

Krajská správa a údržba silnic Středočeského kraje, příspěvková organizace

se sídlem: Zborovská 81/11, 150 21 Praha 5 - Smíchov

IČO: 00066001

DIČ: CZ00066001

jejímž jménem jedná Mgr. Zdeněk Dvořák, MPA, ředitel

č. smlouvy: S-1582 00066001/2020

(dále jen „**Zákazník**“) na straně jedné

a

O2 Czech Republic a.s.

se sídlem: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4

IČO: 60193336

DIČ: CZ60193336

bankovní spojení:

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322

jejímž jménem jedná Petr, Krutký, Account Manager, na základě pověření ze dne 8.8.2018

č. smlouvy:

(dále jen „**Poskytovatel**“) na straně druhé

uzavírají ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále též „**Občanský zákoník**“), tuto

smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**Smlouva**“)

Článek 1.

Úvodní ustanovení

- 1.1. Smlouva je uzavírána na základě výsledků výběrového řízení na veřejnou zakázku s názvem „**Poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (volání, internet, data)**“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“), ve kterém byla nabídka Poskytovatele vybrána jako nejvhodnější.
- 1.2. Poskytovatel prohlašuje, že má všechna oprávnění potřebná k plnění předmětu Smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, včetně technického a personálního zázemí, které jsou nezbytné pro plnění Smlouvy za cenu uvedenou ve Smlouvě.
- 1.3. Poskytovatel prohlašuje, že plnění, které bude poskytovat dle Smlouvy, odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z právních předpisů.

- 1.4. Poskytovatel prohlašuje, že se seznámil se zadávacími podmínkami Veřejné zakázky, tyto jsou mu jasné a srozumitelné, přičemž mu nejsou známy žádné okolnosti, které by znemožňovaly řádné plnění jeho závazků podle Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že bude plnění dle Smlouvy poskytovat v souladu se zadávacími podmínkami Veřejné zakázky a v souladu se svou nabídkou.

Článek 2.

Základní ustanovení

- 2.1. Poskytovatel se Smlouvou zavazuje poskytovat Zákazníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o EK**“), spočívajících v zajištění datových služeb prostřednictvím připojení k pevné síti (vysokorychlostní připojení k internetu) a souvisejících služeb a v zajištění hlasových, textových, multimediálních, datových a souvisejících služeb prostřednictvím mobilní sítě, jakož i služby svolávacího asistenta dle čl. 3 písm. D. Smlouvy (dále též jen „**Služby**“), včetně poskytování identifikačních účastnických karet (dále jen „**SIM karty**“) a/nebo obdobných zařízení potřebných pro využívání Služeb (dále též jen „**Zařízení**“), a to v kvalitě a za podmínek stanovených ve Smlouvě.
- 2.2. Zákazník se Smlouvou zavazuje za poskytnutí Služeb a Zařízení zaplatit Poskytovateli, a to ve výši a za podmínek stanovených Smlouvou.
- 2.3. Služby včetně Zařízení je poskytovatel povinen poskytovat zákazníkovi způsobem a za podmínek blíže specifikovaných v článku 3. Smlouvy a v souladu s právními předpisy, upravujícími oblast uvedených Služeb a Zařízení.
- 2.4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi Služby a Zařízení s využitím nejmodernějších technologií, které odpovídají aktuálnímu stavu v oblasti služeb elektronických komunikací a že po dobu trvání Smlouvy bude úroveň poskytovaných Služeb a Zařízení průběžně přizpůsobovat situaci a technologickému rozvoji v uvedené oblasti, a to v mezích Smlouvy.

Článek 3.

Podmínky poskytování Služeb

A. Datové služby prostřednictvím připojení k pevné síti

- 3.1. V rámci poskytování datových služeb prostřednictvím připojení k pevné síti se Poskytovatel zavazuje poskytovat Zákazníkovi službu přístupu k síti Internet s poskytnutím pevné IP adresy (dále též jen „**Pevné připojení**“).
- 3.2. Pevné připojení Poskytovatel zajistí v místech uvedených v příloze č. 1 Smlouvy.
- 3.3. Pevné připojení Poskytovatel zajistí v jednotlivých místech připojení a to dle specifikace uvedené pro jednotlivá místa připojení v příloze č. 1 Smlouvy. Poskytovatel současně zajistí Pevné připojení s maximální rychlostí připojení uvedenou pro jednotlivá místa připojení v příloze č. 1 Smlouvy. Poskytovatel může zajistit Pevné připojení v jednotlivém místě připojení s využitím rychlejší, modernější, resp. kvalitnější technologie Pevného připojení; využití, resp. poskytnutí takové rychlejší, modernější, resp. kvalitnější technologie však nemá vliv na výši ceny za Služby a Zařízení dle Smlouvy.

- 3.4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Pevné připojení bez nutnosti zřídit pevnou telefonní linku pro hlasové služby.
- 3.5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Pevné připojení prostřednictvím koncového zařízení Zákazníka. V případě, že koncové zařízení Zákazníka nebude splňovat požadavky na řádné poskytování Pevného připojení ze strany Poskytovatele, je Zákazník odpovědný za zajištění koncového zařízení pro tyto účely na své náklady.
- 3.6. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Pevné připojení nepřetržitě po celou dobu trvání Smlouvy, bez jakýchkoliv limitů přenesených dat.
- 3.7. Vedle jednotlivých míst připojení uvedených v příloze č. 1 Smlouvy se Poskytovatel zavazuje na žádost Zákazníka poskytnout Pevné připojení v dalších místech, ve kterých je takové připojení dostupné, a to za stejných podmínek jako v případě Pevného připojení uvedeného v příloze č. 1 Smlouvy, které svou specifikací odpovídá Zákazníkem požadovanému, nově zřizovanému Pevnému připojení.

B. Mobilní hlasové, textové a multimediální služby

- 3.8. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi standardní hlasovou službu spočívající v:
 - 3.8.1. odchozích a příchozích hovorech do všech a ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí;
 - 3.8.2. odchozích a příchozích hovorech do všech a ze všech GSM sítí v zahraničí (mezinárodní roaming);
 - 3.8.3. přesměrování příchozích hovorů do hlasové schránky (záznamová služba);
 - 3.8.4. volání do hlasové schránky.
- 3.9. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi standardní textovou službu spočívající v:
 - 3.9.1. odesílání a přijímání krátkých textových zpráv (SMS) do všech a ze všech tuzemských mobilních a pevných sítí;
 - 3.9.2. odesílání SMS do mobilních zahraničních sítí;
 - 3.9.3. odesílání a přijímání SMS v cizích sítích (SMS v roamingu).

Služba odchozí a příchozí SMS bude poskytována bezúplatně, s výjimkou odchozí a příchozí SMS v roamingu mimo EU, která může být zpoplatněna standardní cenou dle aktuálního ceníku Poskytovatele.
- 3.10. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi standardní multimediální službu spočívající v:
 - 3.10.1. odesílání a přijímání multimediálních zpráv (MMS) do všech a ze všech tuzemských mobilních sítí;
 - 3.10.2. odesílání MMS do mobilních zahraničních sítí;
 - 3.10.3. odesílání a přijímání MMS v cizích sítích (MMS v roamingu).

Služba příchozí MMS bude poskytována bezúplatně, s výjimkou odchozí a příchozí MMS v roamingu, která může být zpoplatněna standardní cenou dle aktuálního ceníku Poskytovatele.
- 3.11. Mobilní hlasové, textové a multimediální služby (dále společně jen „**Mobilní hlasové služby**“) se Poskytovatel zavazuje poskytnout Zákazníkovi formou tarifu zpoplatněného měsíční paušální cenou, která bude zahrnovat neomezené množství minut volání do všech tuzemských mobilních a pevných sítí v kteroukoliv denní dobu a neomezené množství SMS (dále též jen „**Neomezený tarif**“). Neomezený tarif

Poskytovatel Zákazníkovi poskytne ke každé jednotlivé SIM kartě, resp. telefonnímu číslu, určené pro Mobilní hlasové služby.

- 3.12. Poskytovatel je povinen zajistit, aby na základě požadavku Zákazníka došlo vždy nejpozději do 24 hodin od doručení požadavku Zákazníka Poskytovateli k aktivaci, příp. deaktivaci mezinárodního roamingu k Zákazníkem specifikované SIM kartě.
- 3.13. Hovorné do zahraniční sítě (mimo Českou republiku) a v příchozím/odchozím roamingu bude Zákazníkovi Poskytovatelem účtováno v tarifikaci 60+1, tj. první minuta celá a po první minutě po vteřinách), příp. v tarifikaci pro Zákazníka výhodnější, pokud Poskytovatel bude takovou výhodnější tarifikaci standardně nabízet.
- 3.14. Poskytovatel je povinen Zákazníkovi dle požadavků Zákazníka bezplatně zajistit omezení pro odchozí i příchozí hovory pro jednotlivé SIM karty, resp. telefonní čísla či pro vymezené skupiny SIM karet, resp. telefonních čísel.
- 3.15. Poskytovatel se zavazuje Zákazníkovi umožnit bezplatný dálkový přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté Mobilní hlasové služby prostřednictvím sítě Internet, a to odděleně pro Zákazníkem vymezené skupiny SIM karet, resp. telefonních čísel. Elektronické vyúčtování musí obsahovat:
 - 3.15.1. jednotlivé položky realizovaných telefonních hovorů z platebních dokladů do souhrnných přehledů za jednotlivé SIM karty, resp. jednotlivá telefonní čísla Zákazníka;
 - 3.15.2. podrobný výpis veškerých uskutečněných spojení a Zákazníkem využitých a Poskytovatelem poskytnutých Mobilních hlasových služeb, obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, resp. Mobilní hlasová služba využita, datum a čas uskutečněného spojení, resp. využití Mobilní hlasové služby, označení typu a směru uskutečněného spojení, resp. Mobilní hlasové služby, volané telefonní číslo, resp. telefonní číslo, na které byla odeslána SMS či MMS, skutečnou délku spojení, příp. cenu spojení v případě, že Mobilní hlasová služba nespadá do neomezeného tarifu.
- 3.16. Předpokládaný objem Mobilních hlasových služeb stanovený počtem SIM karet, ke kterým budou Mobilní hlasové služby poskytovány formou měsíčního paušálu, je uveden v příloze č. 1 Smlouvy. Zákazník není povinen využít celý předpokládaný objem Mobilních hlasových služeb dle přílohy č. 1 Smlouvy, přičemž cena bude hrazena pouze za skutečně poskytnuté Mobilní hlasové služby. Poskytovatel se zavazuje na základě požadavku Zákazníka poskytovat Mobilní hlasové služby i nad rámec předpokládaného objemu uvedeného v příloze č. 1 Smlouvy, tj. i ve vztahu k dalším SIM kartám, přičemž tyto Mobilní hlasové služby budou poskytovány za stejných podmínek uvedených ve Smlouvě jako k ostatním SIM kartám.
- 3.17. Při poskytování Mobilních hlasových služeb se Poskytovatel zavazuje zajistit rozsah pokrytí signálem minimálně 98 % území České republiky.

C. Mobilní datové služby

- 3.18. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi mobilní datovou službu prostřednictvím jednotlivých SIM karet, spočívající v časově, objemově a obsahově (bez omezení ve všech vrstvách síťového protokolu) neomezeném připojení k síti Internet prostřednictvím koncového zařízení s využitím některých z technologií GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, HSUPA, HSPA+, LTE či jakékoliv srovnatelné modernější technologie. Poskytovatel je oprávněn omezit datové provozy v rámci sítí typu torrent,

- P2P. Připojení k síti Internet s využitím běžných protokolů (http, https apod.) se Poskytovatel zavazuje poskytovat neomezeně.
- 3.19. Mobilní datové služby se Poskytovatel zavazuje poskytovat Zákazníkovi pro každou SIM kartu, resp. telefonní číslo, pro které jsou poskytovány Mobilní hlasové služby. Mobilní datové služby budou aktivovány a poskytovány jako součást Neomezeného tarifu ke každé SIM kartě Zákazníka.
- 3.20. Mobilní datové služby se Poskytovatel zavazuje poskytovat Zákazníkovi rovněž pro samostatnou SIM kartu určenou pouze pro účely využívání mobilních datových služeb, tj. bez využívání Mobilních hlasových služeb.
- 3.21. Mobilní datové služby se Poskytovatel dále zavazuje poskytovat Zákazníkovi rovněž v rámci samostatné SIM karty určené pouze pro mobilní datové služby poskytované v omezeném rozsahu dle specifických požadavků Zákazníka (např. hlásiče, webkamery, internet v notebooku).
- 3.22. V případě vysokorychlostní mobilní datové služby dle odst. 3.19. Smlouvy (tj. v rámci Neomezeného tarifu pro Mobilní hlasové služby) a dle odst. 3.21. Smlouvy je Poskytovatel oprávněn po překročení 3 GB, respektive 20 GB (FUP limit) stažených dat za kalendářní měsíc omezit přenosovou rychlost; min. rychlost připojení však musí dosahovat alespoň 32 kbps.
- 3.23. Při poskytování mobilních datových služeb se Poskytovatel zavazuje zajistit rozsah pokrytí signálem, s využitím některých z technologií GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, HSUPA, HSPA+, LTE či jakékoliv srovnatelné modernější technologie, minimálně 98 % území České republiky, a to tak, aby Zákazník využíval vždy nejvyšší (nejrychlejší) technologii, která je v dané lokalitě pro příslušnou SIM kartu dostupná.

D. Související služby

- 3.24. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi bezplatně následující související služby za níže uvedených podmínek:
- 3.24.1. Poskytovatel zajistí nepřetržitě dostupnou zákaznickou linku a zpřístupní on-line aplikaci, v rámci kterých bude Zákazníkovi umožněno realizovat změny Služeb a objednávky Zařízení.
- 3.24.2. Poskytovatel zajistí, aby změna Služeb byla realizována ve lhůtě do 24 hodin od přijetí požadavku Zákazníka (s výjimkou plánovaných výpadků a upgrade systémů, které musí Poskytovatel oznámit kontaktní osobě Zákazníka nejméně 3 pracovní dny předem, a které nesmí trvat déle než 48 hodin); případně-li konec lhůty pro dodání zařízení na sobotu, neděli či státní svátek, končí lhůta pro dodání Zařízení následující pracovní den.
- 3.24.3. Poskytovatel zajistí dodání Zákazníkem objednaných Zařízení na pracoviště příslušných zaměstnanců Zákazníka, kterým má být předáno zařízení do užívání, v pracovní dny ve lhůtě do 96 hodin ode dne doručení objednávky Zákazníka; případně-li konec lhůty pro dodání zařízení na sobotu, neděli či státní svátek, končí lhůta pro dodání Zařízení následující pracovní den.
- 3.24.4. Poskytovatel Zákazníkovi umožní přístup k informacím o hovorech na jednotlivých SIM kartách. Tyto informace musí být aktualizovány min. jednou za měsíc do 3 pracovních dnů po konci kalendářního měsíce. Z informací budou zřejmé alespoň čas hovoru, délka hovoru, objem datových přenosů a objem ostatních placených Služeb.

- 3.24.5. Poskytovatel bude Zákazníka neprodleně, nejpozději však do 4 hodin informovat o tom, že vyčerpal FUP limit, a to na telefonní číslo k příslušné SIM kartě.
- 3.25. Poskytovatel je povinen bezplatně zajistit přenos telefonních čísel, která Zákazník užívá u stávajícího poskytovatele služeb elektronických komunikací (je-li odlišný od Poskytovatele), od stávajícího poskytovatele na základě ukončení smlouvy s tímto stávajícím poskytovatelem dle požadavku Zákazníka s tím, že Zákazník je povinen oznámit tento požadavek Poskytovateli nejpozději 14 dní před datem uskutečnění požadovaného přenosu.
- 3.26. Pokud se Zákazník rozhodne ke změně poskytovatele při ukončení této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zajistit, aby si Zákazník mohl bezúplatně ponechat svá telefonní čísla.
- 3.27. Poskytovatel je povinen bezplatně zajistit přenos telefonních čísel, která Zákazník užívá na základě Smlouvy, na nového poskytovatele služeb elektronických komunikací při ukončení této Smlouvy dle požadavku Zákazníka s tím, že Zákazník je povinen oznámit tento požadavek Poskytovateli nejpozději 28 dní před datem uskutečnění požadovaného přenosu.
- 3.28. Poskytovatel je povinen provést přenos telefonního čísla tak, aby přenos proběhl bez formálních a technických problémů v souladu s ustanovením § 34 Zákona o EK a prováděcími předpisy předpisů Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „ČTU“).
- 3.29. Poskytovatel umožní Zákazníkovi využívání bezplatných služeb, které Poskytovatel běžně nabízí ostatním zákazníkům.

E. Služba svolávacího asistenta

- 3.30. Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu svolávacího asistenta, která je specifikována v Příloze č. 3 Smlouvy.

Článek 4.

Podmínky poskytování Zařízení

- 4.1. SIM karty potřebné pro řádné užívání Služeb bude Poskytovatel Zákazníkovi poskytovat bezplatně.
- 4.2. Poskytovatel Zákazníkovi na jeho žádost provede bezplatnou aktivaci nebo bezplatnou deaktivaci SIM karty, popř. obdobných systémů a zařízení, resp. bezplatné ukončení užívání telefonního čísla, a to do 6 pracovních dní od doručení žádosti Zákazníka o aktivaci nebo deaktivaci SIM karty, resp. bezplatné ukončení užívání telefonního čísla; při deaktivaci SIM karty není Poskytovatel oprávněn požadovat jakékoliv náhrady.
- 4.3. Poskytovatel Zákazníkovi umožní vymezit jednotlivé skupiny SIM karet, resp. telefonní čísla, u kterých budou prováděny úpravy rozsahu poskytovaných Služeb;
- 4.4. Poskytovatel Zákazníkovi zřídí jím nově požadované telefonní číslo nebo pevné připojení a umožní jejich užívání ve lhůtě do 6 pracovních dní resp. do 6 týdnů ode dne doručení žádosti Zákazníka; případně-li konec lhůty na sobotu, neděli či státní svátek, končí lhůta následující pracovní den.
- 4.5. Poskytovatel zajistí Zákazníkovi bezplatné zablokování užívání SIM karet, resp. telefonních linek pro odchozí hovor u ztracených či odcizených Zařízení na základě

- žádosti Zákazníka, případně poté, co se o této skutečnosti Poskytovatel dozví, nejpozději však do 60 minut od takového oznámení Zákazníka.
- 4.6. Poskytovatel Zákazníkovi bezplatně vymění vadnou SIM kartu, přičemž předání SIM karty provede Poskytovatel na pracovišti pověřeného zaměstnance Zákazníka, a to ve lhůtě do 3 pracovních dní ode dne doručení oznámení o této skutečnosti Zákazníka; případně-li konec lhůty na sobotu, neděli či státní svátek, končí lhůta následující pracovní den.
- 4.7. Poskytovatel Zákazníkovi zajistí bezplatné zablokování užívání některých Služeb (např. služby mezinárodní hovory, roaming, MMS či volání na různé specifické linky), SIM karet, resp. telefonních linek či umožní užívání některých dosud neužívaných služeb na základě žádosti Zákazníka, a to bez zbytečného odkladu poté, co se o této skutečnosti Poskytovatel dozví, nejpozději však do 24 hodin od takového oznámení.
- 4.8. Poskytovatel Zákazníkovi zajistí bezplatné zablokování, resp. dočasné bezplatné suspendace nevyužívaných SIM karet, a to nejdéle na 1 rok.
- 4.9. Poskytovatel Zákazníkovi zajistí flexibilní změnu SIM karet ve skupinách zdarma (přechod SIM mezi skupinami, příchod nové SIM nebo odchod staré SIM mimo uživatele).
- 4.10. Poskytovatel Zákazníkovi poskytne mobilní telefony dle specifikací a objednávek Zákazníka za zvýhodněných cenových podmínek jako pro stálé a/nebo významné zákazníky Poskytovatele, a to formou kreditu, poskytnutého ve prospěch Zákazníka do výše specifikované v příloze č. 1 Smlouvy, kdy Poskytovatel ze stanoveného kreditu odečte cenu za každý mobilní telefon poskytnutý Zákazníkovi, a to v cenách dle platného ceníku Poskytovatele pro stálé, resp. významné zákazníky tak, aby cena za poskytnuté mobilní telefony, příp. jiná koncová zařízení, byla pro Zákazníka co nejvýhodnější, a to až do výše stanoveného kreditu (dále jen „**HW Banka**“). Po vyčerpání HW Banky se Poskytovatel zavazuje dodávat Zákazníkovi mobilní telefony, příp. jiná koncová zařízení, v cenách dle platného ceníku Poskytovatele pro stálé, resp. významné zákazníky tak, aby cena za poskytnuté mobilní telefony, příp. jiná koncová zařízení, byla pro Zákazníka co nejvýhodnější. Pro vyloučení pochybností smluvní strany sjednávají, že Zákazník není povinen pořizovat mobilní telefony, příp. jiná koncová zařízení, od Poskytovatele.
- 4.11. Zvýhodněné podmínky pro poskytování mobilních telefonů v rámci HW Banky dle odst. 4.10. Smlouvy platí za předpokladu, že Zákazník za každý jeden měsíc trvání Smlouvy využije Služby v minimální hodnotě 40.000,- Kč. Splnění podmínky pro zvýhodnění poskytování mobilních telefonů v rámci HW Banky dle předchozí věty bude vyhodnocováno vždy jednou za 6 měsíců po dobu trvání Smlouvy. V případě, že uvedená podmínka nebude v předcházejících 6 měsících ze strany Zákazníka splněna, je Poskytovatel oprávněn Zákazníkovi doúčtovat rozdíl mezi zvýhodněnou cenou skutečně poskytnutých mobilních telefonů za příslušných 6 měsíců a cenou těchto mobilních telefonů dle platného ceníku Poskytovatele. Nesplnění podmínek v předchozích 6 měsících trvání Smlouvy nemá vliv na povinnost Poskytovatele poskytovat mobilní telefony za zvýhodněných podmínek v rámci HW Banky v následujícím období trvání Smlouvy.

Článek 5.

Cena plnění

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi Služby včetně Zařízení nezbytných pro poskytování služeb za ceny uvedené v příloze č. 1 Smlouvy. Jednotkové ceny

- Služeb uvedené v příloze č. 1 Smlouvy jsou stanoveny jako ceny závazné, nejvýše přípustné a nepřekročitelné a jsou v nich zahrnuty všechny případné náklady či poplatky a další výdaje, které při plnění Smlouvy Poskytovateli vzniknou nebo mohou vzniknout.
- 5.2. Zákazník je povinen hradit cenu pouze Služby a Zařízení Poskytovatelem skutečně Zákazníkovi poskytnuté, resp. dodané.
 - 5.3. Celková cena za plnění dle Smlouvy v cenách dle přílohy č. 1 za období 24 měsíců nesmí pro předpokládaný objem Služeb, uvedený v příloze č. 1 Smlouvy, převýšit částku ve výši 4 856 702,80 Kč bez DPH.
 - 5.4. Dojde-li kdykoliv po uzavření Smlouvy k jednostranným rozhodnutím Poskytovatele ke snížení ceny za poskytnutí Služeb vydáním nového ceníku ve vztahu k ostatním zákazníkům Poskytovatele, kterým jsou poskytovány Služby včetně Zařízení v obdobném rozsahu, jako jsou poskytovány Zákazníkovi dle Smlouvy, je Poskytovatel povinen snížit cenu za poskytnutí všech Služeb a Zařízení i Zákazníkovi, a to počínaje prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po vydání nového ceníku. Dojde-li kdykoliv po uzavření Smlouvy ke zrušení poplatků za kteroukoli poskytovanou Službu, není Poskytovatel oprávněn ode dne účinnosti příslušného rozhodnutí cenu za takovou Službu Zákazníkovi účtovat.
 - 5.5. K cenám Služeb bude připočtena DPH v sazbě dle právních předpisů účinných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Sjednané ceny služeb mohou být překročeny pouze v souvislosti se změnou daňových předpisů týkajících se DPH.

Článek 6.

Platební podmínky

- 6.1. Cena za plnění dle Smlouvy bude Zákazníkem hrazena vždy jednou měsíčně zpětně za uplynulý kalendářní měsíc (zúčtovací období) na základě faktur (daňových dokladů) vystavených Poskytovatelem, a to dle seznamu SIM karet (telefonních čísel) či Pevného připojení, případně jiných Zařízení, užívaných Zákazníkem, v cenách dle přílohy č. 1 Smlouvy. Faktury je Poskytovatel povinen Zákazníkovi zasílat na kontaktní e-mail podatelna@ksus.cz, příp. zpřístupnit v rámci on-line aplikace dle bodu 3.24.1. Smlouvy a současně zaslat upozornění na uvedený e-mail. Faktura bude obsahovat přílohy ve formátu XLS a CSV pro jednotlivé SIM karty, resp. telefonní čísla (tel. číslo, zúčtovací období, celková částka bez DPH) dle bodu 3.15.2. Smlouvy.
- 6.2. Faktura na úhradu ceny za skutečně dodané mobilní telefony dle odst. 4.10. Smlouvy může být Poskytovatelem vystavena po dodání příslušných mobilních telefonů, příp. cena za takto dodané mobilní telefony může být Poskytovatelem fakturována současně s měsíční fakturací za Služby.
- 6.3. Splatnost ceny za plnění dle Smlouvy na základě faktur (daňových dokladů) vystavených Poskytovatelem je 30 dnů ode dne jejich doručení Zákazníkovi. Cena Služeb se považuje za uhrazenou dnem, kdy je příslušná částka odepsána z účtu Zákazníka ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 6.4. Faktury (daňové doklady) vystavené Poskytovatelem musí obsahovat veškeré podstatné náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura (daňový doklad) nebude obsahovat náležitosti daňového dokladu, příp. bude vystavena na úhradu ceny za plnění dle Smlouvy v rozporu se Smlouvou, je Zákazník oprávněn tuto fakturu (daňový doklad) vrátit Poskytovateli a požadovat odstranění nedostatků faktury (daňového dokladu). Do doby odstranění nedostatků

faktury (daňového dokladu) není Zákazník v prodlení s úhradou ceny Služeb, přičemž po odstranění těchto nedostatků faktury (daňového dokladu) a jejího doručení Zákazníkovi běží nová lhůta splatnosti faktury (daňového dokladu).

Článek 7.

Reklamace

- 7.1. Reklamace vyúčtovaných Služeb se uplatňuje písemně (postačí e-mailem) na kontaktní adresu Poskytovatele uvedenou ve Smlouvě, příp. prostřednictvím on-line aplikace dle 3.24.1. Smlouvy. Reklamaci je možné uplatnit do 2 měsíců ode dne doručení faktury.
- 7.2. Poskytovatel reklamaci vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne uplatnění reklamace. V případě nesouhlasu s vyřízením reklamace je Zákazník oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „ČTÚ“) dle příslušných právních předpisů.
- 7.3. V případě poruchy Služeb či Zařízení, resp. Nadstandardních zařízení bude servis proveden v sídle Zákazníka či v provozovně Poskytovatele, dle volby Zákazníka. V případě, že není možné servis provést v sídle Zákazníka, zajistí přepravu Poskytovatel na vlastní náklady prostřednictvím kurýrní služby, držitele poštovní licence apod.

Článek 8.

Sankce

- 8.1. V případě, že Poskytovatel bude v prodlení s poskytnutím jakékoliv Služby nebo Služby nebudou Poskytovatelem poskytnuty v daném rozsahu a kvalitě, je Poskytovatel povinen uhradit Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý, byť jen započatý den prodlení, a to za každý případ prodlení samostatně. Povinnost Poskytovatele uhradit smluvní pokutu nevzniká, pokud bude v Prodlení nebo budou Služby poskytnuty v jiném rozsahu či kvalitě z důvodů, které Poskytovatel nemohl ovlivnit, zejm. z důvodu nepředvídatelných povětrnostních podmínek, atmosférických vlivů apod.).
- 8.2. V případě, že Poskytovatel bude v prodlení s dodáním Zařízení, resp. Nadstandardních zařízení nebo poruší některý ze závazků uvedených v článku 4. Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Zákazníkovi smluvní pokutu, která je stanovena ve výši 500,- Kč za každý, byť jen započatý den, ve kterém Zařízení, resp. Nadstandardních zařízení nebyla poskytnuta, či byl porušen jakýkoli jiný závazek dle uvedeného článku Smlouvy.
- 8.3. V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoliv povinnost dle článku 11. Smlouvy (Ochrana důvěrných informací), je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení.
- 8.4. Smluvní pokuty jsou splatné dnem doručení oznámení Zákazníka o uplatnění smluvní pokuty Poskytovateli.
- 8.5. Zákazník je oprávněn jednostranně započíst svou pohledávku za poskytovatelem z titulu smluvní pokuty proti jakékoli splatné pohledávce Poskytovatele za Zákazníkem.
- 8.6. Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením není dotčen nárok Zákazníka na náhradu škody v celém rozsahu.

- 8.7. Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením není dotčena povinnost Poskytovatele splnit povinnost, jejíž splnění bylo zajištěno smluvní pokutou.
- 8.8. Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením nezanikne právo na odstoupení od Smlouvy. Odstoupením od Smlouvy nezaniká povinnost k zaplacení smluvní pokuty, která vznikla před odstoupením od Smlouvy.
- 8.9. Zákazník je oprávněn započíst nárok na smluvní pokutu nebo jakoukoli jinou sankci dle této Smlouvy na nárok Poskytovatele na úhradu ceny za poskytnuté telekomunikační služby dle této Smlouvy.

Článek 9.

Doručování, oznamování a kontaktní osoby,

- 9.1. Administrace SIM karet (úprava rozsahu poskytovaných Služeb) a veškerá komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem bude probíhat výhradně prostřednictvím Zákazníkem určených osob.
- 9.2. Kromě případů výslovně uvedených v této smlouvě budou veškerá oznámení mezi smluvními stranami učiněna písemnou formou a předána osobně nebo doručena doporučeným dopisem, e-mailem s výjimkou případné změny smluvních podmínek, které budou předány osobně či doručeny doporučeným dopisem. Uvedené doručení se bude provádět na adresu, faxové číslo či e-mailovou adresu druhé smluvní strany uvedené ve Smlouvě s uvedením příjemce nebo na jinou adresu či jinému adresátovi, které může daná smluvní strana změnit prostřednictvím oznámení učiněného v souladu s tímto článkem Smlouvy. Tato oznámení budou považována za doručená:
- 9.2.1. v případě osobního doručení předáním;
 - 9.2.2. v případě odeslání doporučeným dopisem okamžikem jeho doručení;
 - 9.2.3. v případě odeslání e-mailem při přijetí potvrzení o přijetí z příjemcova počítače, pokud je zpráva přijata v pracovní den do 16.00 hod a v opačném případě následující pracovní den po pracovním dni, kdy byla zpráva odeslána.
- 9.3. Adresy, telefonní čísla kontaktních osob smluvních stran pro účely komunikace dle předchozího článku jsou následující:
- 9.3.1. pro doručování objednateli:
Krajská správa a údržba silnic Středočeského kraje, příspěvková organizace
Zborovská 81/11, 150 00 Praha 5 – Smíchov
Jana Svejková, tel. _____, email: _____
 - 9.3.2. pro doručování poskytovateli:
O2 Czech Republic a.s
Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4
Petr Krutký, tel. _____
- 9.4. Jiná než písemná komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím následujících kontaktů:
- 9.4.1. za objednatele:
Jana Svejková, tel. _____, email: _____
 - 9.4.2. za poskytovatele:
Petr Krutký, tel. _____
- 9.5. V případě změny osob uvedené v odst. 9.3. či 9.4. Smlouvy jsou smluvní strany povinny se navzájem písemně informovat bez zbytečného odkladu poté, co ke změně těchto osob dojde.

Článek 10.

Doba trvání Smlouvy

- 10.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce trvání 2 let, od 1.8.2020 do 31.7.2022, nebo do vyčerpání maximální ceny za poskytnuté Služby dle čl. 5.3 Smlouvy.
- 10.2. Smlouva musí být uzavřena/podepsána 8 týdnů před datem účinnosti (1.8.2020). V rámci uvedené lhůty (8týdnů) je Poskytovatel povinen provést nezbytná opatření, aby služby Pevného připojení dle čl. 3. Smlouvy mohl Zákazníkovi od data účinnosti smlouvy řádně poskytovat.
- 10.3. Před uplynutím sjednané doby trvání lze tuto smlouvu ukončit písemnou dohodou smluvních stran, výpovědí, okamžitým ukončením Smlouvy nebo odstoupením od Smlouvy.
- 10.4. Zákazník je oprávněn Smlouvu vypovědět z těchto důvodů:
 - 10.4.1. Poskytovatel není schopen poskytovat jakoukoli ze Služeb Zákazníkovi; nebo
 - 10.4.2. Poskytovatel je v prodlení s poskytnutím jakékoli ze Služeb Zákazníkovi po dobu delší než 96 hodin; nebo
 - 10.4.3. Poskytovatel je v prodlení s poskytnutím konkrétního Zařízení Zákazníkovi po dobu delší než 144 hodin.
- 10.5. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět pouze v případě, je-li Zákazník v prodlení s úhradou ceny Služeb déle než 2 měsíce po splatnosti, přičemž na povinnost uhradit cenu byl Zákazník Poskytovatelem v uvedené lhůtě písemně upozorněn společně s uvedením oprávnění Poskytovatele vypovědět Smlouvu dle tohoto odstavce Smlouvy.
- 10.6. Výpověď musí být učiněna písemně a doručena příslušné smluvní straně osobně nebo doporučeným dopisem. Výpovědní lhůta ve všech případech činí 3 měsíce, přičemž počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 10.7. Zákazník je oprávněn okamžitě ukončit Smlouvu v případě, že:
 - 10.7.1. nabude právní moci rozhodnutí o úpadku Poskytovatele;
 - 10.7.2. Poskytovateli zanikne oprávnění k podnikání potřebné pro plnění Smlouvy služeb;
 - 10.7.3. v případě, že celková cena plnění dle Smlouvy přesáhne pro předpokládaný objem Služeb dle přílohy č. 1 Smlouvy částku uvedenou v odst. 5.3. Smlouvy.
- 10.8. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených právními předpisy, zejména Občanským zákoníkem.
- 10.9. V případě ukončení Smlouvy je Poskytovatel povinen poskytnout Zákazníkovi maximální nezbytnou součinnost tak, aby Zákazníkovi nevznikla škoda.

Článek 11.

Ochrana důvěrných informací

- 11.1. Poskytovatel se zavazuje, že zabezpečí před nepovolanými osobami takové informace, které jsou anebo budou Zákazníkem označeny za důvěrné, nebo které tvoří nebo by jinak tvořily obsah obchodního tajemství (dále jen „**důvěrné informace**“).
- 11.2. Pokud nevyplývá z právních předpisů či příslušného rozhodnutí orgánu veřejné moci jinak, za důvěrné informace se pro účely této smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně veřejně známé, a které svým zveřejněním mohou způsobit škodlivý následek. Důvěrné informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen s předchozím písemným souhlasem Zákazníka. Zákazník takový souhlas bez

zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro plnění Smlouvy a třetí strana poskytne dostatečné garance, že nedojde k zneužití důvěrných informací.

- 11.3. Závazek k ochraně a utajení důvěrných informací zajistí Poskytovatel vůči svým zaměstnancům, případně třetím osobám, které se na plnění Smlouvy podílejí.
- 11.4. Závazek k ochraně a utajení důvěrných informací se vztahuje i na případy, kdy se Poskytovatel v průběhu plnění smlouvy dostane do kontaktu s osobními údaji. V takovém případě se Poskytovatel zavazuje, že je bude ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, a to i po ukončení Smlouvy. Smluvní strany se v případě kontaktu s osobními údaji ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zavazují uzavřít dodatek ke Smlouvě spočívající v dohodě o zpracování osobních údajů resp. přímo použitelných právních předpisů Evropské unie v oblasti ochrany osobních údajů. Poskytovatel se rovněž zavazuje pro případ, že se v průběhu plnění Smlouvy dostane do kontaktu s údaji Zákazníka vyplývajícími z jeho provozní činnosti, tyto údaje v žádném případě nezneužít, nezměnit ani jinak nepoškodit, ztratit či znehodnotit.

Článek 12.

Řešení sporů

- 12.1. Smluvní strany prohlašují, že spory vzniklé ze smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou budou řešeny nejprve na úrovni kontaktních osob smluvních stran, dále na úrovni vedoucích zaměstnanců smluvních stran, případně na úrovni statutárních orgánů smluvních stran.
- 12.2. Všechny spory, které vzniknou ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou dle předchozího odstavce, budou rozhodovány obecnými soudy v souladu s příslušnými právními předpisy.

Článek 13.

Ostatní ujednání

- 13.1. Poskytovatel se zavazuje zasílat kontaktním osobám Zákazníka aktuální informace o všech platných cenách služeb, a to minimálně jedenkrát za 3 kalendářní měsíce. V případě, že dojde ke změně aktuálních informací o všech platných cenách služeb častěji, je Poskytovatel povinen tuto informaci zaslat Zákazníkovi nejpozději 14 kalendářních dní před touto změnou.
- 13.2. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním Smlouvy v souladu s povinnostmi Zákazníka dle příslušných právních předpisů.
- 13.3. Poskytovatel je při ochraně osobních údajů povinen postupovat v souladu s příslušnými ustanoveními Zákona o EK a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, resp. s příslušnými přímo použitelnými právními předpisy Evropské unie v oblasti ochrany osobních údajů.
- 13.4. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu písemně oznámit Zákazníkovi veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na plnění Smlouvy, zejména změny svého majetkoprávního postavení, vstup do likvidace, úpadek, prohlášení konkursu apod.
- 13.5. Zákazník není povinen v souvislosti s poskytováním Služeb a SIM karet, Zařízení, resp. Nadstandardních zařízení dle Smlouvy poskytovat Poskytovateli jakékoliv jistoty nebo zálohy.

- 13.6. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího výslovného písemného souhlasu Zákazníka postoupit jakákoli práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu.
- 13.7. Poskytovatel přebírá nebezpečí změny okolností po uzavření Smlouvy ve smyslu § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.

Článek 14. **Závěrečná ustanovení**

- 14.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv, které provede Objednatel. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Objednatel tuto Smlouvu uveřejní v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 14.2. Právní vztahy založené Smlouvou se řídí právním řádem České republiky.
- 14.3. Práva a povinnosti Smlouvou výslovně neupravené se řídí Občanským zákoníkem, Zákonem o EK, jakož i dalšími zvláštními právními předpisy upravujícími podmínky ve vztahu k předmětu plnění dle Smlouvy.
- 14.4. Pro plnění Smlouvy jsou závazné rovněž všechny dokumenty vztahující se k Veřejné zakázce, a to zejména zadávací podmínky Veřejné zakázky včetně všech příloh, jakož i nabídka Poskytovatele.
- 14.5. Nedílnou součástí Smlouvy jsou její přílohy:
Příloha č. 1 – Specifikace služeb (včetně předpokládaného objemu Služeb);
Příloha č. 2 – Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele (dále jen „VOP“);
Příloha č. 3 – Služba svolávacího asistenta.
- 14.6. VOP se použijí na práva a povinnosti smluvních stran Smlouvy pouze v případě, že tato práva a povinnosti smluvních stran nejsou výslovně upravena Smlouvou, a/nebo v případě, že použití VOP je pro Zákazníka oproti Smlouvě příznivější. Vydal-li Poskytovatel též provozní nebo technické podmínky (dále jen „PTP“), použijí se na práva a povinnosti smluvních stran dle Smlouvy pouze v případě, že tato práva a povinnosti stran nejsou výslovně upraveny Smlouvou, a/nebo v případě, že použití PTP je pro Zákazníka oproti Smlouvě příznivější. Ustanovení tohoto odstavce platí i pro jakékoli budoucí všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele či provozní nebo technické podmínky Poskytovatele, pokud budou příznivější pro objednatel, a/nebo pokud nebudou upraveny touto smlouvou. V případě, že je pro Zákazníka příznivější zákonná úprava, má tato zákonná úprava přednost před VOP.
- 14.7. Neplatnost nebo neúčinnost některého ustanovení této smlouvy nezpůsobuje neplatnost celé Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné nebo neúčinné ustanovení Smlouvy ustanovením platným a účinným, které bude co do obsahu a významu neplatnému nebo neúčinnému ustanovení co nejbližší.
- 14.8. Změny a doplňky Smlouvy je možné činit pouze po dohodě smluvních stran formou písemných vzestupně číslovaných dodatků.
- 14.9. Tato Smlouva se vyhotovuje v pěti (5) stejnopisech, z nichž Objednatel obdrží tři (3) stejnopisy a Poskytovatel dva (2) stejnopisy.
- 14.10. Každá ze Smluvních stran prohlašuje, že tuto Smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah této Smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jí známy všechny skutečnosti, jež jsou pro uzavření této Smlouvy rozhodující.

14.11. Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu přečetly a s jejím obsahem souhlasí.

Zákazník:

Poskytovatel:

V Říčanech dne

V Praze dne

Krajská správa a údržba silnic
Středočeského kraje, příspěvková
organizace

Mgr. Zdeněk Dvořák, MPA, ředitel

O2 Czech Republic a.s.

Petr Krutký, Account Manager

Příloha č. 1 – Specifikace služeb (včetně předpokládaného objemu Služeb)

Příloha č. 1 - Specifikace služeb					
Služby	Jednotka	Cena za zřízení služby (bez DPH)	Cena za jednotku (bez DPH)	Předpokládaný počet jednotek za měsíc	Cena (bez DPH) za dobu trvání smlouvy (24 měsíců)
ASYMETRICKÝ INTERNET (xDSL/ 4G LTE/ VTTX)					
xDSL 20/2 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Jílové u Prahy, Šenflukova 249	1 měsíční paušál	0	330,76 Kč	1	7 938,24 Kč
xDSL 50/5 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Rudná u Prahy, Masarykova 572	1 měsíční paušál	0	371,76 Kč	1	8 922,24 Kč
xDSL 20/2 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Slaný, Netovická (u ploché dráhy)**	1 měsíční paušál	0	330,76 Kč	1	7 938,24 Kč
xDSL 6/0,4 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Fialka u Malého Přitočna, č. pozemku 195	1 měsíční paušál	0	330,76 Kč	1	7 938,24 Kč
xDSL 20/2 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Rakovník, Otýlie Beníškové 2540	1 měsíční paušál	0	330,76 Kč	1	7 938,24 Kč
xDSL 50/5 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Mšeno, Mělnická 438	1 měsíční paušál	0	371,76 Kč	1	8 922,24 Kč
xDSL 6/0,4 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Vlašim, Lidická 1642	1 měsíční paušál	0	330,76 Kč	1	7 938,24 Kč
xDSL 20/2 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Sedčany, Na Červeném Hrádku 294	1 měsíční paušál	0	330,76 Kč	1	7 938,24 Kč
xDSL 50/5 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Městec Králové, Dymovská 104	1 měsíční paušál	0	371,76 Kč	1	8 922,24 Kč
4G LTE 20/2 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Mochov, U Čelákovské silnice**	1 měsíční paušál	4090,64	330,76 Kč	1	12 028,88 Kč
VTTX 20/2 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Čáslav, Táborská 1668	1 měsíční paušál	4338,57	330,76 Kč	1	12 276,81 Kč
xDSL 50/5 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Praha 5 - Zbraslav, Hauptova 594	1 měsíční paušál	0	371,76 Kč	1	8 922,24 Kč
xDSL 50/5 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Říčany, Podhrázská 1998/17	1 měsíční paušál	0	371,76 Kč	1	8 922,24 Kč
			4 504,88 Kč		116 546,33 Kč
SYMETRICKÝ INTERNET (Optika/Metalika/RR spoj)					
symetrická linka - 30/30 Mbit/s - Benešov u Prahy, Křížkova 1351	1 měsíční paušál	1	6 199,00 Kč	1	148 777,00 Kč
symetrická linka - 30/30 Mbit/s - Kolín, Klejnarská 894	1 měsíční paušál	1	6 199,00 Kč	1	148 777,00 Kč
symetrická linka - 30/30 Mbit/s - Říčany, Žizkova 263/1	1 měsíční paušál	1	6 199,00 Kč	1	148 777,00 Kč
symetrická linka - 6/6 Mbit/s - Drásov u Příbrami, Drásov 56	1 měsíční paušál	0	3 940,00 Kč	1	94 560,00 Kč
symetrická linka - 150/150 Mbit/s, SLA 99,00%, 4 IP pevné adresy, Praha, Zborovská 11	1 měsíční paušál	1	11 199,00 Kč	1	268 777,00 Kč
symetrická linka - 30/30 Mbit/s, pevná IP adresa - Mnichovo Hradiště, Jiráskova 439	1 měsíční paušál	1	6 199,00 Kč	1	148 777,00 Kč
symetrická linka - 30/30 Mbit/s, pevná IP adresa - Mělník, Nad Drahou 3320	1 měsíční paušál	1	6 199,00 Kč	1	148 777,00 Kč
symetrická linka - 12/12 Mbit/s, pevná IP adresa - Kladno, Železárenská 1566	1 měsíční paušál	0	5 200,00 Kč	1	124 800,00 Kč
symetrická linka - 30/30 Mbit/s, pevná IP adresa - Poděbrady, U stadionu 986	1 měsíční paušál	1	6 199,00 Kč	1	148 777,00 Kč
symetrická linka - 30/30 Mbit/s - Králův Dvůr - Popovice, Bohumila Hájka čp. 180	1 měsíční paušál	1	6 199,00 Kč	1	148 777,00 Kč
			63 732,00 Kč		1 529 576,00 Kč
MOBILNÍ HLASOVÉ SLUŽBY					
Neomezený tarif (hlas, SMS, 3 GB data)	1 měsíční paušál	x	370,00 Kč	160	1 420 800,00 Kč
Mezinárodní roaming					
Odchozí hovor mimo EU	1 minuta	x	18,00 Kč	20	8 640,00 Kč
Příchozí hovor mimo EU	1 minuta	x	12,00 Kč	20	5 760,00 Kč
Odchozí multimediální zpráva MMS v rámci EU	1 MMS	x	4,68 Kč	20	2 246,40 Kč
Odchozí textová zpráva SMS (délka 160 znaků) mimo EU	1 SMS	x	4,00 Kč	20	1 920,00 Kč
Odchozí multimediální zpráva MMS mimo EU	1 MMS	x	4,68 Kč	20	2 246,40 Kč
Data roaming mimo EU	1 MB	x	30,00 Kč	20	14 400,00 Kč
MOBILNÍ DATOVÁ A OSTATNÍ SLUŽBY					
Datový tarif - 20 GB	1 měsíční paušál	x	425,00 Kč	66	673 200,00 Kč
veřejná statická IP adresa	1 měsíční paušál	x	99,00 Kč	7	16 632,00 Kč
Datový tarif do vozidel - 11 MB	1 měsíční paušál		45,00 Kč	120	129 600,00 Kč
Zajištění funkcionality svolávачho asistenta	1 měsíční paušál	x	3 000,00 Kč	1	72 000,00 Kč
SMS zpráva v rámci svolávачho asistenta	1 SMS	x	1,00 Kč	160	3 840,00 Kč
Hlasová zpráva v rámci svolávачho asistenta	1 minuta	x	1,00 Kč	15	360,00 Kč
					2 351 644,80 Kč
HW BANKA					
HW banka - cena bez DPH za 24 měsíců					100 000,00 Kč
Nabídková cena celkem za dobu trvání smlouvy (24 měsíců)					4 097 767,13 Kč
(*) = cena zde uvedená již musí zahrnovat veškeré případné slevy a další zvýhodnění poskytnutá uchazečem					
** = upřesnění adres:					
Slaný, Netovická (u ploché dráhy) GPS souřadnice y 763819,73 x 1024934,43					
Fialka u Malého Přitočna, č.pozemku 1954 GPS souřadnice y 762739,77 x 1038573,29					
Mochov, U čelákovské silnice GPS souřadnice y 716203,25 x 1039864,3					
- platnost smlouvy	24 měsíců				
- výše HW banky bez DPH/24 měsíců	100 000,00				
- bezúplatná aktivace nových SIM	0,00				
- bezúplatné blokování SIM (např. při ztrátě)	0,00				
- bezúplatná výměna vadné SIM	0,00				
- bezúplatné blokování služeb (MMS, barevné linky apod.)	0,00				
- bezúplatné uspaní SIM na 1 rok	0,00				
- bezúplatné poskytnutí elektronických podrobných výpisů	0,00				
- jméno a kontakt na přímého nadřízeného přiděleného obchodního zástupce pro případ špatné komunikace nebo nereaogování na naše výzvy					
- uvedená požadovaná rychlost je minimální, což neznamená, že by nemohla být nabídnuta vyšší					
Kladno, 16.4.2020					
Vyhotovila: Jana Svejková					

Příloha č. 2 – Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele

Smluvní podmínky

Všeobecné podmínky poskytování služeb

Účinné od 1. 4. 2020

<u>Služby elektronických komunikací</u>	2
<u>Další služby podle těchto VP</u>	3
<u>Jak se uzavírá smlouva</u>	3
<u>Povinnosti při užívání služeb</u>	5
<u>Placení vyúčtování</u>	6
<u>Postup při neplacení</u>	7
<u>Zpracování osobních údajů</u>	8
<u>Poruchy a reklamace</u>	8
<u>Omezení nebo přerušení poskytování služeb</u>	9
<u>Změny</u>	9
<u>Ukončení ze strany účastníka</u>	10
<u>Ukončení ze strany O2</u>	11
<u>Odpovědnost za škodu a náhrada škody</u>	12
<u>Platby přes O2</u>	12
<u>Závěrečná ustanovení</u>	15

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

O2 Czech Republic a.s.,

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

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

1. Služby elektronických komunikací

1.1. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací s O2

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

1.2. Co se rozumí základní službou a jejím zřízením

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

1.3. Služby v pevném místě

Službu lze čerpat pouze na konkrétní adrese. K poskytování služby je nutné mít zřízený funkční pevný technologický koncový bod („zásuvku“) a volnou kapacitu pevné sítě. Po uzavření smlouvy zajistíme podrobné technické šetření. Uzavřením smlouvy potvrzujete, že jste oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor či nemovitosti, kde má být služba zřízena. Službu zřídíme do 20 pracovních dní od uzavření smluvního vztahu na poskytování této služby. O2 má právo podle svých technických možností zajistit službu i prostřednictvím mobilní sítě; podrobnosti stanoví ceník. Pokud koncový bod není, nebo síť neumožňuje kvalitní poskytnutí služby, má O2 právo vypovědět poskytování služby. O2 na žádost zprostředkuje dotaz na možnost vybudovat vedení na vaše náklady.

1.4. Služby mobilní

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

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

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

1.5. Smluvní dokumentace

Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací tvoří tyto dokumenty: smluvní formulář, tyto VP a v rozsahu sjednaných služeb i ceník (vše dohromady tvoří „smluvní podmínky“). Každá část smluvních podmínek upravuje určitou oblast. Smluvní formulář zachycuje nastavení vaší konkrétní služby. VP obsahují práva a povinnosti týkající se všech služeb. Ceník obsahuje popis vlastností každé služby a případně zvláštní pravidla pro danou službu odlišná od těchto VP. V ceníku najdete ceny za jednotlivé služby a podmínky, za nichž se tyto ceny uplatní. V případě rozporů se přednostně uplatní ujednání ve smluvním formuláři, poté v ceníku a nakonec ve VP. Smluvní podmínky nelze měnit na základě faktických úkonů nebo praxe stran. VP a ceník jsou veřejné a najdete je na internetových stránkách a v O2 prodejnách; jejich prostřednictvím O2 plní informační povinnosti stanovené zákonem (např. předšmluvní informace).

1.6. Moje O2

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

2. Další služby podle těchto VP

2.1. Kdy se tyto VP rovněž použijí

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

2.2. Volitelné služby

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

2.3. Zadávání příkazů k platbám přes O2

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

2.4. Další služby

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

2.5. Co tyto VP neupravují

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

3. Jak se uzavírá smlouva

3.1. Osobně / telefonicky / přes e-shop

Smlouvu můžete uzavřít či změnit osobně za přítomnosti obou stran, telefonicky nebo přes e-shop. Zřízení další služby nebo změna stávající představují změnu smlouvy.

3.2. Identifikační údaje

Vždycky potřebujeme znát identifikační údaje osoby, se kterou budeme uzavírat smlouvu: jméno, příjmení (spotřebitele nebo podnikající fyzické osoby), obchodní firmu nebo název (právnícké osoby), e-mail (pro ověření registrace), kontaktní telefonní číslo, rodné číslo, IČO, DIČ (je-li přiděleno), stejné údaje o zástupci, a případně další skutečnosti vyžadované smluvním formulářem. Údaje vyplňuje náš pracovník nebo obchodní zástupce podle údajů uváděných účastníkem nebo jeho zástupcem. Nebo je uvádí účastník či jeho zástupce sám na webových stránkách (e-shopu). Smlouva uzavřená rodičem ve prospěch dítěte zavazuje rodiče. Rodič se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté služby.

3.3. Pravdivé, správné a aktuální údaje

Při uzavírání nebo změně smlouvy, i kdykoli později na naši žádost, jste povinen uvést pravdivé a úplné údaje o tom, kdo o čerpání služeb žádá. Nesmíte se vydávat za jinou osobu. V případě změny údajů jste povinen tyto údaje aktualizovat a neprodleně nás informovat.

3.4. Prověření důvěryhodnosti

Po sdělení údajů si prověříme, zda nám tatáž osoba již někdy nedlužila nebo není vedena v negativních registrech (SOLUS). Prověření v negativních registrech (SOLUS) můžete odmítnout, ale v takovém případě máme právo na složení finanční jistoty (depozitu). Můžeme vyžadovat složení jistoty i v jiných odůvodněných případech, zejména pokud by mohlo být ztíženo vymáhání případných pohledávek. Jistotu neúročíme a máme právo ji jednostranně použít ke splnění jakýchkoli dluhů po splatnosti, které má účastník vůči nám. Není-li sjednáno jinak, jistotu vracíme účastníkovi podle jeho pokynů po skončení smlouvy a splnění všech jeho dluhů vůči nám.

3.5. V O2 prodejně nebo u obchodního zástupce

Smluvní formulář podepíšete buď podpisem v listinné podobě, nebo vlastnoručním digitálním podpisem do elektronického souboru za pomoci digitálního pera a snímací podložky. Svou totožnost prokážete úředním dokladem totožnosti. O2 je oprávněna ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat pro potřeby O2, zejména pro prokazování existence smlouvy či požadavků na zřízení či změnu služby a pro prokazování pravosti podpisu. O2 může rozšířit možnosti podpisu či souhlasu o jiné průkazné a zaznamenatelné způsoby.

3.6. Zvláštní postup pro fyzické osoby mimo prodejnu

Od smlouvy uzavřené s fyzickou osobou mimo prodejnu (na ulici, u spotřebitele doma) má účastník právo odstoupit do 14 dní od okamžiku, kdy jsou mu doručeny informace vyžadované zákonem, včetně poučení o odstoupení a vzorového formuláře na odstoupení. Doručujeme je do Moje O2 nebo jiným způsobem pro zaslání vyúčtování.

Odstoupit lze i od změny smlouvy. Služby lze čerpat, jakmile je to technicky možné, a účastník se zavazuje uhradit poměrnou část ceny za možnost služby čerpat, i pokud se následně rozhodne odstoupit

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

Zde je podpis nahrazen jinými prostředky. O2 si vyhrazuje právo archivovat telefonickou nahrávku i všechny logy z Moje O2 nebo e-shopu. O2 může v takovém případě nechat doručit smluvní formulář na adresu účastníka do vlastních rukou prostřednictvím držitele poštovní licence. Ten při dodržení pravidel poštovního tajemství ověří totožnost podle rodného čísla na doručence, které O2 uvede na základě předchozí komunikace. O2 může též ověřit totožnost prostřednictvím kurýra, který má právo pořídit pro O2 kopie dokladů. I zde má účastník - fyzická osoba právo odstoupit stejně jako v čl. 3.6 výše.

3.8. Kdy O2 smlouvu neuzavře

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

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

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

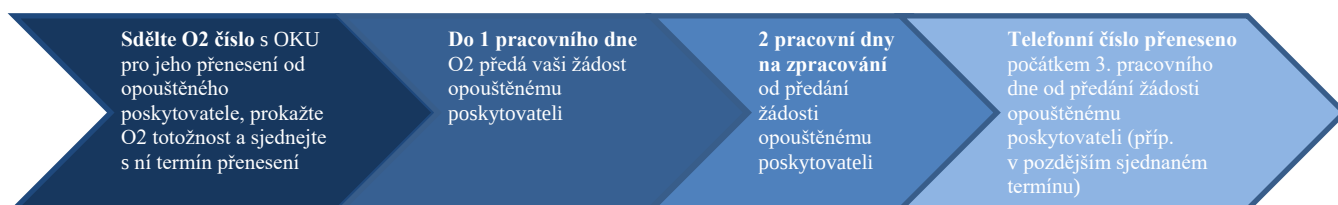
Stejně O2 postupuje i při změně smlouvy.

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

3.9. Přenesení telefonního čísla k O2

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

- Od 1. 4. 2020 stačí, když nám sdělíte přenášené telefonní číslo i ověřovací kód účastníka („OKU“) pro jeho přenesení, který máte k dispozici od opouštěného poskytovatele, a sjednáte s námi termín přenesení. Můžeme přitom požadovat ověření Vaší totožnosti obdobně dle odst. 3.2 a 3.3. Do následujícího pracovního dne předáme vaši žádost opouštěnému poskytovateli. K přenesení dojde počátkem 3. pracovního dne po předání žádosti nebo pozdější pracovní den dle termínu přenesení, který jste s námi sjednali, a to za podmínky, že u vás existuje technologický bod pro poskytování služby (tj. je zřízena přípojka O2 či jste převzali a aktivovali SIM kartu).

Jak přenést telefonní číslo k O2?

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

Pokud nám sdělíte OKU nebo ČVOP později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na přenášeném čísle. Nejpozději nám OKU nebo ČVOP sdělte předposlední pracovní den před skončením smlouvy s opouštěným poskytovatelem, jinak nelze garantovat přenesení čísla.

Službu zřídíme:

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

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

Číslo nelze k O2 přenést, pokud:

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

3.10. Veřejný registr smluv:

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

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

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

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

4.2. Ochrana kódů a zařízení

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

4.3. Kompatibilní zařízení

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

4.4. Opatření pro správné fungování sítí a služeb

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

1. stanovit pro poskytování služeb finanční nebo objemové limity, zpravidla na určitou dobu (např. den, zúčtovací období apod.); při překročení limitu je O2 oprávněna přerušit poskytování služeb,
 2. změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy z naléhavých technických nebo provozních důvodů, a to na základě oznámení i bez vašeho souhlasu. Při přečíslování O2 prostřednictvím automatických hlásek či jiným způsobem bezplatně informuje volající o změnách účastnických čísel u O2,
 3. zavést dodatečné způsoby ochrany sítí a služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch účastníků, služeb nebo sítí; O2 je oprávněna monitorovat provoz sítí a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití služeb,
 4. uplatnit transparentní, nediskriminační a přiměřená opatření pro řízení provozu v síti; pro zachování integrity a bezpečnosti sítě, ochranu před přetížením či zmírnění jeho dopadů je O2 oprávněna v nutném rozsahu i dočasně omezit provoz v síti tak, aby umožnila optimální využití služby všemi účastníky.
- 4.5. V případě porušení čl. 4.1.2 přecházejí práva i povinnosti účastníka na koncového uživatele služeb, pokud s tím O2 vysloví souhlas. Jediným oprávněným poskytovatelem služeb na telefonních číslech, jejichž prostřednictvím jsou služby poskytovány, zůstává i v takovém případě O2. Tím není dotčeno právo O2 na náhradu škody. Vyloučení této podmínky není možné bez písemného souhlasu představenstva O2.
- 4.6. Výjimky ze základních povinností podle čl. 4.1 lze sjednat jen písemně za odpovídající protiplnění.

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

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

5.2. Elektronická forma

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

5.3. Doručování

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

5.4. Když nemůžete vyúčtování najít

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

5.5. Co vyúčtování obsahuje

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

5.6. Vyúčtování a daně

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

5.7. Splatnost

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

5.8. Způsob úhrady

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

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

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

5.9. Platba inkasem z účtu

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

5.10. Použití zaplacených prostředků

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

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

5.11. Neidentifikované platby

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

6. Postup při neplacení**6.1. Upomínka a poplatek za ni**

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

6.2. Omezení služeb

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

6.3. Přerušení služeb

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

6.4. Výzva k okamžité úhradě ceny nebo jistoty

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

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

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

6.5. Evidence údajů v registrech dlužníků (SOLUS)

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

Pro případ změny právní úpravy, účastník souhlasí s tím, že jeho osobní údaje budou v rozsahu, v jakém to připouští ZOSp ze strany O2 předávány sdružení SOLUS a sdružením SOLUS nadále zpracovávány v registrech.

Účastník má právo na informace o osobních údajích, které o něm SOLUS zpracovává, právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 („GDPR“), a v případě podezření na porušení povinností při zpracování údajů má právo obrátit se na sdružení SOLUS nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz) s žádostí o zajištění opatření k nápravě.

6.6. Úrok z prodlení a smluvní pokuta

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

6.7. Inkasní agentury

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

7. Zpracování osobních údajů**7.1. Zásady zpracování osobních údajů**

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

7.2. Telefonní seznam

Na žádost účastníka zveřejní O2 jeho kontaktní údaje ve vlastní informační službě a v informační službě či v telefonním seznamu jiných poskytovatelů, pokud bude ze strany těchto poskytovatelů požádána o předání kontaktních údajů. Žádost je možné uplatnit při uzavírání účastnické smlouvy v O2 prodejně či prostřednictvím formuláře „Zveřejnění v telefonním seznamu a informačních službách“, který je dostupný na www.o2.cz. Opravu tištěného telefonního seznamu lze provést pouze při jeho nejbližší redakci. Je možné požádat, aby u kontaktních údajů v tištěném telefonním seznamu byl uveden zákaz kontaktování za účelem nabízení obchodu a služeb, a to způsoby určenými pro podání žádosti o zveřejnění v telefonním seznamu.

8. Poruchy a reklamace**8.1. Závady a poruchy**

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

8.2. 2 měsíce na podání reklamace

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

8.3. 1 měsíc na vyřízení reklamace

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

8.4. 1 měsíc na vracení částek a dobropisy

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

9. Omezení nebo přerušení poskytování služeb**9.1. Důvody vyšší moci**

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

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

9.2. Nemožnost komunikace s účastníkem

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

9.3. Úmrtí účastníka

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

9.4. Přístroj poškozující síť

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

9.5. Ostatní důvody

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

9.6. Obnovení služeb

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

10. Změny**10.1. Co lze měnit**

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

10.2. Nejasné požadavky

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

10.3. Změny tarifu

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

10.4. Schválení žádosti o změnu

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

10.5. Omezení změn smlouvy

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

10.6. Změny jinak než písemně

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

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

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

11.2. Když čerpáte výhody ze smlouvy se závazkem

Možnost výpovědi u služeb se závazkem může být omezena, podmíněna úhradou paušálního odškodnění nebo může mít za následek dodatečnou úhradu takového odškodnění. Zrušení jednotlivých služeb nemá samo o sobě vliv na závazky z rámcové dohody (pro firemní zákazníky) nebo jiných ujednání k minimálnímu měsíčnímu plnění po určitou dobu.

11.3. Telefonicky

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

11.4. ČVOP při rušení

Pokud je výpověď možná, O2 vám zašle obratem (elektronickou zprávou nebo listinnou zásilkou) jednorázový identifikační kód – Číslo Výpovědi Opouštěného Poskytovatele. Zkráceně se nazývá ČVOP. ČVOP slouží k přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli a rovněž k autorizaci požadavku na zrušení služby zadaného na dálku (kontrola, že jej činí oprávněná osoba).

11.5. Jak ČVOP použijete

Jako účastník můžete ČVOP použít podle svého uvážení ke:

1. zrušení služby bez přenesení telefonního čísla - nejpozději 3 pracovní dny před posledním dnem výpovědní doby prosím sdělte ČVOP na určené lince O2.
2. zrušení služby s přenesením čísla k jinému poskytovateli - ČVOP sdělte přejímajícímu poskytovateli podle čl. 11.10.

11.6. Pokud ČVOP nepoužijete

Platí, že požadavek na zrušení služby zadaný na dálku nebyl autorizován a byl vzat zpět.

11.7. Písemná výpověď

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

11.8. Výpověď bez uvedení důvodu

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

11.9. Změna základních podmínek

Tento výpovědní důvod je upraven přímo zákonem 127/2005 Sb. Týká se služeb elektronických komunikací a říká: „Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je 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 podnikatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r), je podnikatel 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 podnikatel 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.“

11.10. Přenesení čísla k jinému poskytovateli

- Od 1. 4. 2020 můžete požádat jiného, přejímajícího poskytovatele, aby přijal vaši žádost o přenesení čísla a vyřídil ji u O2 jako opouštěného poskytovatele služby. K tomuto účelu předějte takovému poskytovateli ověřovací kód účastníka („OKU“) pro přenesení telefonního čísla, který najdete ve své smlouvě s O2 uzavřené k přenášnému číslu, sjednejte s přejímajícím poskytovatelem termín přenesení a na jeho žádost prokažte svoji totožnost. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co obdržíme vaši žádost prostřednictvím přejímajícího poskytovatele, nebo pozdější pracovní den, který nám v žádosti oznámil, a to pokud je v žádosti obsažen platný OKU.
- Anebo stále můžete podat výpověď vůči O2 z důvodu přenesení telefonního čísla. Tento postup doporučujeme zejména při přenášání velkého počtu čísel. V tom případě sdělte přejímajícímu poskytovateli platný ČVOP od O2. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co obdržíme od přejímajícího poskytovatele objednávku na přenesení vašeho čísla, nebo pozdější pracovní den, který nám s objednávkou oznámil, a to pokud je v objednávce na přenesení obsažen platný ČVOP.

11.11. Lhůta pro přenesení čísla od O2

K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co obdržíme vaši žádost s platným OKU prostřednictvím přejímajícího poskytovatele nebo jeho objednávku na přenesení s platným ČVOP, ledaže nám přejímající poskytovatel současně oznámí pozdější pracovní den, kdy má k přenesení dojít. Pokud přejímajícího poskytovatele požádáte (sdělíte mu OKU nebo ČVOP) později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na daném telefonním čísle. Nejzazší lhůta pro sdělení OKU nebo ČVOP přejímajícímu poskytovateli je pak předposlední pracovní den před koncem smlouvy s O2. Doba přerušení poskytování služeb i důvody nepřenesení čísla od O2 platí obdobně jako při přenesení čísla k O2 (čl. 3.9).

Nesjednáme-li s vámi jinak, přenesením čísla dojde ke zrušení všech služeb zřízených na přenášném čísle a ukončení smluv o takových službách ke konci dne předcházejícímu přenesení čísla.

11.12. Převod účastnictví

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

11.13. Úmrtí spotřebitele

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

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

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

12.2. Nemožnost poskytování

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

12.3. Při neplacení

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

12.4. Uhradíte-li, smlouva pokračuje

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

12.5. Výpovědní doba

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

12.6. Dlouhodobé odpojení na žádost účastníka

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

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

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

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

13.2. Odpovědnost O2

V ostatních případech neuvedených v odst. 13.1 za škodu O2 odpovídá do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za služby v každém jednotlivém případě.

13.3. Odpovědnost účastníka

Účastník odpovídá za škodu, která vznikne O2 v důsledku:

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

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

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

14.2. Za co lze platit

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

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

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

14.3. Způsoby zadání příkazu

Příkaz k provedení Platby přes O2 můžete zadat následujícími způsoby:

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

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

14.4. Zadáním schvaluje provedení transakce

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

14.5. Částka platební transakce

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

14.6. O2 zajistí převod částky platební transakce

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

14.7. O2 může stanovit limity

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

14.8. Platební transakce ve vyúčtování od O2

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

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

Zavazujete se využívat platební transakce v souladu se smluvními podmínkami (zejména těmito VP a ceníkem) a přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu elektronického komunikačního zařízení a SIM karty. Používejte zabezpečený přístup pomocí nastavených personalizovaných bezpečnostních prvků (zejm. uzamykání zařízení bezpečnostním kódem, užívání PIN u SIM karty) a tyto bezpečnostní prvky chraňte před vyzrazením i zneužitím. Nezpřístupňujte je jiným osobám. V případě odcizení, ztráty či zneužití (včetně neoprávněného užití) elektronického komunikačního zařízení nebo SIM karty máte povinnost nám tuto skutečnost bezodkladně nahlásit. Oznámení lze učinit kdykoli bezplatně na lince zákaznické podpory O2 či písemně. Na jeho základě zablokujeme provádění dalších platebních transakcí i poskytování služeb. Porušení kterékoli vaší povinnosti plynoucí z tohoto odstavce je považováno za hrubé porušení smlouvy z vaší strany. I když nám odcizení, ztrátu či zneužití neoznámíte, jsme v případě podezření na neoprávněné nebo podvodné použití základní služby k zadání platební transakce oprávněni odmítnout příkaz či souhlas s provedením transakce a přerušit poskytování služeb a platebních transakcí, dokud důvody podezření trvají, anebo si od vás vyžádat prokazatelné potvrzení, že jste příkaz či souhlas s provedením transakce zadali, a do té doby odložit provedení transakce. V tom případě vás budeme způsobem dle odst. 15.1 neprodleně informovat o podezření na neoprávněné nebo podvodné použití základní služby k zadání platební transakce a o přerušení poskytování služeb a platebních transakcí.

14.10. Reklamacie platebních transakcí

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

14.11. Odpovědnost za neschválené transakce

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

14.12. Další informace

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

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

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

15. Závěrečná ustanovení

- 15.1. Způsoby komunikace a písemné úkony: O2 zasilá zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti („zprávy“) primárně na e-mailovou adresu účastníka a do portálu Moje O2. Je oprávněna využít i poštovní adresu a telefonický kontakt včetně SMS zpráv. Za doručenu se považuje taková zpráva odesláním mailu nebo SMS nebo vyvěšením v portálu Moje O2. U poštovní přepravy pak 3. dnem předání k poštovní přepravě držiteli poštovní licence nebo kurýrovi. Za doručenu je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena O2 jako nedoručitelná. Zprávy od O2 předávané k poštovní přepravě jsou podávány obvykle jako obvyčejné listovní zásilky; korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zasílána doporučeně. Smlouvy a jejich změny jsou uzavírány v českém jazyce a v něm též probíhá komunikace.

15.2. Při pochybnostech rozhodují záznamy O2

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

15.3. Smluvní podmínky a jejich změny

O2 je oprávněna měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně O2 nebo na trhu, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. O2 je povinna uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na www.o2.cz. Zároveň je O2 povinna informovat účastníka o uveřejnění informací o změnách smlouvy. O2 je oprávněna měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí:

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

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

15.4. Rozhodování sporů a dozorové orgány

Ve sporech mezi O2 a účastníkem vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě, které se týkají služeb elektronických komunikací, má pravomoc rozhodovat mimosoudně spory ČTÚ (www.ctu.cz). Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla O2. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně. Dohled v oblasti poskytování platebních služeb vykonává Česká národní banka (Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03, www.cnb.cz), již lze v této oblasti podávat stížnosti a podněty. Spory týkající se platebních služeb lze též řešit mimosoudně na základě návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb. (www.finarbitr.cz). Rada pro rozhlasové a televizní vysílání je dozorovým orgánem u televizního vysílání a audiovizuálního obsahu (www.rrtv.cz).

- 15.5. Smlouva a závazkové vztahy vzniklé na základě smlouvy a VP se řídí právním řádem ČR. Na všechny závazkové vztahy podle těchto VP se bez ohledu na datum jejich vzniku uplatní příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pohledávky a dluhy vzniklé před jeho účinností se ale řídí dosavadní právní úpravou. Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování služeb vzniklé mezi O2 a účastníkem před nabytím účinnosti těchto VP zůstávají i nadále v platnosti. Ustanovení VP, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení smlouvy, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků ze smlouvy plynoucích.

- 15.6. Tyto VP nabývají účinnosti dne 1. 4. 2020 a řídí se podle nich smluvní vztahy vzniklé nebo změněné ode dne jejich účinnosti. Dále se tyto VP použijí na smluvní vztahy vzniklé přede dnem jejich účinnosti v případech, kdy O2 oznámí tuto změnu obchodních podmínek a zveřejnění VP účastníkovi, a to předem v souladu se zákonem způsobem pro zasílání vyúčtování.



O2 Czech Republic a.s.

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném

Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322

Služba svolávacího asistenta

Tato funkcionality bude k dispozici (obsluhovatelná a řízená) prostřednictvím mobilního telefonu/PC pracovníka dispečinku Zákazníka, kdy v případě nestandardního stavu či vyhlášení mimořádného stavu (nepříznivé klimatické podmínky, kalamitní stavy) zaměstnanec Zákazníka spustí přednastavený informační tok. V rámci návrhu řešení musí Poskytovatel dodavatel kalkulovat s 2 přednastavenými scénáři bez omezení stanovení počtu podmínek a počtu příjemců. Spuštěním tohoto kroku dojde k informování cílové skupiny zaměstnanců (primárně technické složky, řidiči, pomocný technický personál, seznamu osob). Dotčené osoby budou oslovené hlasovou zprávou definovatelnou zadáním aktuálního informačního sdělení (v textové podobě), případně formou SMS. Před vlastním obsahovým sdělením bude příjemci informace odehrána informace o čase a datu spuštění scénáře. Příjemci budou vyzváni po doručení obsahového sdělení, zda jim informace je zřejmá a zda zprávu akceptují, případně zda potvrzují svou účast DTMF volbou (u SMS odpovědním kódem, který bude zaslán na konci obsahového sdělení). Požadavek se vztahuje především na kontrolu připravenosti terénních výjezdových posádek v zimních měsících, dále na kapacitní doplnění stavu v mimořádných směnách, apod. Na základě jejich odpovědí bude automaticky vyhodnoceno, který příjemce zprávu akceptoval, který odmítl, komu informace byla doručena a v jakém čase a průběhu. Odpovědný pracovník Zákazníka bude o tomto automaticky bez prodlení odeslána informace na dispečerský panel, případně email. Díky rychlosti doručení sdělení, zpětné vazbě od příjemců a okamžitým statistikám bude mít pracovník dispečinku vše pod kontrolou. V rámci zajištění funkcionality svolávacího asistenta Zákazníka předpokládá kapacitní řešení pro obvolávání 2 pracovníků v jeden okamžik, dále propustnost SMS 5/s

O celém průběhu a výsledku tohoto vyhlášení nestandardního (mimořádného) stavu bude zpracován a doručen automaticky souhrnný report s průběhem a výsledkem celé události (časy spuštění, průběh distribuce obsahu, vlastní obsah, reakce příjemců, atd.).

Zákazník předpokládá dodávku řešení jako služby na prostředcích Poskytovatele. Celý systém řešení bude detailně popsán, tak aby Zákazník mohl posoudit, že navrhované řešení odpovídá podmínkám zadání.

Popis systému řešení služby svolávacího asistenta

Poskytovatel v části poptávané služby svolávacího asistenta předpokládá realizaci na platformě O2 KISS (Krizový a svolávací informační systém) formou služby, kdy definovaný uživatel na straně Zákazníka bude mít k dispozici přístupy do webové správy a ovládaní služby, a to prostřednictvím PC či mobilního telefonu. Platforma O2 KISS má několik modulů, které umožní modelaci přednastavených režimů chování (scénáře), ale i rovněž část pro ad hoc oslovení a odeslání informační zprávy. O2 KISS umožňuje využití více komunikačních kanálů (SMS, Hlasová zpráva, PUSH notifikace). Součástí nastavení scénářů je část vyhodnocení a sběr odpovědí od oslovených osob. Vyhodnocení odpovědní SMS či volby DTMF probíhá zcela automaticky a umožňuje tak další definování informačního toku na základě předem stanovených podmínek, a to bez omezení počtu příjemců, tak počtu podmínek. Systém O2 KISS zajišťuje i následný reporting ať již spuštěných, vyhodnocených a připravených scénářů, tak i statistická data o užití systému. Reporty mohou být automaticky distribuovány na definované osoby či pracoviště.

Poskytovatel všechny výše definované požadavky Zákazníka splňuje v plném rozsahu, pro větší detail o platformě O2 KISS je na následujících listech uveden dokument s detailním popisem služby O2 KISS.