

RÁMCOVÁ DOHODA

O PODMÍNKÁCH POSKYTOVÁNÍ MOBILNÍCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

uzavřená mezi

1. Předmět Rámcové dohody

- 1.1 Předmětem této Rámcové dohody o podmínkách poskytování mobilních služeb elektronických komunikací (dále též jen „Rámcová dohoda“) je na straně jedné závazek společnosti poskytovat v souladu s požadavky Účastníka v rámci veřejné zakázky č.j. 02037/2018-ERU za zvýhodněných obchodních podmínek Účastníkovi
 - i) služby elektronických komunikací prostřednictvím mobilních sítí společnosti v rozsahu Přílohy č. 3 (dále též jen „Služby“), a dále též
 - ii) dodávky mobilních telefonů a mobilních datových modemů (dále též jen „Zboží“)a na straně druhé závazek Účastníka řádně a včas platit vyúčtování za Služby a Zboží poskytnuté mu dle této Rámcové dohody po celou dobu účinnosti této Rámcové dohody.
- 1.2 Tato Rámcová dohoda vychází z výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „**Poskytování mobilních služeb sítí elektronických komunikací a zajištění souvisejících dodávek II**“. Společnost prohlašuje, že akceptuje požadavky a podmínky Účastníka uvedené v zadávací dokumentaci veřejné zakázky a v předložené nabídce na veřejnou zakázku. V případě rozporu mezi textem Rámcové dohody a zadávací dokumentace, resp. Nabídkou, má přednost text zadávací dokumentace a nabídky.
- 1.3 Zboží bude Účastníkovi dodáváno na základě jeho dílčích objednávek.
- 1.4 Pravidla pro čerpání speciálního rozpočtu (dále jen „dotace“) na nákup Zboží: Účastník bude Zboží, k jehož koupi využil dotaci, užívat výhradně pro své vlastní účely
- 1.5 O zřízení jednotlivých Služeb je Účastník oprávněn požádat způsobem stanoveným touto Rámcovou dohodou a Všeobecnými podmínkami pro poskytování veřejně dostupných elektronických komunikací společnosti Czech Republic a.s., které tvoří Přílohu č. 4 této Rámcové dohody (dále jen „Všeobecné podmínky“) ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby zveřejněném na internetových stránkách společnosti

- 1.6 Společnost je povinna zajistit fungování poskytovaných Služeb nejpozději do 14 dnů ode dne nabytí účinnosti Rámcové dohody, v souladu s parametry obecné služby přenositelnosti čísel v mobilních sítích v ČR.

2. Ceny

- 2.1 se zavazuje účtovat Účastníkovi za Služby poskytnuté mu po dobu trvání této Rámcové dohody ceny dle Ceníku základních služeb pro firemní zákazníky – Mobilní hlasová služba a Mobilní internetové připojení (dále jen „Ceník“) ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby a dle cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě, nebude-li dohodnuto jinak. Účastník prohlašuje, že byl seznámen s Ceníkem ve znění účinném ke dni uzavření této Rámcové dohody. Ceník v aktuálním znění a další aktuální dokumenty jsou Účastníkovi k dispozici na internetových stránkách společnosti O2.
- 2.2 Společnost se zavazuje účtovat Účastníkovi za Služby a Zboží objednané po dobu trvání této Rámcové dohody ceny dle aktuální nabídky společnosti upravené dle cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě (Příloha č. 1), nebude-li dohodnuto jinak.
- 2.3 Cena za plnění dle Rámcové dohody bude Účastníkem hrazena v české měně na základě vystavené faktury. Za fakturační období bude považován kalendářní měsíc.
- 2.4 Smluvní strany se dohodly na bezhotovostní úhradě poskytovaných Služeb a lhůtě splatnosti faktury v délce 21 kalendářních dnů ode dne prokazatelného doručení faktury Účastníkovi na kontaktní adresu Účastníka, uvedenou v úvodním ustanovení Rámcové dohody. První fakturační období nastane druhým zúčtovacím obdobím, následujícím po nabytí účinnosti Rámcové dohody.
- 2.5 Faktura musí obsahovat náležitosti daňového dokladu předepsané příslušnými právními předpisy (zejména zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů), odkaz na evidenční číslo smlouvy a dále vyčíslení zvlášť ceny bez DPH, zvlášť DPH a celkovou cenu včetně DPH.
- 2.6 Účastník je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené Rámcovou dohodou nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně. Společnost je povinna podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. V takovém případě není Účastník v prodlení se zaplacením. Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury začne běžet nová lhůta splatnosti ceny 21 kalendářních dnů.
- 2.7 Smluvní strany se dohodly, že dnem úhrady se rozumí den odepsání fakturované částky z bankovního účtu Účastníka. Účastník není v prodlení, uhradí-li fakturu do 21 kalendářních dnů po jejím obdržení, ačkoli po termínu, který je na daňovém dokladu uveden jako den splatnosti.
- 2.8 V případě prodlení Účastníka se zaplacením faktury nesmí být stanovena smluvní pokuta. Úrok z prodlení může být maximálně ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., ve znění pozdějších předpisů, tj. v zákonné výši. Jiná sankce nesmí být vůči Účastníkovi uplatněna.
- 2.9 Smluvní strany se dohodly na vyloučení minimálního finančního plnění za fakturační období.
- 2.10 Účastník neposkytuje společnosti O2 jakékoliv zálohy na úhradu ceny.

3. Další účastníci Rámcové dohody

- 3.1 Nepoužije se

4. Práva a závazky stran dohody

- 4.1 Účastník se zavazuje zmocnit kontaktní osobu, která bude v rozsahu svěřených kompetencí oprávněna jednat se společností a zastupovat Účastníka v záležitostech souvisejících s touto Rámcovou dohodou, a jednotlivými Službami a Zbožím (dále jen „Kontaktní osoba“). Kontaktní osoba bude zmocněna formulářem „Žádost o zavedení/zrušení Kontaktní osoby“. V případě zániku zmocnění Kontaktní osoby je Účastník povinen bezodkladně o tom společnost písemně informovat a formulářem „Žádost o zavedení/zrušení Kontaktní osoby“ zmocnit novou Kontaktní osobu. Zmocní-li Účastník více Kontaktních osob, je každá z nich oprávněna jednat za Účastníka v rozsahu svěřených kompetencí samostatně.

- 4.2 Společnost si vyhrazuje právo aktualizovat a měnit přílohu č. 2 této Rámcové dohody. Každou aktualizací nebo změnu je společnost O2 povinna Účastníkovi oznámit.
- 4.3 Účastník je povinným subjektem dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že Rámcová dohoda podléhá povinnosti uveřejnění v Registru smluv.
- 4.4 V případě, že společnost nezajistí požadavek na pokrytí vybraných objektů Účastníka dle čl. 1.4 Přílohy č. 3 této Rámcové dohody při podpisu Rámcové dohody, společnost zajistí splnění této povinnosti nejpozději do 3 měsíců od uzavření Rámcové dohody. Pokud k porušení této povinnosti plného pokrytí dojde v době trvání Rámcové dohody, společnost závalu odstraní nejpozději do 3 měsíců. Lhůta pro odstranění začíná běžet nahlášením tohoto stavu společnosti na její kontaktní údaje.
- 4.5 V případě změny poskytovatele mobilních služeb bude předmětem plnění Rámcové dohody i migrace stávajících telefonních čísel Účastníka ke společnosti. Společnost zajistí přenositelnost současných telefonních čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění. Migrace bude provedena pro Účastníka ze strany společnosti bezplatně.

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1 Tato Rámcová dohoda se uzavírá na dobu určitou 36 měsíců ode dne nabytí účinnosti této Rámcové dohody bez možnosti automatického prodloužení (prolongaci) s omezením plnění do 2 000 000 Kč bez DPH. Účinnosti pozbývá po uplynutí 36 měsíců nebo dosažením maximálního limitu pro čerpání z Rámcové dohody podle předchozí věty.
- 5.2 Tato Rámcová dohoda nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv podle čl. 4.3. této Rámcové dohody.
- 5.3 Účastník je oprávněn Rámcovou dohodou vypovědět písemnou výpovědí bez udání důvodu a bez uplatnění jakýchkoli sankcí ze strany společnosti. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi společnosti.
- 5.4 Po ukončení účinnosti této Rámcové dohody budou Účastníkovi všechny Služby a Zboží účtovány v běžných cenách, tj. dle Ceníku bez cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě a dle aktuální nabídky Zboží společnosti.
- 5.5 Podmínky poskytování Služeb neupravené touto Rámcovou dohodou se řídí, Všeobecnými podmínkami a Provozními podmínkami platnými pro Služby, ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby. V případě rozporu mezi Všeobecnými podmínkami a Rámcovou dohodou mají ustanovení Rámcové dohody přednost. Společnost prohlašuje, že akceptuje veškeré požadavky Účastníka specifikované v přílohách k Rámcové dohodě a rovněž ustanovení zákonných předpisů vztahující se k plnění na základě Rámcové dohody a k poskytování dohodnutých Služeb a Zboží.
- 5.6 Případné změny Všeobecných podmínek je společnost povinna písemně oznámit Účastníkovi nejpozději 90. den přede dnem jejich účinnosti. V případě, že Účastník nebude se změnami souhlasit, je oprávněn odstoupit od Rámcové dohody nejpozději do data účinnosti oznámených změn. Lhůta pro odstoupení zůstává zachována, pokud Účastník odešle v jejím průběhu společnosti oznámení, že od Rámcové dohody odstupuje. Účinky odstoupení nastávají dnem jeho doručení společnosti, čímž dochází i k zániku dílčích smluv uzavřených na základě Rámcové dohody, není-li ujednáno jinak.
- 5.7 Tato Rámcová dohoda se řídí se řídí obecnými právními předpisy v rámci právního řádu ČR, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a dalšími relevantními právními předpisy České republiky.
- 5.8 Veškeré spory vzniklé v souvislosti s realizací Rámcové dohody budou řešeny před věcně a místně příslušnými soudy České republiky. K řešení sporů z této Rámcové dohody je příslušný Český telekomunikační úřad, a to včetně námitek proti vyřízení reklamace. V případě pochybností o místní příslušnosti si strany siednaly místní příslušnost odboru Českého telekomunikačního úřadu pro oblast dle sídla společnosti.
- 5.9 Rámcová dohoda může být měněna pouze písemně, a to pořadově číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Práva vzniklá z Rámcové dohody nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.

- 5.10 Společnost _____ se zavazuje při plnění závazků plynoucích z Rámcové dohody využívat takové postupy, které naplňují požadavky stanovené na základě nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Pokud Účastníkovi vznikne škoda v souvislosti s porušením této povinnosti ze strany společnost _____, je společnost _____ povinná k její úhradě.
- 5.11 Tato Rámcová dohoda obsahuje úplné ujednání o předmětu Rámcové dohody a všech náležitostech, které smluvní strany měly a chtěly ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Rámcové dohody. Žádný projev stran učiněný při jednání o této Rámcové dohodě ani projev učiněný po uzavření této Rámcové dohody nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
- 5.12 Strany výslovně vylučují, aby nad rámec ustanovení této Rámcové dohody byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Rámcové dohody, ledaže je ve smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe
- 5.13 Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této Rámcové dohody věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Rámcové dohody. Kromě ujištění, která si strany poskytly v této Rámcové dohodě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá strana informace při jednání o této Rámcové dohodě. Výjimkou budou případy, kdy daná strana úmyslně uvedla druhou stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této Rámcové dohody.
- 5.14 Tato Rámcová dohoda je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom. Změny, dodatky a doplnění této Rámcové dohody mohou být prováděny pouze písemnými, pořadově číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran; tímto není dotčeno ustanovení čl. 4.2 této Rámcové dohody. Změny Všeobecných podmínek, Provozních podmínek a Ceníku se řídí Všeobecnými podmínkami. Český text této Rámcové dohody je závazný.
- 5.12 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Rámcovou dohodu přečetly a na výraz souhlasu s jejím obsahem připojují níže svůj podpis.

Přílohy:

- č. 1 – Zvláštní ujednání; Cenové ujednání
- č. 2 – Kontaktní informace
- č. 3 – Specifikace předmětu plnění
- č. 4 – Všeobecné podmínky společnosti O2

V Jihlavě, dne 15. 05. 2018

V Brně, dne 15. 05. 2018

Zvláštní ujednání; Cenové ujednání

Dotace na nákup Zboží

Účastníkovi bude poskytnuta sleva ve formě dotace na nákup Zboží dle aktuální nabídky v celkové výši 121.000,- Kč. Částka dotace je uvedena ve výši včetně DPH.

Čerpání dotace přidělené na základě smlouvy se řídí podmínkami sjednanými ve smlouvě.

Poskytnutí dotace je podmíněno splněním následujících podmínek:

- Účastník bude Zboží, k jehož koupi využil dotaci, užívat výhradně pro své vlastní účely, a to po celou dobu trvání této Rámcové dohody, výlučně v síti elektronických komunikací společnosti a ve spojení s mobilním účastnickým číslem, které je zařazeno pod podmínky této Rámcové dohody,

Účastník předpokládá průběžné pořizování Zboží v průběhu celé doby plnění této Rámcové dohody.

Účastník nepředpokládá hromadný nákup, ale k nákupu bude docházet průběžně dle potřeb Zadavatele.

Účastník předpokládá využívat pouze nákupu Zboží, z jejichž pořízení nevznikne finanční ani časový závazek.

Účastník požaduje administrovat nákup Zboží přes webový portál se zajištěním dodávek do 48 hodin.

Dotace bude využívána výhradně pro nákup Zboží z aktuální nabídky společnosti. Účastník nepřipouští prostřednictvím dotace dotovat jiná plnění v rámci této Rámcové dohody (zejména mobilní služby sítě elektronických komunikací). Dotace musí být k dispozici po celou dobu plnění z této Rámcové dohody, nebo do doby jejího úplného vyčerpání. Čerpání dotace se předpokládá rovnoměrně v průběhu celé doby trvání rámcové dohody.

Po uplynutí šestatřicátého (36.) měsíce trvání této Rámcové dohody a v průběhu výpovědní doby této Rámcové dohody není Účastník oprávněn dotaci čerpat.

Účastník se zavazuje shora uvedený limit čerpání dotace dodržet. V případě překročení je mu společnost oprávněna příslušnou částku neoprávněně čerpané dotace doučtovat.

V případě prodeje zboží v režimu přenesené daňové povinnosti podle § 92f zákona č. 235/2004 Sb., zákon o DPH, ve znění pozdějších předpisů je dotace čerpána v takové výši, jako by k přenesení daňové povinnosti nedocházelo.

Nedílnou součástí Přílohy č. 1 je dokument Cenové ujednání:

CENOVÉ UJEDNÁNÍ

Kontaktní informace

Společnost :

Centrum péče o korporátní zákazníky společnosti

Pro zefektivnění komunikace mezi Účastníkem a společností (v oblasti telefonního kontaktu a administrativních úkonů je Vám v rámci nadstandardní péče k dispozici specialista Centra péče o korporátní zákazníky.

Základní údaje o Centru péče o korporátní zákazníky pro účastníka Rámcové dohody:

Centrum je určeno pouze pro Kontaktní osoby (viz formulář Žádost o zavedení/zrušení Kontaktní osoby)

Identifikační číslo účastníka: obdržíte poštovní zásilkou

- telefonní čísla pro přístup na Centrum péče o korporátní zákazníky:

... použijte pro volání z mobilního telefonu na území ČR

... použijte pro volání z pevné sítě na území ČR

... použijte pro volání mimo území ČR (účtované volání)

- faxové číslo pro zasílání písemných materiálů:

- e-mail:

- firemní stránky:

- případné autorizované dealery Vám sdělí na lince

Specifikace předmětu plnění

Zadavatel, (), v současné době využívá cca 192 SIM karet pro hlasovou, textovou či datovou komunikaci. Tyto SIM jsou umístěny jak ve standardních mobilních telefonech, přenosných zařízeních (notebook, tablet), tak i v GSM branách. Vzhledem k předpokládanému rozvoji celého řešení v průběhu následujících 36 měsíců, lze očekávat průběžný nárůst objemu služeb sítí elektronických komunikací.

Předmět plnění musí splňovat následující požadavky Zadavatele na požadované Služby.

1.1 Základní tarify pro hlasovou, SMS a MMS komunikaci

Zadavatel požaduje předložení nabídky dvou základních tarifů:

1. **Tarif č. 1 „Základní tarif bez volných jednotek“** - tarif, který nebude obsahovat žádné tzv. „volné jednotky“. Veškerá spotřeba služeb elektronických komunikací s tímto tarifem bude účtována dle skutečné spotřeby a jednotkových cen. Hovorné bude účtováno v tarifikaci „1+1“ a nebude rozlišováno mezi dobou silného provozu (ve špičce) a slabého provozu (mimo špičku).
2. **Tarif č. 2 „Neomezený tarif“** – tarif umožňující neomezené volání a neomezené zasílání SMS do všech mobilních sítí v ČR (dle číslovacího plánu v ČR*) a volání do všech pevných sítí v ČR (dle číslovacího plánu v ČR*).

**) Vyhláška č. 117/2007 Sb. o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací ze dne 10. 5. 2007, ve znění pozdějších předpisů*

V rámci základních tarifů pro hlasovou, SMS a MMS komunikaci musí být zabezpečeno poskytování standardních mobilních hlasových, textových a multimediálních služeb poskytovaných na základě sítě standardu GSM a vyšších ve struktuře:

- odchozí a příchozí hovory do/ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí;
- možnost odesílat a přijímat SMS/MMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí;
- možnost odesílat a přijímat SMS/MMS do/ze zahraničních sítí umožňujících příjem a odeslání SMS/MMS.

1.2 Mobilní hlasová virtuální privátní síť

Zadavatel požaduje, aby Účastník zabezpečil vytvoření jednotné hlasové virtuální privátní sítě (dále jen VPS) všech mobilních telefonů (všech hlasových SIM) Zadavatele s tím, že VPS splní následující požadavky:

- pro všechna telefonní čísla (SIM karty) může být definována zkrácená volba;
- Zadavatel využívá zkrácený číslovací plán;
- nastavení VPS umožní službu VPS hunting – to znamená podmíněné přesměrování v rámci vybrané VPS skupiny (min. 5 členů);
- umožní označovat uskutečněné hovory pomocí prefixů tak, aby bylo možno v datech podrobného elektronického vyúčtování pomocí těchto prefixů rozlišovat služební a soukromé hovory;
- požadavek na zpoplatnění hovorů uskutečňovaných mezi mobilními telefony ve VPS je následující:

- Veškeré jednorázové poplatky za zřízení VPS, za zařazení SIM do VPS a za aktivaci VPS za SIM jsou nulové.
- Veškeré hovory v rámci VPS budou pokryty základním paušálním poplatkem za SIM – hovory tedy nebudou speciálně účtovány od protелефonovaných minut ve VPS.

Předpokládaný objem protелефonovaných minut v rámci VPS mezi všemi SIM kartami Zadavatele je přibližně 500 minut za měsíc.

1.3 Mobilní datové služby

Zadavatel požaduje zabezpečení následujících základních mobilních datových služeb elektronických komunikací. Služba spočívá v zabezpečení připojení k síti Internet technologií paketového přenosu dat s využitím tarifů s neomezeným objemem přenášených dat v účetním období zpoplatněným pouze pravidelným měsíčním paušálním poplatkem. Mobilní datová služba musí umožnit komunikaci různými datovými technologiemi – typické přenosové technologie jsou GPRS, GPRS-EDGE, UMTS/3G, LTE/4G, případně novější s možností využití veškerých technologií a jejich přenosových rychlostí daných veřejnou nabídkou Účastníka.

Zadavatel požaduje předložení nabídky mobilní datové služby, kterou bude moci využívat z libovolných zařízení a libovolně v kombinaci se základním hlasovým tarifem (Internet v mobilním telefonu) či zcela bez základního hlasového tarifu (Mobilní internet samostatně, samostatná datová SIM).

Zadavatel požaduje předložení mobilní datové služby na úrovni vybraných datových tarifů lišících se dle aplikace FUP (fair usage policy), tj. dle objemu přenesených dat za měsíc (účtovací období), a to následujícím způsobem:

- FUP 3 GB minimálně 3 GB / měsíc – Internet v mobilním telefonu
- FUP 5 GB minimálně 5 GB / měsíc - Internet v mobilním telefonu a Mobilní internet samostatně
- FUP 10 GB minimálně 10 GB / měsíc - Internet v mobilním telefonu a Mobilní internet samostatně
- FUP 20 GB minimálně 20 GB / měsíc - Mobilní internet samostatně

Zadavatel požaduje následující způsob účtování mobilních datových tarifů:

- pravidelný měsíční paušální poplatek za SIM s aktivovaným datovým tarifem;
- jednotkovou cenu ve výši 0 Kč/kB za datové spojení ze SIM s aktivovaným datovým tarifem.

Aplikací FUP (fair usage policy) se rozumí možnost omezení přenosové rychlosti na hodnoty ne nižší než 64 kbit/s při downloadu po překročení měsíčního FUP limitu (u služeb web a email), přičemž překročení FUP limitu nebude jakkoliv zpoplatněno v případě uplatnění výše uvedeného pravidla o snížení přenosové rychlosti.

Jiný způsob zpoplatnění služeb založených na základních mobilních datových tarifech Zadavatel nepřipouští.

Pro úplnost Zadavatel zcela jasně uvádí, že je nepřipustné, aby po vyčerpání měsíčního objemu datových služeb na úrovni FUP limitu došlo:

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

1.4 Požadavek na pokrytí populace na území ČR mobilními službami

Zadavatel požaduje pokrytí minimálně 95% území ČR mobilními službami využívanými prostřednictvím mobilních telefonů.

Zároveň Zadavatel explicitně definuje následující seznam objektů (lokalit Zadavatele), kde se požaduje plné pokrytí vnitřních prostor službami Účastníka a zároveň dostupnost broadband mobilního internetu:

- 1) sídlo úřadu:
- 2) dislokovaná pracoviště:

Pokud tento požadavek nebude splněn, účastník zajistí nápravu nejpozději do 3 měsíců od zjištění tohoto stavu.

1.5 Podpůrné a ostatní služby

a) Podrobné elektronické vyúčtování

Zadavatel požaduje, aby Účastník poskytoval přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby prostřednictvím sítě Internet a to nejpozději do 10 pracovních dnů od ukončení zúčtovacího období.

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

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

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

- připojení zabezpečeným typem komunikace;
- přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu Zadavatele – centrální přístup k celému vyúčtování za celé IČ Zadavatele, dílčí přístup k jednotlivým organizačním skupinám Zadavatele;
- možnost exportu dat (souhrnných rozpisů i podrobných výpisů uskutečněných spojení) pro možnost dalšího zpracování v prostředí např. MS Excel;
- uchovávání detailních výpisů spojení a archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců.

b) Přenositelnost čísel

V případě, že na základě vyhodnocení nabídek dojde k rozhodnutí o změně současného poskytovatele služeb, bude Zadavatel požadovat bezplatné přenesení stávajících mobilních telefonních čísel k vybranému poskytovateli. Od Účastníka, který bude přebírat přenášená čísla, Zadavatel požaduje, aby se smluvně zavázal, že poskytne administrátorům Zadavatele maximální podporu při procedurálním řešení přenosu čísel, a tuto podporu přesně specifikoval ve své nabídce.

c) Péče o zákazníka

Zadavatel požaduje předložit v rámci nabídky detailní popis systému péče o zákazníka, který bude po celou dobu trvání pro Účastníka závazný. Systémem péče o zákazníka se rozumí soubor osob, technologií, aplikací a procesů, které bude moci Zadavatel využívat v průběhu celého trvání smluvního vztahu pro řešení technických či obchodních problémů a požadavků či jiných souvisejících požadavků vztahujících se k předmětu plnění.

d) Služby administrace SIM karet

Zadavatel požaduje, aby se Účastník zavázal ke splnění následujících požadavků Zadavatele v oblasti služeb administrace SIM karet:

- aktivace SIM karet 0,- Kč;
- výměna nefunkční SIM karty zdarma;
- administrace SIM karet (změny v nastavení služeb) a veškerá komunikace (hlasová, e-mailová, faxová) bude probíhat výhradně prostřednictvím určených administrátorů služeb za jednotlivé skupiny SIM karet (telefonních čísel) definovaných Zadavatelem;
- dodávky nově objednaných SIM karet budou zabezpečeny do 2 pracovních dnů na adresu určenou Zadavatelem při objednávce služeb;
- blokování SIM karet ve ztracených/odcizených mobilních telefonech pro odchozí provoz na žádost administrátora služeb bude provedeno neprodleně, nejdéle však do 30ti minut od nahlášení požadavku;
- vystavení a výměna vadných SIM karet a dodávky a aktivace náhradních SIM karet včetně jejich doručení Zadavateli zajistí Účastník nejpozději do 2 pracovních dní od nahlášení požadavku;
- k jednotlivým SIM kartám Účastník umožní aktivovat/zablokovat vybrané okruhy doplňkových služeb (mezinárodní hovory, roaming, data v roamingu, WAP a internet, MMS, volání na 90X, DMS, Premium SMS ...) na žádost pověřeného administrátora služeb.

Všeobecné podmínky společnosti



Všeobecné podmínky

pro poskytování veřejně dostupných služeb
elektronických komunikací společnosti
O2 Czech Republic a.s.

Účinnost od 15. 9. 2017
Úplné znění



SMLUVNÍ PODMÍNKY

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

O2 Czech Republic a.s., IČ 601 93 336, 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

V Praze dne 8. 9. 2017

Znění účinné od 15. 9. 2017

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 **O2 jako poskytovatel:** Podle těchto Všeobecných podmínek („VP“) se řídí poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací i souvisejících služeb včetně služeb s přidanou hodnotou („Služby“) pod obchodní značkou O2. VP upravují také provádění platebních transakcí prostřednictvím koncových zařízení podle čl. 15 („Platební transakce“). O2 poskytuje Služby na základě účastnické smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací („Účastnická smlouva“ nebo „Smlouva“).
- 1.2 **Pevné i mobilní síť:** O2 poskytuje Služby na území České republiky v souladu s mezinárodně uznávanými standardy. Poskytuje je prostřednictvím veřejných mobilních sítí elektronických komunikací O2 („Mobilní síť“) a prostřednictvím veřejných pevných sítí („Pevné síť“) smluvního operátora. Souhrnně se označují jako „Síť“. Služby jsou dostupné všude tam, kde je území pokryto těmito Sítěmi. Kvalitu Služeb ovlivňují jednak technické možnosti Sítí ale i fyzikální zákony a vnější vlivy z okolí. Těmito VP se řídí i roaming v zahraničí v mobilních sítích smluvních operátorů.
- 1.3 **Co VP neupravují:** Tyto VP se nevztahují na předplacené služby v Mobilní síti, na veřejné telefonní automaty ani prodej, nájem a opravy koncových zařízení. Nejsou ani určeny pro jiné poskytovatele služeb v síti O2 (MVNO).
- 1.4 **Účastník:** Účastníkem je ten, kdo uzavře Smlouvu za účelem užívání Služeb O2. Zájemce je ten, kdo zahájí s O2 jednání o uzavření Smlouvy.
- 1.5 **Smluvní podmínky:** Každá část smluvních podmínek O2 upravuje logicky určitou oblast. Tyto VP obsahují práva a povinnosti týkající se všech Služeb. Provozní podmínky obsahují detailní popis každé Služby a speciální pravidla pro danou Službu odlišná od těchto VP. Ceny jsou zveřejněny v cenících. Specifikace služeb slouží ke sjednání konkrétní Služby s Účastníkem. Smluvní podmínky nelze měnit na základě faktických úkonů nebo praxe stran.
- 1.6 **Ceny:** Ceníky O2 obsahují ceny za jednotlivé Služby, ceny týkající se Speciálních nabídek, ceny za nájem koncových zařízení i výši smluvních pokut za porušení povinností podle Smlouvy. Obsahují i podmínky, za nichž se tyto ceny a smluvní pokuty uplatní. V Cenících může být uvedena nabídka servisních a operátorských služeb.

2. Uzavírání Smlouvy

- 2.1 **Návrh na uzavření Smlouvy:** Návrh na uzavření Smlouvy na základní Službu („Návrh“) musí obsahovat náležitosti obsažené ve formuláři „Specifikace služby“ určeném pro zřízení vybrané Služby („Specifikace“). Formuláře jsou dostupné na značkových prodejnách O2, u obchodních zástupců O2 („Kontaktní místa“) a na internetových stránkách O2 www.o2.cz („Internetové stránky“).

Vedle Smlouvy na základní Službu může Účastník využít i řadu volitelných Služeb. Aktuální nabídka volitelných Služeb, jejich ceny a způsoby jejich objednání (uzavření smlouvy na volitelnou Službu) jsou upraveny v Ceníku, v části „Volitelné služby“, která má omezenou dobu platnosti.

- 2.2 **Co je třeba uvést a doložit:** V Návrhu Zájemce uvede následující údaje:

- 2.2.1 **Právnícká osoba** uvede obchodní firmu nebo název, IČ, DIČ, sídlo, popř. sídlo organizační složky na území ČR, jméno, příjmení, bydliště, druh a číslo identifikačního dokladu osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby.
- 2.2.2 **Podnikající fyzická osoba** uvede jméno a příjmení, IČ (bylo-li přiděleno), DIČ, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání, druh a číslo identifikačního dokladu.
- 2.2.3 **Nepodnikající fyzická osoba** uvede jméno a příjmení, bydliště, datum narození a rodné číslo, bylo-li přiděleno druh a číslo identifikačního dokladu.

Zájemce předkládá dva identifikační doklady. Jedním z dokladů musí být občanský průkaz. Druhým může být jakýkoli jiný doklad vydaný státem a opatřený fotografií nebo rodný list.

Kdokoli jedná za jiného jako zástupce, uvede a doloží i své identifikační údaje. Zastoupení je možné na základě písemné plné moci s úředně ověřeným podpisem. O2 je oprávněna ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat. O2 má právo vyžádat si od Účastníka doložení údajů uvedených v Návrhu.

Smlouva uzavřená rodičem ve prospěch dítěte zavazuje rodiče. Pokud s tím dítě po dosažení zletilosti vysloví souhlas, bude Smlouva zavazovat výhradně tohoto zletilého. Jinak Smlouva pokračuje s rodičem jako Účastníkem.

- 2.3 **Autorizovaný účastník a identifikační klíč:** Účastník, který doloží při uzavření Smlouvy za své přítomnosti údaje dle odst. 2.2 identifikačními doklady, se stává autorizovaným účastníkem. Autorizovanému účastníkovi může být od O2 pro potřeby identifikace při elektronické či telefonické komunikaci s O2 přidělen identifikační klíč. Tento klíč může mít podobu uznávaných identifikačních prostředků anebo podobu alfanumerického kódu („Identifikační klíč“).
- 2.4 **Návrh na Kontaktních místech:** Zájemce může uplatnit Návrh písemně na Kontaktních místech. Návrh je možné podepsat i vlastnoručním digitálním podpisem do elektronického souboru digitálním perem za pomoci snímací podložky nebo tabletu.
- 2.5 **Lze využít i prostředky komunikace na dálku:** Zájemce může uplatnit Návrh i elektronicky nebo telefonicky, pokud to není vyloučeno v Provozních podmínkách k příslušné Službě.
- 2.6 **Neúplný Návrh:** Pokud Zájemce v Návrhu neuvede některé parametry týkající se požadované Služby, platí, že jejich nastavení je oprávněna provést O2.
- 2.7 **Ověření dostupnosti:** Před přijetím Návrhu O2 podle Provozních podmínek pro danou Službu ověří možnosti zřízení nové Služby. O2 Návrh odmítne, pokud požadovanou Službu nelze zřídit.
- 2.8 **Prověření v registru SOLUS:** Podáním Návrhu Zájemce bere na vědomí, že O2 může zjišťovat informace o jeho platební morálce a důvěryhodnosti, a to z Registru fyzických osob a Registru podnikajících fyzických osob (IČ) sdružení SOLUS, zájmového sdružení právnických osob, IČ 69346925 („SOLUS“), jehož je O2 členem. To platí i o jiných registrech dlužníků, jichž se O2 stane členem.
- 2.9 **Kdy Smlouvu neuzavřeme a Službu nezřídíme:** O2 odmítne Návrh, pokud Zájemce:
- a) úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
 - b) uvedl neúplné osobní nebo identifikační údaje anebo v rozporu s odst. 2.2 nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů,
 - c) neplnil nebo neplní své závazky vůči O2 nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
 - d) nesložil u O2 požadované zálohy či jistoty v souladu s aktuálními Ceníky,
 - e) vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku, na základě porušení povinností ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku,
 - f) odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných O2,
 - g) odkázal na své obchodní podmínky, které svým obsahem odporují smluvním podmínkám, nebo
 - h) smluvní podmínky přijal s výhradou, dodatkem či odchylkou anebo podmínky zrekapituloval jinými slovy.

O2 sdělí Zájemci důvody odmítnutí Návrhu do 20 kalendářních dnů ode dne doručení Návrhu a vrátí mu případně složené jistoty nebo zálohy nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne odmítnutí Návrhu.

- 2.10 **Přijetí Návrhu:** O2 Návrh akceptuje, pokud Zájemce splní všechny podmínky specifikované dle těchto VP.
- 2.11 **Doba trvání Smlouvy a akceptace:** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu Specifikace oběma smluvními stranami, nejpozději však dnem doručení informace o akceptaci Návrhu druhé smluvní straně. Podepisuje-li Zájemce Specifikaci již podepsanou ze strany O2, je povinen odeslat jedno podepsané vyhotovení bez zbytečného odkladu zpět O2. Za informaci o akceptaci Návrhu se považuje i zřízení požadované Služby.
- 2.12 **Právo spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku:** Smlouva může být uzavřena i v jiné než písemné formě. Dnem uzavření Smlouvy je v tomto případě den přijetí Návrhu ze strany O2 nebo den zřízení Služby, podle toho, co nastane dříve. Pokud je Smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, má spotřebitel právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy od O2 obdrží informace o podstatných náležitostech uzavřené Smlouvy. To platí i pro změnu Smlouvy. Odstoupí-li spotřebitel od Smlouvy a O2 již začala poskytovat na výslovnou žádost spotřebitele Služby, je spotřebitel povinen O2 uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. Výslovnou žádostí o poskytnutí Služby je uskutečnění odchozího volání, odeslání SMS/MMS, uskutečnění datového spojení nebo potvrzení v úvodním menu při instalaci Služby. Při odstoupení od změny Smlouvy dojde od data doručení odstoupení k navrácení Smlouvy do stavu před změnou. Písemné odstoupení je nutné odeslat v dané lhůtě na adresu sídla O2. K odstoupení lze využít vzorový formulář.

- 2.13 **Přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele:** Zájemce nebo Účastník může požádat o zřízení Služby na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele. Žádost o přenesení čísla je nedílnou součástí Specifikace. Zájemce je povinen ve Specifikaci uvést platný identifikační kód - číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP“), popř. pokud opouštěný poskytovatel ČVOP nevytváří, jiným způsobem prokázat, že k požadovanému datu přenesení čísla dojde k ukončení služby u opouštěného poskytovatele. Služba bude zřízena na přeneseném čísle do 4 pracovních dnů od doručení žádosti O2, ne však dříve než je ukončena smlouva u opouštěného poskytovatele. Služba bude zřízena:

- a) v Mobilní síti na nové SIM kartě, kterou Účastník obdrží od O2, nebo
- b) v Pevné síti na přípojce, která musí být aktivní k požadovanému datu přenesení čísla.

Podobně si lze od jiného poskytovatele k O2 převést i službu internetového připojení v pevné síti, a to bez přenesení telefonního čísla. Podrobnější pravidla pro jednotlivé druhy Služeb mohou být stanovena v Provozních podmínkách. Počínaje dnem 1. 2. 2018 může Zájemce uspišit přenesení telefonního čísla tím, že požádá opouštěného poskytovatele o přenesení čísla, a to buď spolu s výpovědí či žádostí o ukončení služby, nebo později do konce trvání smlouvy; k ukončení služby dojde nejpozději do 10 dnů od doručení žádosti o přenesení čísla opouštěnému poskytovateli.

3. Práva a povinnosti O2

3.1 O2 se zavazuje:

- a) (**kvalita služeb**) poskytovat Službu v takové kvalitě, aby požadavky Účastníka byly řádně a včas uspokojovány v souladu se smluvními podmínkami,
- b) (**údržba Sítí**) udržovat své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby umožňovaly poskytování vysoce kvalitních služeb,
- c) (**odstraňování závad**) odstraňovat závady vzniklé v Sítích či na zařízeních O2 co nejdříve, to znamená nejpozději do pěti kalendářních dnů v případech, kdy to bude technicky možné. Stejně bude O2 postupovat i v případě, kdy je závada způsobena důsledky vyšší moci ve smyslu občanského zákoníku,
- d) (**lhůty pro zřízení Služby**) zřídit Službu ve lhůtě stanovené v Provozních podmínkách, příp. v Ceníku, nebyla-li s Účastníkem dohodnuta jiná lhůta,
- e) (**vyrovnání při předčasném ukončení Smlouvy**) stanovit v Ceníku, pokud s Účastníkem sjedná uzavření Smlouvy nebo zřízení Služby na dobu určitou, přiměřený nárok O2 na vyrovnání v případě předčasného ukončení takové Služby nebo Smlouvy. O výši takového nároku bude O2 Účastníka bezplatně informovat prostřednictvím zákaznické linky.

3.2 O2 je oprávněna:

- a) (**zálohy a jistoty**) požadovat od Účastníka složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiné záruky (např. ručení) na veškeré poskytované či Účastníkem požadované Služby,
- b) (**limity čerpání Služeb**) stanovit pro poskytování Služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.),
- c) (**nutnost identifikace**) požadovat při kontaktu s Účastníkem jeho identifikaci s ohledem na ochranu Účastníka. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude O2 jednat jako s Účastníkem,
- d) (**ověření Účastníka**) ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Zájemce nebo Účastníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Účastník podpisem Návrhu souhlasí,
- e) (**změna čísel a kódů**) změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude O2 Účastníka informovat co nejdříve a bude-li to technicky možné, O2 sdělí Účastníkovi změnu nejpozději do 5 kalendářních dnů před jejím provedením. O2 bude dále informovat volajícího Účastníka prostřednictvím automatických hlásek či jiným způsobem o změnách telefonních čísel v Sítích,
- f) (**ochrana Sítě a Služeb**) zavést dodatečné způsoby ochrany Sítě a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Sítě.

4. Práva a povinnosti Účastníka

4.1 Účastník je oprávněn:

- a) (**užívání Služeb**) řádně užívat Služeb O2, které mu byly zřízeny, nesmí je však přenechávat k přeproději,
- b) (**ohlašování poruch**) bezplatně ohlašovat poruchy Služeb písemně nebo telefonicky na pracoviště O2 uvedené v Provozních podmínkách, případně ve Specifikaci. O2 je oprávněna požadovat písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy,
- c) (**užívání Služeb třetí osobou – zákaz „přeproděje“**) umožnit užití Služeb třetí osobě jako „Uživateli“. Pokud však kdokoli hodlá vyžadovat od jiné osoby za užití Služeb úplatu nebo umožnit užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, nemůže tak učinit bez uzavření smlouvy podle § 79 a násl. Zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („ZoeK“). Vyloučení této podmínky není možné bez souhlasu představenstva O2. Vydávání Služeb O2 za služby jiného subjektu je zakázáno. V případě porušení těchto podmínek přecházejí práva i povinnosti Účastníka na koncového Uživatele Služeb, jakmile 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,

- d) **(právo na informace)** požádat O2 o sdělení informací o Službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka apod. O2 sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené ze strany O2 pro poskytování takových informací,
- e) **(oddělený roaming)** čerpat roamingové služby v rámci Evropské unie trvale od jiného poskytovatele, který má s O2 uzavřenu příslušnou smlouvu. Tato změna poskytovatele není zpoplatněna a dojde k ní do 24 hodin od uplatnění žádosti o převod služby u přejímajícího poskytovatele. V případě mobilního připojení k internetu lze takto čerpat služby i na základě jednorázového požadavku u vybraného poskytovatele. Více informací o odděleném roamingu je k dispozici na Internetových stránkách.

4.2 Účastník se zavazuje:

- a) **(oznamování změn údajů)** po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat O2 změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, Fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. O2 může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,
- b) **(zákaz zásahů do Sítě)** neprovádět změny na zařízení Sítě, včetně koncového bodu Sítě, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat,
- c) **(užívání Služeb pouze povolenými způsoby)** užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu s těmito VP, písemnými návody a pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám. Porušením tohoto závazku může být zejména užití SIM karet O2 v zařízeních, které umožňují propojování hovorů započatých na telefonních číslech účastníků jiného poskytovatele na telefonní čísla Účastníků O2 nebo naopak (např. GSM brány), a dále systematické umožnění komunikace účastníkům jednoho poskytovatele s účastníky jiného poskytovatele za účelem obcházení existujících smluv o propojení,
- d) **(užívání schválených zařízení)** užívat Služeb pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v Sítích v ČR; O2 si vyhrazuje právo určit v Provozních podmínkách, popř. v Ceníku, že k užívání Služeb prostřednictvím určitých komunikačních zařízení je Účastník oprávněn pouze s předchozím písemným souhlasem O2.
- e) **(ochrana Sítě a Služeb)** užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítě a Služeb,
- f) **(placení cen za služby)** řádně a včas platit za poskytnuté Služby a za Platební transakce,
- g) **(solventnost)** poskytnout O2 podklady k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své závazky,
- h) **(ochrana kódů)** chránit před ztrátou, odcizením, vyzrazením a zneužitím ztráty přístupové kódy, identifikační klíče, PIN, PUK a všechny další kódy („Kódy“), které mu O2 předala,
- i) **(osobní projednání)** dostavit se na písemnou výzvu O2 ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny O2.
- j) **(zneužití výhod)** nezneužívat výhody poskytované v rámci tarifu nebo marketingové akce; zneužitím se mimo jiné rozumí (a) umělé nebo automatické generování hovorů nebo zpráv (b) užívání výhody primárně za účelem získání jakéhokoli jiného finančního či jiného prospěchu Účastníka, popř. třetí strany, přesahujícího poskytnutou výhodu, a to na úkor O2 a (c) využívání výhod v rozsahu přesahujícím maximální předpokladatelné chování Účastníka, ledaže Účastník prokáže, že se jednalo o standardní využití Služby, nebo poskytne O2 uspokojivé vysvětlení.

5. Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a sankce

- 5.1 **Ceny jsou upraveny v Cenících:** Ceníky O2 obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby jsou k nahlédnutí na Kontaktních místech a jsou dostupné i na Internetových stránkách. Ceníky upravují zpoplatnění Služeb v rámci tarifů. Tarif představuje soubor cen za jednotlivé služby a určuje podmínky, za nichž se tyto ceny, případně i slevy a tzv. volné jednotky, uplatní (víkend, špička). Součástí tarifu mohou být i služby samostatně nezpлатněné („zdarma“) a zpravidla je nutné měsíčně hradit stanovenou částku (tzv. paušál).
- 5.2 **Vyúčtování záloh a jistot:** O2 je po podání Návrhu oprávněna vyúčtovat Účastníkovi v souladu s Ceníkem částku ve výši ceny aktivace a případné zálohy nebo jistoty. Zálohy budou Účastníkovi zúčtovány, resp. jistoty vráceny dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny podmínky pro jejich vrácení. Pokud nejsou podmínky pro vyúčtování záloh či vrácení jistot splněny, je O2 oprávněna zálohy či jistoty použít k úhradě pohledávek za Účastníkem v souladu s odst. 5.13 a současně žádat Účastníka o doplnění záloh či jistot do původní výše, resp. podle okolností o jejich navýšení.
- 5.3 **Povinnost hradit cenu za Služby:** Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu za podmínek a ve výši stanovené v Ceníku platném v době poskytnutí Služby. Rodič, který uzavřel Smlouvu za dítě, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté Služby společně a nerozdílně s dítětem.
- 5.4 **Platební podmínky:**
 - 5.4.1 **Elektronické vyúčtování:** O2 vystavuje vyúčtování ceny za Službu bezplatně v elektronické formě. Tištěné vyúčtování jako doplněk k elektronickému vyúčtování bude vystaveno na výslovnou žádost Účastníka a za cenu stanovenou v Ceníku. V případě, že je vystavováno elektronické vyúčtování, je toto

vyúčtování daňovým dokladem. Vyúčtování se nevystavuje za zúčtovací období, v nichž Účastníkovi nebyla poskytnuta žádná Služba.

- 5.4.2 **Druhy a rozsah vyúčtování:** O2 vystavuje vyúčtování podle druhu Služby. Účastník si může objednat vystavení souhrnného vyúčtování jednou položkou nebo položkového vyúčtování ceny obsahujícího rozpis jednotlivých poskytnutých Služeb. Vyúčtování jsou vystavována v rozsahu stanoveném v příslušných právních předpisech a opatřeních obecné povahy vydávaných Českým telekomunikačním úřadem („ČTÚ“, viz www.ctu.cz).

5.4.3 **Zúčtovací období, odesílání vyúčtování a DUZP:**

Zúčtovacím obdobím je období stanovené O2, které nemusí být shodné s kalendářním měsícem. Služby jsou poskytovány ve smluveném rozsahu a účtovány po jednotlivých zúčtovacích obdobích. Obvyklá délka zúčtovacího období je 30, resp. 31 kalendářních dnů, a jeho začátek a konec je vyznačen na příslušném vyúčtování. Po skončení zúčtovacího období O2 změří skutečnou spotřebu Služeb podle provozních údajů a na jejich základě vystaví vyúčtování obsahující paušály a další sjednané platby. Pokud některou ze Služeb není možno Účastníkovi vyúčtovat ve vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, bude tato Služba vyúčtována ve vyúčtování za nejbližší možné zúčtovací období. To platí zejména pro vyúčtování Služeb poskytnutých v Sítích smluvních operátorů.

Elektronické vyúčtování ceny za Služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude ze strany O2 odesláno do zabezpečeného internetového úložiště na adrese www.mojeo2.cz. Zde jsou vyúčtování archivována po dobu 12 měsíců od vystavení. O2 dále zašle vyúčtování i na e-mailovou adresu sdělenou Účastníkem. U služeb v Mobilních sítích je lhůta odeslání do 11 kalendářních dnů a u služeb v Pevných sítích do 15 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Je-li objednáno tištěné vyúčtování, bude podáno u držitele poštovní licence jako běžná zásilka, a to na adresu pro doručování vyúčtování v ČR („Fakturační adresa“) naposledy oznámenou Účastníkem. V rámci identifikace Fakturační adresy může Účastník označit i třetí osobu, již je pak O2 oprávněna předkládat vyúčtování a sdělovat výši případných pohledávek za Účastníkem. Změna Fakturační adresy znamená změnu Smlouvy podle odst. 9.1 písm. b).

Datem uskutečnění zdanitelného plnění podle zákona o DPH je den zjištění skutečné spotřeby. 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. Poskytnutí Služby je plněním hlavním. Pokud je ke Službě dodáno koncové zařízení, je dodávka koncového zařízení vedlejším plněním k poskytnutí Služby.

- 5.4.4 **Nedorazí-li vyúčtování včas:** V případě, že Účastníkovi nebude doručeno vyúčtování do 12. kalendářního dne od ukončení zúčtovacího období u Služeb v Mobilních sítích, resp. do 16. kalendářního dne u Služeb v Pevných sítích, je Účastník oprávněn požádat O2 o opis vyúčtování. Nepožádá-li Účastník o opis vyúčtování do 6 kalendářních dnů od uplynutí lhůty pro doručení, má se za to, že vyúčtování bylo doručeno poslední den této lhůty.

- 5.4.5 **Rozdělení vyúčtování:** V odůvodněných případech, např. dojde-li ke změně cenových nebo daňových právních předpisů, může být vyúčtování rozděleno do více daňových dokladů.

- 5.4.6 **Splatnost a způsoby platby:** Účastník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté Služby bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování, a to i v případě, že je vyúčtování doručováno jiné osobě. Není-li ve vyúčtování uvedena jiná doba splatnosti, je vyúčtování splatné do 18 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období u Služeb v Mobilních sítích a do 22 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období u Služeb v Pevných sítích. Platbu je možno provést za podmínek stanovených O2 některým ze způsobů:

- inkasem z bankovního účtu,
- příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu O2,
- prostřednictvím SIPO (pouze za Služby v Pevných sítích, kde byl tento způsob sjednán do 31. 8. 2015),
- platbou v hotovosti na poště poštovní poukázkou typu A.

Zrušení nebo změna způsobu platby bude provedena od nejbližšího vyúčtování Služeb, u něhož to s ohledem na termín přijetí žádosti o zrušení nebo změnu způsobu platby bude technicky možné. U Účastníků, kteří mají způsob platby prostřednictvím SIPO, je zúčtovací období upraveno tak, aby trvalo od každého 11. dne kalendářního měsíce do 10. dne měsíce následujícího.

- 5.4.7 **Platba inkasem:** V případě platby inkasem z účtu Účastník souhlasí s tím, že O2 je oprávněna vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na straně Účastníka či peněžního ústavu, není tím dotčena povinnost Účastníka uhradit vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Pokud inkasní platba z důvodu na straně Účastníka nebo peněžního ústavu neproběhne opakovaně, je O2 oprávněn inkasní způsob úhrady zrušit. Zrušení nebo změnu inkasního způsobu úhrady je Účastník povinen prokazatelně oznámit O2 současně s oznámením náhradního způsobu úhrady.

- 5.4.8 **Výzva k okamžité úhradě ceny nebo jistoty:** Kdykoli před skončením zúčtovacího období je O2 oprávněna zaslat Účastníkovi na adresu naposledy oznámenou O2 nebo osobně Účastníkovi předat odůvodněnou výzvu k okamžité úhradě ceny za poskytnuté Služby, resp. úhradě stanovené zálohy či jistoty, pokud má O2 důvodné podezření, že Účastník:
- a) zneužívá Služby nebo
 - b) nebude řádně hradit částky ve výši ceny poskytovaných Služeb nebo
 - c) umožní třetí osobě zneužívání Služeb nebo
 - d) spotřeboval Služby v hodnotě vyšší, než je jeho finanční limit.
- Záloha bude zúčtována ve vyúčtování za probíhající zúčtovací období. Jistota bude Účastníkovi vrácena dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny podmínky pro její vrácení.
- 5.4.9 **Splnění závazku, variabilní symbol:** Závazek Účastníka zaplatit vyúčtované ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené příslušným variabilním symbolem na stanovený účet O2. Variabilní symbol je vždy uveden na příslušném vyúčtování a může být Účastníkovi na jeho žádost sdělen i jiným způsobem, např. telefonicky. Účastník je povinen zaplatit O2 vyúčtovanou částku včetně DPH. Zajištění DPH ve smyslu § 109a zákona č. 235/2004 Sb. (zákon o DPH) není možné bez předchozí písemné dohody Účastníka a O2, k jejímuž uzavření je za O2 oprávněno pouze představenstvo.
- 5.5 **Započtení Účastníkem:** Pohledávky O2 může Účastník započíst proti svým pohledávkám pouze na základě předchozího písemného souhlasu O2.
- 5.6 **Úhrada při obnovení Služby:** V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka (např. Účastník neuhradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je O2 oprávněna požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu.
- 5.7 **Postup O2 při nehrazení vyúčtování:** Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, O2 jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění či upomínky. Účastník se zavazuje zaplatit cenu každé takové upomínky a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky O2 za Účastníkem. Po marném uplynutí náhradní lhůty může O2 Účastníkovi omezit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy zamezením aktivního přístupu ke každé Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. O2 neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.
- 5.8 **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.
- 5.9 **Upomínky:** Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, může ho O2 na prodlení upozornit i elektronicky, hlasovou či SMS zprávou nebo jiným dohodnutým způsobem.
- 5.10 **Postup při závadě či poruše:** 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. v případě závady na přípojném vedení ke koncovému bodu nebo na koncovém bodu).
- 5.11 **Paušální platby:** Nestanoví-li příslušný Ceník jinak, je Účastník povinen hradit sjednanou cenu za Službu v plné výši až do zrušení Služby.
- 5.12 **Inkasní agentury:** O2 je oprávněna zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s O2.
- 5.13 **Použití uhrazených částek:** Finanční plnění ze strany Účastníka může O2 použít zpravidla v tomto pořadí:
- a) na úhradu závazků Účastníka vzniklých z Platebních transakcí nebo
 - b) na úhradu smluvních pokut a pohledávek O2 vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí Služeb, a to i pohledávek nesplatných včetně jejich příslušenství nebo
 - c) k uspokojení pohledávek O2 vzniklých z důvodů souvisejících s poskytováním Služeb včetně jejich příslušenství.
- 5.14 **Neidentifikované platby:** Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu a nebudou považována za řádné a včasné splnění závazku Účastníka. Jakmile O2 takovou neidentifikovanou platbu zjistí, podnikne kroky směřující k jejímu vrácení, nenaloží-li podle okolností s finančním plněním dle odst. 5.13.

- 5.15 **Změna režimu DPH:** Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování DPH na výúčtování za poskytnuté Služby. O2 žádosti vyhoví, pokud Účastník prokáže splnění podmínek stanovených pro daný režim v platném zákoně o DPH.

6. Osobní, provozní a lokalizační údaje a jejich zpracování

- 6.1 **Databáze Účastníků, Provozní a Lokalizační údaje:** O2 vede aktuální databázi svých Účastníků, oprávněných zástupců Účastníků a Uživatelů (dále též „Subjekt údajů“) obsahující osobní a identifikační údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb („Údaje“). Zásady zpracování těchto údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“, který je k dispozici na Internetových stránkách O2.
- 6.2 **Zpracování údajů nutné pro poskytování Služeb** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů“.
- 6.3 **Sdílení údajů s dalšími správci** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.
- 6.4 **Zpracování údajů pro účely marketingu** * : Subjekt údajů souhlasí s tím, že O2 je oprávněna:
- sama nebo prostřednictvím zpracovatelů uvedených v Zásadách zpracování osobních údajů zpracovávat Údaje a třídit je dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení Služeb a vlastních produktů nebo služeb a produktů jiných subjektů a pro další marketingové a obchodní účely O2 a jiných subjektů, a to v rozsahu, v jakém byly Údaje poskytnuty Subjektem údajů, nebo získány v souvislosti s poskytováním Služeb; pro tyto účely bude O2 zpracovávat Provozní a lokalizační údaje maximálně po dobu tří měsíců ode dne jejich vzniku, ostatní Údaje pak do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, popř. po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy;
 - třídit Údaje dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení služeb a produktů jiných subjektů společně s osobními údaji, které Subjekt údajů na základě souhlasu poskytl subjektu, pro jehož nabídku produktů a služeb jsou údaje Subjektu údajů zpracovány; a
 - nadále zpracovávat pro účely uvedené v odst. 6.6 jméno, příjmení, adresu a jiné kontaktní údaje (včetně telefonního čísla a e-mailového spojení) Subjektu údajů i po vypořádání práv a povinností ze Smlouvy.

* *Souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely marketingu udělený ve znění dle tohoto odstavce pozbývá dne 24.5.2018 platnosti, a to s ohledem na nařízení (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů („GDPR“). Pro období po 25.5.2018 udělují subjekty údajů souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely s novou textací.*

- 6.5 **Evidence údajů v registrech dlužníků:** 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 Subjektu údajů do registrů, které slouží k vzájemnému informování prodávajících o schopnosti a ochotě spotřebitelů plnit své závazky. K tomuto předání není třeba souhlasu Subjektu údajů a vztahuje se i na vztahy vzniklé v rámci podnikání nebo jiné samostatné výdělečné činnosti Subjektu údajů. O2 se účastní Registru fyzických osob a Registru podnikajících fyzických osob (IČ) sdružení SOLUS („Registry“). Registry obsahují databázi subjektů údajů, které porušily smluvní závazek řádně platit za poskytnutou službu, a O2 je oprávněna do nich za účelem ověření a hodnocení platební morálky Subjektu údajů nahlížet i bez souhlasu Subjektu údajů, 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“). Poučení je k dispozici na Internetových stránkách O2 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, subjekt údajů 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.

Subjekt údajů 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 § 12 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů („ZOOÚ“), 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 **Obchodní sdělení** * : Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej O2 informovala o svých Službách a produktech, popř. o službách a produktech dalších subjektů, zpravidla s označením jako Obchodní sdělení (případně jen „OS“), a to využitím jeho poštovní adresy, adresy elektronické pošty, telefonního čísla, prostřednictvím automatických volacích zařízení, faxem či jiným obdobným způsobem včetně telemarketingu.

* *Souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely zasílání obchodních sdělení udělený ve znění dle tohoto odstavce pozbývá dne 24.5.2018 platnosti, a to s ohledem na nařízení (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v*

souvislosti se zpracováním osobních údajů („GDPR“). Pro období po 25.5.2018 udělují subjekty údajů souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely s novou textací.

- 6.7 **Účastnický seznam:** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby O2 zpřístupnila telefonní číslo Subjektu údajů ostatním Účastníkům v rámci Sítě nebo třetím osobám. Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že O2 zveřejní jeho jméno, příjmení, adresu a telefonní číslo, popř. i obchodní firmu, sídlo či místo podnikání, adresu elektronické pošty, příp. dalších dohodnuté údaje a informaci o tom, zda si Účastník nepřeje být kontaktován za účelem marketingu, v tištěném nebo elektronickém seznamu Účastníků a že tato data budou přístupná i prostřednictvím informační služby O2 na základě dotazů. O2 poskytne výše uvedená data o Účastníkovi osobám oprávněným k vydání účastnického seznamu nebo poskytování informační služby. Subjekt údajů dále souhlasí s uveřejněním údajů pro jiný účel veřejného seznamu, než je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních údajů, např. vyhledávání podle oboru činnosti.
- 6.8 **Monitorování komunikace s O2** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.
- 6.9 **Odvolání a obnovení souhlasů:** Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním Údajů dle odst. 6.4, 6.5, 6.6 a 6.7, a to výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle (např. formou doporučeného dopisu, telefonátu na zákaznickou linku, případně dalšími způsoby uvedenými na Internetových stránkách) po řádné identifikaci Subjektu údajů. Formu projevu vůle může stanovit O2 a tato forma projevu vůle se může lišit dle typu souhlasu. Zpracování na základě zákona Subjekt údajů nemůže odmítnout. V případě, že Subjekt údajů udělí opětovný souhlas se zpracováním Údajů, platí i pro Údaje získané v době, kdy souhlas nebyl udělen, nestanoví-li zákon jinak.
- 6.10 **Právo na informace** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

7. Reklamáce

- 7.1 **Lhůta pro podání reklamáce:** Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu. **Reklamaci na vyúčtování** ceny je Účastník oprávněn uplatnit u O2 bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou 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 dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamáce nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby. **Reklamaci na poskytovanou Službu** je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 7.2 **Vyřízení reklamáce:** O2 je povinna vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamáce. Vyžaduje-li vyřízení reklamáce projednání se zahraničním operátorem, je O2 povinna vyřídit reklamaci nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.
- 7.3 **Vracení částek a dobropisy:** V případě, že bude reklamáce shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamáce vráceny zaplacené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení Účastníka. Přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany O2 započteny na úhradu pohledávek za Účastníkem. V případě, že je dle platných daňových předpisů O2 povinna vystavit opravný daňový doklad („dobropis“), považuje se za doručený nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany O2.

8. Omezení nebo přerušení poskytování Služeb

- 8.1 O2 je oprávněna na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:
- a) **(bezpečnost Sítě)** ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
 - b) **(krizový stav)** v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,
 - c) **(legislativní důvody)** v případě, že O2 k takovému omezení nebo přerušení bude povinna podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR,
 - d) **(zneužívání Služeb a Sítě)** je důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužíval nebo zneužívá Služeb nebo Sítě, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli jejích částí, nebo kvalitu Služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služeb a Sítě se považuje i užívání Služeb či Sítě jiným způsobem než uvedeným ve VP, resp. Ceníku. O2 je oprávněna monitorovat provoz Sítě a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití Služeb.
 - e) **(překročení limitu)** Účastník překročil finanční limit stanovený podle odst. 3.2 písm. b).
- 8.2 O2 je oprávněna omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání v případě, že Účastník i přes upozornění:
- a) **(porušování povinností)** porušuje smluvní podmínky včetně povinností stanovených ve Speciální nabídce,

- b) (**neschválené služby**) užívá Síť a Služby pro jiné účely, než jsou definované v čl. 1,
- c) (**neuhrazení ceny ani po upozornění**) je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty v trvání sedmi dnů po doručení upozornění,
- d) (**neschválené zařízení**) používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v ČR,
- e) (**odmítnutí záruk**) odmítl složit zálohu či jistotu, případně poskytnout jinou záruku stanovenou O2,
- f) splňuje podmínky pro omezení nebo přerušení služeb podle odst. 9.14.2,
- g) (**nemožnost komunikace s Účastníkem**) nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zaslané ze strany O2 na poslední známou adresu Účastníka vedenou v databázi O2 nebo Účastník jejich převzetí odmítl.

- 8.3 **Úmrtí Účastníka:** O2 přeruší poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka na žádost osoby, která doloží úmrtní list.
- 8.4 **Přístroj poškozující Síť:** O2 je na základě souhlasu ČTÚ oprávněna nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození Sítě, škodlivou interferencí, 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.
- 8.5 **Obnovení Služeb:** Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který O2 stanoví, O2 obnoví poskytování Služby v původním rozsahu podle odst. 5.6.

9. Zřízení, změna a zrušení Služby

- 9.1 Účastník je po uzavření Smlouvy oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, a to zejména:
- a) žádost o změnu identifikačních údajů podle odst. 2.2,
 - b) žádost o zřízení, změnu nastavení včetně změny Fakturační adresy, či zrušení Služby.
- 9.2 **Podání žádosti o změnu Smlouvy:** Žádost o změnu se podává způsobem stanoveným ze strany O2, zpravidla písemně na určeném formuláři O2. Formuláře žádosti o změnu jsou k dispozici na Kontaktních místech a na Internetových stránkách. Žádost o změnu musí vždy obsahovat údaje vyžadované pro danou změnu v příslušném formuláři a musí být dostatečně určitá.
- 9.3 **Užívání Identifikačního klíče Autorizovaným účastníkem:** Za podmínek stanovených v příslušných Provozních podmínkách je Autorizovaný účastník oprávněn žádat o zřízení, změnu nastavení či zrušení vybraných Služeb prostřednictvím Identifikačního klíče. Autorizovaný účastník je povinen chránit Identifikační klíč před ztrátou, odcizením, vyražením a zneužitím. Při užívání Identifikačního klíče platí, že veškeré operace uskutečněné po řádném zadání Identifikačního klíče kdykoli až do okamžiku, kdy bude O2 případně oznámena ztráta, odcizení, vyrazení nebo zneužití Identifikačního klíče, jsou právními úkony zavazujícími Autorizovaného účastníka.
- 9.4 **Údaje jako při uzavírání Smlouvy:** Ve vztahu k údajům, které Účastník uvede v žádosti o změnu Smlouvy, se uplatní práva a povinnosti O2 a Účastníka podle odst. 2.2.
- 9.5 **Změna identifikačních údajů:** Žádost o změnu podle odst. 9.1 písm. a) je Účastník povinen podat vždy bez zbytečného odkladu poté, kdy dojde ke změně identifikačních údajů, které Účastník sdělil O2 (např. ke změně obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště či místa podnikání, IČ a DIČ Účastníka, změna skutečnosti, zda je plátcem DPH, nebo změny plnění podmínek dle odst. 5.15).
- 9.6 **Rozsah žádosti o změnu:** Pokud Účastník výslovně neuvede, že změna podle odst. 9.1 písm. b) se má týkat konkrétní Služby, platí, že žádá o změnu ve vztahu ke všem Službám, u nichž je to technicky a provozně možné. Je-li v žádosti uvedena konkrétní Služba či více Služeb, má se za to, že Účastník žádá o změnu nastavení či zrušení pouze ve vztahu k těmto Službám. V pochybnostech má O2 právo požadovat upřesnění žádosti Účastníka, zejména tehdy, když není zřejmé, které Služby se žádost týká. Lhůty pro vyřízení žádosti v takovém případě začínají běžet až ode dne doručení upřesnění.
- 9.7 **Zřízení Služby:** Pokud Účastník žádá o zřízení další Služby, uplatní se přiměřeně ustanovení článku 2.
- 9.8 **Změna nastavení Služby** spočívající ve změně Účastníkem zvoleného tarifu nebo cenového plánu je obecně povolena pouze jedenkrát během daného účtovacího období; další podmínky mohou vyplývat z Ceníku.
- 9.9 **Výpověď – zrušení Služby ze strany Účastníka:** Účastník může podat výpověď, resp. žádost o zrušení Služby:
- 9.9.1 (**při jednostranné změně smlouvy**) pokud se jedná o změnu smlouvy, která dle zákona zakládá právo Účastníka ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny bez sankce, postupuje se podle odst. 17.6, nebo
 - 9.9.2 (**opatření k ochraně Sítě**) pokud O2 zavádí ve smyslu odst. 3.2 písm. f) dodatečné opatření k ochraně Sítě. Služba bude zrušena poslední kalendářní den příslušného účtovacího období, v němž byla žádost doručena O2, přičemž Účastník je povinen podat tuto žádost nejpozději do 15 kalendářních dnů od zavedení dodatečné ochrany Sítě, nebo

9.9.3 **(převod účastnictví)** pokud třetí osoba se souhlasem Účastníka podá O2 Návrh, případně žádost o zřízení Služby (Specifikaci) týkající se totožného telefonního čísla. Zrušení nabude účinnosti dnem, kdy bude ve smyslu čl. 2 schválen Návrh, případně žádost o zřízení Služby třetí osoby. V tomto případě musí O2 obdržet žádost třetí osoby o zřízení Služby a žádost Účastníka o zrušení Služby zároveň, nebo

9.9.4 **i bez uvedení důvodu;** v takovém případě bude Služba zrušena po uplynutí **výpovědní doby** v délce 30 dnů, která počíná běžet od prvního dne následujícího po doručení žádosti o zrušení Služby O2, není-li v Provozních podmínkách stanoveno jinak; výpovědní doba v délce 30 dnů se použije na výpovědi podané od 2. 9. 2017.

Výpověď primárně telefonicky: Výpověď, resp. žádost o zrušení Služby se podává primárně telefonicky prostřednictvím určené linky O2. Den uskutečnění hovoru, při kterém Účastník jednoznačně projeví svoji vůli ukončit Službu, se považuje za den doručení žádosti O2, který je rozhodný pro běh výpovědní doby. Bezodkladně po doručení výpovědi zašle O2 Účastníkovi na adresu bydliště nebo sídla **jednorázový identifikační kód – ČVOP**, který identifikuje Účastníka ve vztahu k podané výpovědi.

ČVOP může Účastník použít podle svého uvážení ke:

- a) **zrušení Služby i s telefonním číslem** tím, že se nejpozději 3 pracovní dny před posledním dnem výpovědní doby identifikuje sdělením ČVOP na určené lince O2, nebo
- b) **zrušení Služby s přenesením čísla k jinému poskytovateli** tím, že se nejpozději předposlední pracovní den před koncem výpovědní doby identifikuje sdělením ČVOP přejímajícímu poskytovateli (viz odst. 9.15).
- c) **ČVOP může účastník použít též ke zpětvzetí výpovědi** tím, že ČVOP nepoužije ani jedním ze způsobů uvedených výše pod písm. a) nebo b). Pouze v **případě písemné výpovědi** je třeba návrh na zpětvzetí výpovědi doručit O2 rovněž písemně, jinak (nebude-li O2 včas doručen požadavek na přenesení čísla) dojde uplynutím výpovědní doby ke zrušení Služby i s telefonním číslem.
- d) **převedení služby O2 Internetové připojení** k jinému poskytovateli bez přenesení telefonního čísla. (K tomuto účelu může být použit i jiný kód než ČVOP stanovený O2.)

9.10 **Schválení žádosti o změnu:** Není-li v Provozních podmínkách u konkrétní Služby stanoveno jinak, O2 schválí nebo odmítne žádost o změnu do 5 pracovních dnů od jejího doručení O2. Schválením se rozumí provedení požadované změny. Žádost o změnu bude schválena, pokud Účastník splní podmínky, za nichž se změny provádějí. Žádost o zrušení Služby se považuje za schválenou i v případě, že O2 do 20 pracovních dní nedoručila Účastníkovi oznámení o odmítnutí žádosti. Žádost o změnu se okamžikem schválení stává součástí Smlouvy.

9.11 **Omezení změn Smlouvy:** O2 je oprávněna podmínit provedení změny Smlouvy podle odst. 9.1 písm. b) složením či navýšením jistoty či zálohy, úhradou všech pohledávek O2 za Účastníkem, nebo oběma uvedenými požadavky současně. O2 je oprávněna omezit možnost změn Smlouvy, pokud došlo k omezení či přerušení poskytování Služeb dle čl. 8, jakož i v průběhu výpovědní doby Smlouvy.

9.12 **Změny jinak než písemně:** O2 se může, dle vlastního uvážení, vzdát požadavku písemné formy žádosti o změnu Smlouvy podle odst. 9.2. V takovém případě bude změna Smlouvy provedena na základě identifikace Účastníka prostřednictvím Identifikačního klíče, případně jiným způsobem stanoveným O2.

9.13 **Rušení Služeb a trvání Smlouvy:** Zrušením jednotlivé Služby není ukončena Smlouva. Ostatní Služby Účastníka zůstávají nedotčeny. Zrušením všech Služeb je automaticky ukončena i Smlouva, pokud Účastník nemá závazky vyplývající z Rámcové dohody nebo jiných ujednání k odběru určitého objemu služeb po určitou dobu.

9.14 **Výpověď - zrušení Služby ze strany O2:** Ke zrušení Služby ze strany O2 na základě oznámení o zrušení Služby může dojít v následujících případech:

9.14.1 **(porušování povinností Účastníka)** Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Službu uvedenou ve vyúčtování ceny; zrušit Službu je možné pouze po prokazatelném upozornění Účastníka. Soustavným opožděným placením se rozumí placení nejmeně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejmeně tří nezaplacených vyúčtování ceny. Uhradil-li Účastník veškeré dlužné částky do termínu uvedeného spolu s výpovědí, pozbývá výpověď O2 platnosti a účinnosti a poskytování Služeb bude automaticky obnoveno.

9.14.2 **(likvidace či insolvence)** Účastník vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, na základě porušení povinnosti ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prohlášeného moratoria, nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku. V těchto případech je O2 současně s odesláním oznámení o zrušení Služby oprávněna omezit, případně též přerušit poskytování Služeb, a to i bez předchozího upozornění.

9.14.3 (**zneužívání Služeb**) Z důvodů uvedených v odst. 8.1 písm. d) a v odst. 8.2.

9.14.4 (**překážky plnění**) Další poskytování dané Služby nelze od O2 z technických, provozních nebo ekonomických důvodů spravedlivě požadovat.

Výpovědní doba při rušení Služby ze strany O2: Služba bude zrušena po uplynutí výpovědní doby v délce 30 dnů, která počíná běžet ode dne odeslání výpovědi Účastníkovi; výpovědní doba v délce 30 dnů se použije na výpovědi podané od 2. 9. 2017.

9.15 **Přenesení čísla k jinému poskytovateli:** Účastník má právo do skončení smlouvy dle bodů 9.9.1, 9.9.2 a 9.9.4 požádat o přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli. Žádost se podává prostřednictvím přejímajícího poskytovatele služby, kterému se Účastník identifikuje sdělením platného kódu ČVOP nejpozději předposlední pracovní den před koncem výpovědní doby.

K přenesení telefonního čísla od O2 může dojít nejdříve po skončení smlouvy. Má-li Účastník zájem o dřívější přenesení, může počínaje dnem 1. 2. 2018 vedle žádosti o přenesení u jiného poskytovatele navíc doručit žádost o přenesení čísla společnosti O2; v tom případě může dojít k přenesení již po 10 dnech od doručení žádosti. Žádost může účastník doručit O2 v době trvání smlouvy současně s výpovědí či poté, přičemž naposled podaná žádost ruší žádosti předešlé.

Lhůta pro přenesení telefonního čísla činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost Účastníka o přenesení čísla doručena přejímajícímu poskytovateli. Pokud by datum přenesení čísla nepřípadlo na pracovní den, dojde k přenesení čísla již nejbližší předcházející pracovní den. Pokud bude žádost o přenesení doručena přejímajícímu poskytovateli později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování Služby na daném telefonním čísle. Číslo nelze přenést, pokud je žádané datum přenesení předčasné nebo pokud před doručením objednávky na přenesení od přejímajícího poskytovatele vůči O2 byla Služba zrušena nebo přerušena ve smyslu čl. 8.

Přenesením čísla dojde:

- a) v Mobilní síti ke zrušení všech Služeb zřízených na přenášném čísle a k ukončení smluv o takových Službách ke dni předcházejícímu přenesení čísla, pokud již nezanikly dříve a pokud se Účastník a O2 nedohodli na pokračování v poskytování takových Služeb na novém čísle;
- b) v Pevné síti ke zrušení pouze té Služby, o jejíž zrušení Účastník výslovně požádá v souvislosti s přenesením a k ukončení smlouvy o takové Službě ke dni předcházejícímu přenesení čísla, pokud již nezanikla dříve a pokud se Účastník a O2 nedohodli na pokračování v poskytování takové Služby na novém čísle; ostatní Služby případně zřízené na přenášném čísle budou zachovány a poskytovány nadále prostřednictvím nového telefonního čísla.

10. Ukončení Smlouvy

10.1 Na ukončení celé Smlouvy se přiměřeně uplatní podmínky platné pro zrušení jednotlivé Služby podle odst. 9.9, 9.14 a 9.15. Ukončení Smlouvy nezavazuje Účastníka povinnosti zaplatit O2 ceny za poskytnuté Služby, včetně úroků z prodlení a smluvních pokut, ani odpovědnosti za případné škody.

10.2 **Úmrtí spotřebitele:** Úmrtím spotřebitele bude Smlouva ukončena. Úmrtí je třeba věrohodně doložit na Kontaktních místech. 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.

11. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

11.1 **Výjimky z odpovědnosti:** O2 není povinna uhrazovat Účastníkovi, popř. Uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:

- a) omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
- b) překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
- c) změny Smlouvy jinou než písemnou formou,
- d) ztráty, odcizení, vyzrazení nebo zneužití Kódů.

11.2 **Odpovědnost O2:** V ostatních případech neuvedených v odst. 11.1 za škodu O2 odpovídá do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za Služby v každém jednotlivém případě.

11.3 **Odpovědnost Účastníka:** Účastník odpovídá za škodu, která vznikne O2 v důsledku:

- a) porušení ustanovení smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také Uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li Účastník opak,
- b) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,
- c) neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,

- d) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v ČR nebo které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
- e) poškození Sítě nebo zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám.

11.4 Zneužití Služby a Kódů: Účastník odpovídá za zneužití Služby, SIM karty, Kódů nebo telekomunikačního koncového zařízení, jakož i za přepsání kódu IMEI koncového zařízení a za škodu tím způsobenou O2. Účastník je povinen v takovém případě zaplatit cenu poskytnutých Služeb až do doby, kdy bude O2 doručeno Účastníkovo písemné oznámení o zneužití nebo odcizení SIM karty, zneužití Kódu nebo zneužití či odcizení koncového nebo jiného zařízení.

12. Právo a soudní příslušnost

12.1 Český právní řád: Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VP se řídí právním řádem ČR. Na všechny závazkové vztahy na základě Smlouvy 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 řídí dosavadní právní úpravou.

12.2 Pravomoc ČTÚ, soudů, ČNB a finančního arbitra: Ve sporech mezi O2 a Účastníkem, popř. Uživatelem, vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě má pravomoc rozhodovat ČTÚ. 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. Dozorovým orgánem pro platební služby dle čl. 15 VP a zákona č. 284/2009 Sb. je Česká národní banka, se sídlem Senovážná 3, 115 03 Praha 1 (www.cnb.cz), ohledně sporů týkajících se platebních služeb lze podat také návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb.

13. Speciální nabídka O2

13.1 Doba trvání Speciální nabídky: V případě, že Účastník splní stanovené podmínky a požádá o zřízení Služby nebo o změnu nastavení Služby za podmínek speciální nabídky uvedené v Ceníku nebo Provozních podmínkách pro příslušnou Službu („Speciální nabídka“), vztahují se na Účastníka podmínky Speciální nabídky a podmínky uvedené v tomto článku. Speciální nabídka se vždy vztahuje ke konkrétní Službě. Doba trvání Speciální nabídky, po kterou se tyto podmínky na Účastníka vztahují, začíná plynout ode dne zřízení Služby, resp. od účinnosti příslušné změny nastavení Služby, a končí uplynutím doby stanovené v Ceníku, jiném ceníku O2, Speciální nabídce nebo ve Smlouvě („Doba trvání Speciální nabídky“). Po celou dobu trvání Speciální nabídky je účastník povinen řádně užívat Služeb a dodržovat smluvní podmínky včetně hrazení dohodnutého měsíčního paušálu za Službu, případně též ceny za Služby čerpané nad rámec měsíčního paušálu a částky Platebních transakcí. O2 má právo účtovat nejméně částku měsíčního paušálu za Službu po celou dobu trvání Speciální nabídky. Tím není dotčeno právo na minimální plnění podle odst. 13.4.

13.2 Obecně nelze Speciální nabídky kombinovat: Využitím Speciální nabídky může Účastník získat zboží nebo Služby za zvýhodněnou cenu, popř. jiné výhody uvedené ve Speciální nabídce. Jednotlivé Speciální nabídky stejného druhu ani různých druhů nelze vzájemně kombinovat, nestanoví-li O2 jinak.

13.3 Lhůta pro aktivaci: Ke zřízení Služby nebo aktivaci zařízení požadovaných Účastníkem v rámci Speciální nabídky dojde ve lhůtě stanovené v Provozních podmínkách nebo v Ceníku, jinak do 10 dní od podání žádosti.

13.4 Minimální plnění: V případě, že Účastník využije Speciální nabídku a zároveň se v jejím rámci zaváže k minimálnímu plnění, je povinen po dobu uvedenou ve Speciální nabídce hradit měsíčně za Služby O2 nejméně částku odpovídající výši sjednaného minimálního plnění. Částky vyúčtované za Platební transakce se do minimálního plnění nezapočítávají. Pokud Účastník po dobu uvedenou Speciální nabídce odebere v některém zúčtovacím období Služby O2 v nižší hodnotě než je částka minimálního plnění, je O2 oprávněna vyúčtovat Účastníkovi a Účastník povinen uhradit O2 doplatek ve výši rozdílu mezi částkou vyúčtovanou za skutečně poskytnuté Služby a výši sjednaného minimálního plnění.

13.5 Sankce za předčasné ukončení Speciální nabídky: Pokud spotřebitel požádá o zrušení Služby ke dni, který předchází poslednímu dni Doby trvání Speciální nabídky, je povinen uhradit paušální odškodnění za neodebrané služby (tj. za předčasné ukončení závazku odebrat služby po sjednanou dobu). Spotřebitel se zavazuje toto paušální odškodnění zaplatit. Výše úhrady této sankce pro spotřebitele činí jednu pětinu součtu měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdíl mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u O2 podle ceníku.

Účastník, který není spotřebitelem, není po dobu trvání Speciální nabídky oprávněn Službu zrušit, pokud by lhůta pro zrušení Služby končila dnem, který předchází poslednímu dni Doby trvání Speciální nabídky. Žádost o zrušení Služby i výpověď Smlouvy podaná Účastníkem v rozporu s předchozí větou je neplatná. V případě, že se O2 před uplynutím Doby trvání Speciální nabídky dohodne s Účastníkem, který není spotřebitelem, na ukončení Speciální nabídky, je tato dohoda podmíněna uhrazením veškerých splatných vyúčtování ceny za Služby poskytnuté Účastníkovi a zaplacením paušálního odškodnění ve sjednané výši ze strany Účastníka. Výše úhrady této sankce pro Účastníka, který není spotřebitelem, činí součet měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH)

zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdíl mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u O2 podle ceníku.

13.6 Omezení platná pro přerušení Služeb: Během Doby trvání Speciální nabídky může požádat o přerušení poskytování Služeb pouze:

- a) Účastník po dobu záruční opravy mobilního telefonu nebo jiného zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to na dobu od přijetí zařízení do opravy do dne, kdy měla být oprava provedena,
- b) Účastník v případě, kdy dojde k odcizení nebo ztrátě SIM karty nebo mobilního telefonu či jiného zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to nejdéle na dobu 14 dnů. Před uplynutím této doby je Účastník povinen požádat o obnovení poskytování Služeb a zaplatit za obnovení poplatek dle Ceníku,
- c) osoba podle odst. 8.3 na dobu do ukončení dědického řízení.

13.7 Smluvní pokuta: Pokud Účastník poruší v Době trvání Speciální nabídky své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a VP, tj. zejména dostane-li se do prodlení s úhradou vyúčtování po dobu delší než 65 dnů, je O2 oprávněna požadovat a Účastník povinen zaplatit O2 smluvní pokutu. Výše této smluvní pokuty pro spotřebitele činí jednu pětinu součtu měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdíl mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u O2 podle ceníku. Výše smluvní pokuty pro Účastníka, který není spotřebitelem, činí součet měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdíl mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u O2 podle ceníku. Povinnost zaplatit smluvní pokutu vzniká porušením povinnosti a Účastník je povinen zaplatit pokutu nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě vystavené O2. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo O2 požadovat náhradu škody vzniklé v souvislosti s porušením povinností ze strany Účastníka.

13.8 Speciální nabídky bez smluvní pokuty: Pokud není v podmínkách konkrétní Speciální nabídky sjednána smluvní pokuta, O2 má právo vystavovat Účastníkovi vyúčtování v souladu s odst. 13.1 po celou Dobu trvání Speciální nabídky. V případě neplacení vyúčtování podle čl. 5 může být po dobu prodlení s placením poskytování Služeb omezeno nebo přerušeno. Služba bude v takovém případě zrušena nejpozději skončením Doby trvání Speciální nabídky. Tím není dotčeno právo Účastníka podle odst. 13.5.

14. Poskytování předplacených služeb v Mobilní síti se řídí samostatnými všeobecnými podmínkami.

15. Platební transakce

15.1 Účastník je oprávněn zadávat příkazy k Platebním transakcím: Pokud to umožňují Provozní podmínky konkrétní Služby, je Účastník vedle užívání služeb elektronických komunikací oprávněn zadávat prostřednictvím Sítě

a technicky způsobilého koncového zařízení (elektronického komunikačního zařízení) příkazy k provedení převodů peněžních prostředků z účtu O2 na platební účty osob, které uzavřely s O2 smlouvu o vedení takových účtů, („Partneři“) postupem podle odst. 15.2. („Platební transakce“). Pro účely těchto VP se služby Platebních transakcí považují za součást Služeb, ledaže z kontextu použití pojmu Služba vyplývá něco jiného.

15.2 Způsoby zadání příkazu: Příkaz k provedení Platební transakce může být zadán následujícími způsoby:

- a) voláním po určitou dobu na telefonní číslo se zvláštním předčíslem (tzv. audiotex),
- b) zasláním SMS či MMS s určeným řetězcem znaků na zvláštní číslo (tzv. Premium SMS nebo Premium MMS),
- c) datovým spojením po určitou dobu prostřednictvím vytáčeného připojení v Pevné síti k číslu se zvláštním předčíslem (tzv. Datarif),
- d) potvrzením příkazu na určeném odkazu na webové či wapové stránce určené Partnerem (tyto kroky dále též jen „Zadání příkazu“).

Částka Platební transakce (tj. částka, která má být na základě příkazu k provedení Platební transakce převedena) se vypočítá podle délky volání na audiotexovou linku, délky datového spojení, případně podle počtu zaslaných Premium SMS či Premium MMS, nebo je určena odkazem na webové či wapové stránce. Další informace a závazné parametry Platebních transakcí jsou uvedeny v Ceníku.

15.3 Platebními transakcemi lze platit za: Platebními transakcemi podle odst. 15.2 může Účastník platit za zboží a služby poskytované Partnery nebo s osobami, které poskytují své služby v souladu s podmínkami stanovenými O2 a Partnery (Partneři a tyto osoby dále jako „Obchodníci“), přičemž může jít o zboží nebo služby, které jsou:

- a) poskytnuty či doručeny poštou či kurýrem, převzaty osobně v provozovně, vydány elektronickým zařízením či jinak, případně dodány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení Účastníka, ale užívány jiným způsobem (např. SMS jízdenky, e-vstupenky);
- b) dodány do elektronického komunikačního zařízení a které budou užívány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení.

- 15.4 **Postup při provádění Platebních transakcí:** Zadáním příkazu souhlasí Účastník s provedením Platební transakce. To platí i tehdy, umožnil-li zadat příkaz k provedení Platební transakce jiné osobě. Příkaz je přijat ze strany O2 k okamžiku ukončení Zadání příkazu, pokud není bez zbytečného prodlení odmítnut. Účastník nemůže již odvolat platební příkaz nebo svůj souhlas s Platební transakcí poté, co byla přijata ze strany O2.
- 15.5 **Platební transakce u Předplacených Služeb** se řídí samostatnými Všeobecnými podmínkami.
- 15.6 **O2 zajistí převod prostředků:** O2 zajistí, aby peněžní prostředky byly připsány na platební účty příslušného Partnera nejpozději do dvou pracovních dnů od zadání příkazu k provedení Platební transakce; úprava lhůt pro provádění platebních transakcí v zákoně o platebním styku se nepoužije. O2 odpovídá za nesprávně provedenou transakci příslušnému Partnerovi.
- 15.7 **O2 může stanovit limity:** O2 je oprávněna stanovit podmínky, za kterých Účastníkovi umožní provádění Platebních transakcí (zejm. řádné plnění závazků vůči O2) a dále finanční limity pro den a pro zúčtovací období. Pokud Účastník dosáhne finančního limitu stanoveného pro daný druh Platební transakce dle odst. 15.3, je O2 oprávněna požadovat před provedením dalších transakcí složení jistoty (příp. zálohy) na úhradu závazků Účastníka vzniklých v souvislosti s Platebními transakcemi. V případě překročení finančního limitu nebo nesložení jistoty Účastníkem je O2 oprávněna odmítnout provedení transakce. Finanční limity a jistoty jsou upraveny v Ceníku. O2 je dále oprávněna stanovit limity na jednu Platební transakci nebo výdajový limit.
- 15.8 **Platební transakce ve vyúčtování:** O provedených Platebních transakcích bude O2 Účastníka informovat v samostatné části vyúčtování dle čl. 5 za nejbližší možné následující zúčtovací období po uskutečnění Platební transakce.
- 15.9 **Ochrana Účastníka proti zneužití a povinnost hlásit ztrátu zařízení:** Účastník je povinen přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu elektronického komunikačního zařízení. V případě odcizení či ztráty elektronického komunikačního zařízení má Účastník povinnost tuto skutečnost bezodkladně nahlásit O2. Oznámení lze učinit kdykoli bezplatně, a to ohlášením na telefonní linku či písemným oznámením, přičemž na jeho základě bude zablokováno uskutečňování Platebních transakcí i poskytování Služeb. Porušení této povinnosti Účastníkem je považováno za hrubé porušení Smlouvy ze strany Účastníka.
- 15.10 **Reklamáce ve vztahu k Platebním transakcím:** Účastník je povinen podat případnou reklamaci proti provedení Platební transakce (tj. že ve smyslu odst. 15.2 hovor nebyl uskutečněn, SMS nebyla odeslána, vyúčtovaná délka či počet hovorů/jednotek neodpovídá provozním údajům ústředny, příkaz byl zadán ze ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, Účastník nedal souhlas s Platební transakcí apod.) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování (odst. 5.4.4) písemně na adresu sídla O2. Ustanovení odst. 17.7 se na Platební transakce uplatní obdobně. Po uplynutí lhůty se má za to, že Platební transakce byla uskutečněna s parametry uvedenými ve vyúčtování. O2 nenese důkazní břemeno týkající se podmínek Platební transakce ve smyslu § 120 odst. 1 zákona o platebním styku.
- 15.11 **Odpovědnost Účastníka za úhradu Platebních transakcí:** Účastník nese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení v rámci Předplacených služeb až do částky odpovídající 1500 eurům, v ostatních případech podle zákona. Pokud však Účastník tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností, nese takovou ztrátu v plném rozsahu. Účastník nenese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, pokud ztráta vznikla poté, co Účastník oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití elektronického komunikačního zařízení podle odst. 15.9.
- 15.12 **Úhrada částek za Platební transakce:** Účastník je povinen částku zaplacenou O2 z finančních prostředků O2 na základě Účastníkovy příkazu k provedení Platební transakce uhradit O2 společně s cenou za Služby v době splatnosti vyúčtování. Účastník je dále povinen zaplatit O2 poplatky za provedení Platebních transakcí ve výši dle Ceníku. Účastník, který dal příkaz k provedení Platební transakce, souhlasí zejména s užitím odst. 5.4, 5.5 a 5.13 těchto VP. Účastníci využívající Předplacených Služeb souhlasí se snížením Kreditu o částku Platební transakce. Podání reklamáce dle odst. 15.8 nemá odkladný účinek.
- 15.13 **Odpovědnost za objednané zboží či služby:** O2 nenese odpovědnost za vady zboží či služeb zaplacených Platební transakcí. Účastník je oprávněn nároky z takových vad, z neposkytnutí služeb řádně a včas či z nedodání zboží uplatňovat pouze přímo u dotčeného Obchodníka.

16. Doručování zpráv

- 16.1 **Způsoby komunikace a písemné úkony:** O2 je oprávněna zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti („zprávy“) na adresu Účastníka, Fakturační adresu anebo na telefonní číslo.
- 16.2 **Doručení zprávy:** Pro účely těchto VP se za doručenou považuje zpráva:

- a) dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za doručení 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 jsou podávány obvykle jako obvyčejné listovní zásilky, korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zasílána doporučeně.
- b) doručená elektronicky zejména formou e-mailu, SMS, MMS nebo faxové zprávy nebo vložená do informačního systému O2 (Elektronický účet) za účelem zpřístupnění Účastníkům. Za doručení zprávy se v případě zaslání zprávy SMS nebo MMS považuje potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na telefonní číslo.
- c) v případě hlasového volání se za doručení zprávy považuje dovolání se, uložení zprávy do hlasové schránky Účastníka provozované O2 nebo tři marné pokusy o dovolání se, když mezi jednotlivými pokusy uběhlo alespoň šest hodin; opakované pokusy není nutné činit v případě volání na číslo, na kterém právě dochází ke zneužívání služeb, které znemožňuje dovolání.

16.3 Pokud dochází k zasílání zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost Účastníka, který tímto dává souhlas k zasílání e-mailu bez zabezpečení.

16.4 Při uzavření nebo změně Smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku O2 předá v souladu s § 63 odst. 9 ZoEK spotřebiteli informace o podstatných náležitostech Smlouvy způsobem, jaký si spotřebitel zvolil pro zasílání nebo archivaci vyúčtování (odst. 5.4.3).

17. Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

17.1 **Starší smluvní vztahy zůstávají v platnosti:** Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování Služeb vzniklé mezi O2 a Účastníkem před nabytím účinnosti těchto VP zůstávají i nadále v platnosti.

17.2 **Platnost dřívějších formulářů:** Po přechodnou dobu mohou být z provozních a technických důvodů na straně O2 uzavírány smluvní vztahy i na základě tiskopisů používaných do účinnosti těchto VP.

17.3 **Jedna Účastnická smlouva:** Všechny Služby Účastníka jsou součástí jedné Smlouvy a každá další se považuje za změnu Smlouvy již uzavřené ve smyslu čl. 9.

17.4 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.

17.5 **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 poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. O2 je povinna uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na Internetových stránkách. Zároveň je O2 povinna informovat Účastníka o uveřejnění informací o změnách Smlouvy. O2 je oprávněna měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání:

- | | |
|---|--|
| a) ceny Služeb; | k) výhrady ve vztahu k právním předpisům; |
| b) způsob a podmínky vyúčtování; | l) platební transakce; |
| c) způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování Služeb; | m) ujednání upravená právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu; |
| d) způsob a podmínky plateb za Služby; | n) zpracování Údajů; |
| e) rozsah práv a povinností O2 a Účastníka; | o) rozsah možných jednostranných změn smlouvy či Služby ze strany O2 a způsob jejich oznámení Účastníkovi včetně |
| f) způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality Služeb; | oznámení možnosti odstoupení od smlouvy (viz odst. 17.6). |
| g) změny Služby; | |
| h) odpovědnost za škodu; | |
| i) doba trvání Smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení Smlouvy; | |
| j) způsob doručování Účastníkovi; | |

17.6 Podle § 63 odst. 1 písm. r) a § 63 odst. 6 ZoEK je poskytovatel povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, je poskytovatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odstavce 5 ZoEK.

17.7 **Při pochybnostech rozhodují záznamy O2:** Při pochybnostech o tom, zda byla služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické, faxové zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému O2, zpráva,