo v textu).