SMLOUVA
O POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník") níže uvedeného dne, měsíce a roku **mezi smluvními stranami:**

Poskytovatel: **O2 Czech Republic a.s.**

Sídlo:	Za Brumlovkou 266/2, Praha 4 – Michle, PSČ: 140 22
IČ/DIČ:	60193336/ CZ60193336
Zapsán v OR:	vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322
Za poskytovatele:	Michal Karfík, Top Account Manager, Divize firemních zákazníků na základě pověření ze dne 19. 10. 2016
Bankovní spojení	Komerční banka, a.s. pobočka Praha, č.ú. 69700-021/0100
E-mail:	michal.karfik@o2.cz
Technický kontakt:	Michal Palenčár tel.: +420 602 156 394, e-mail: michal.palencar@o2.cz
Obchodní kontakt:	Michal Karfík tel.: +420 602 607 072 e-mail: michal.karfik@o2.cz

Dále jen „Poskytovatel"

Uživatel: **Česká republika - Hasičský záchranný sbor Středočeského kraje**

Sídlo:	Jana Palacha 1970, Kladno, PSČ 272 01
IČ/DIČ:	70885371
Registrace:	není plátcem
Za uživatele:	plk. Ing. Miloslavem Svatošem, ředitelem HZS Středočeského kraje, vrchním radou
Bankovní spojení:	Česká národní banka Praha a.s., č. ú.: 8609881/0710, nebo 1038
Technický kontakt:	plk. Ing. Vladislav Ulrych, tel: 950 870 261, e-mail: vladislav.ulrych@sck.izscr.cz
Fakturační kontakt:	plk. Ing. Martina Zobalová, tel: 950 870 120, e-mail: martina.zobalova@sck.izscr.cz

Dále jen „Uživatel"

Společně též „smluvní strany"

1. Předmět smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy včetně jejích příloh (dále jen „Smlouva") je závazek Poskytovatele zřídit a dále poskytovat Uživateli veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Služba").

2. Tato smlouva je smluvními stranami uzavírána na základě výsledku zadávacího řízení č. j. HSKL-3794/2016-ÚE na veřejnou zakázku s názvem **„Hlasové služby pro Hasičský záchranný sbor Středočeského kraje - KOPIS".**

3. Výběrové řízení týkající se předmětu smlouvy proběhlo v souladu s § 31 ve vazbě na § 27 zákona č. 134/2016 Sb., o veřejných zakázkách ve znění pozdějších předpisů, jako veřejná zakázka malého rozsahu a bylo realizováno výzvou jedinému dodavateli prostřednictvím elektronického tržiště Gemin, systémové číslo T002/16/V00047840.

4. Způsob a podmínky poskytování služeb, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran, se řídí touto Smlouvou.

5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Uživateli Službu prostřednictvím pevných sítí ve sjednaném rozsahu a kvalitě, a to nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, jejíž součástí je „SLA" (Service Level Agreement) viz Příloha č. 4 – Dohoda o SLA.

6. Uživatel se zavazuje Službu ve sjednaném rozsahu a za dohodnutých podmínek řádně využívat, pravidelně a včas hradit Poskytovateli sjednanou cenu Služby.

2. Cena a platební podmínky

1. Cenové podmínky Služby jsou stanoveny touto smlouvou a jejími přílohami a podpůrně příslušnými ceníky vydávanými Poskytovatelem, platnými ke dni poskytnutí Služby. Podpůrný ceník Poskytovatele ke dni podpisu smlouvy je uveden v Příloze č. 5 – Ceník hlasového řešení.

2. Cena Služby za každý kalendářní měsíc je specifikována v Příloha č. 3 – Nabídková cena a je koncipována jako komplexní, úplná a konečná částka za Službu v českých korunách bez DPH. K této částce bude připočítána DPH platná ke dni fakturace. Ceny uvedené v Příloze č. 3 – Cenová specifikace v žádném případě nelze zvyšovat jednostranným úkonem Poskytovatele.

3. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena v českých korunách na účet Poskytovatele. Cena se považuje za uhrazenou k okamžiku odepsání fakturované ceny z účtu Uživatele.

4. Veškeré platby jsou prováděny na základě faktury - daňového dokladu, vystaveného Poskytovatelem v listinné podobě a doručeného na poštovní adresu Uživatele. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V opačném případě je Uživatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím, že Poskytovatel je povinen vystavit fakturu novou s novým termínem splatnosti. Uživatel souhlasí s tím, aby Poskytovatel místo daňových dokladů v listinné podobě vystavoval za poskytování služeb na základě této Smlouvy daňové doklady v elektronické podobě ve formátu *.pdf, které budou podepsány kvalifikovaným elektronickým podpisem, jak je definováno zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce a doručoval je Uživateli do elektronického uložiště – datové schránky: dz4aa73 tak, jak je definováno zákonem č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, v platném znění, způsobem, a za podmínek v tomto zákoně uvedených.

5. Datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává dnem předání Služby Uživateli a dále pokračuje prvním dnem měsíčního období poskytování služby. Faktura za měsíční plnění dle jednotlivých platných Specifikací této Smlouvy bude vystavena vždy první pracovní den následujícího měsíce se splatností 21-ti dnů. Pro případ prodlení Uživatele s úhradou oprávněně fakturované částky náleží Poskytovateli zákonný úrok z prodlení.

6. Faktura doručovaná v měsíci prosinec musí být do sídla Uživatele doručena nejpozději 10. prosince.

7. Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy Uživateli přeplatek na cenách za Služby nebo jiných poplatcích, je Poskytovatel povinen tento přeplatek Uživateli vrátit do 30 dnů.

3. Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje:

a) provozovat a udržovat veřejnou komunikační síť (dále jen Síť) v řádném technickém stavu tak, aby byly Služby poskytovány podle odpovídajících platných technických předpisů a příslušných právních předpisů platných na území České republiky;

b) postupovat při zavedení služby tak, aby zahájení poskytování služby plynule a bezproblémově navázalo na dosavadní poskytování služby;

c) nepřetržitě měřit kvalitativní ukazatele (zejména SLA), vést prokazatelným způsobem evidenci o těchto měřeních a zpracovávat výkazy, přehledy a výstupy z měření a provozního sledování tak, aby z nich byla zřejmá úroveň plnění SLA, a na vyžádání je poskytnout Uživateli;

d) provádět běžné opravy tak, aby byly závady Sítě odstraněny v nejkratším možném termínu, nejpozději do 3 kalendářních dnů;

e) předem informovat Uživatele o podstatných změnách v rozsahu, kvalitě, technických parametrech a cenách Služeb uvedených v Podpůrném ceníku Poskytovatele uvedeném v Příloze č. 5 – Ceník hlasového řešení.

f) prokazatelně informovat Uživatele o všech změnách identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě (zejména změnách obchodní firmy, sídla, DIČ), a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti této změny.

2. Poskytovatel je oprávněn:

a) na dobu nezbytně nutnou omezit nebo pozastavit poskytování Služeb toliko v souladu s rozhodnutími příslušných správních orgánů České republiky v důležitém veřejném zájmu a provádět uložená regulační opatření;

b) na dobu nezbytně nutnou ve zvlášť odůvodněných případech omezit poskytování Služeb z důvodu provádění technické údržby nebo opravy Sítě, o tomto omezení je Poskytovatel povinen s dostatečným předstihem informovat Uživatele;

c) účtovat a inkasovat od Uživatele splatnou cenu za poskytnuté Služby;

d) zpracovávat identifikační údaje a doklady Uživatele zákonnými způsoby ověřit, pořídit kopii, archivovat a zpracovávat pro provozní účely; zpracování osobních údajů, jakož i jiná manipulace, je možné toliko se souhlasem Uživatele a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

4. Práva a povinnosti Uživatele

1. Uživatel je oprávněn zejména:

a) užívat Služby ve sjednaném rozsahu;

b) provádět vlastní měření kvalitativního ukazatele (zejména SLA) a dohledovat dostupnost poskytované služby;

c) písemně odstoupit od Smlouvy v případě, že Poskytovatel přestane poskytovat

sjednané Služby po dobu delší než 7 dnů. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného odstoupení Uživatele od Smlouvy Poskytovatelovi;

d) obracet se se svými požadavky, připomínkami a hlášeními poruch na Kontaktní centrum Poskytovatele; tel.: +420 800 111 777
fax: +420 271 481 750
http://www.o2.cz
e-mail: sd@o2.cz

e) podávat reklamace na kontaktní centrum Poskytovatele;

f) účtovat a inkasovat od Poskytovatele smluvní pokutu za nedodržení garantovaných parametrů kvalitativních parametrů dle SLA;

g) v případě, že Poskytovatel poruší ustanovení Smlouvy, nebo neprovede úhradu náhrady vyčíslené Uživatelem po dobu delší než 60 dnů po splatnosti příslušné ceny za nedodržení garantovaných parametrů Služby odstoupit od Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného odstoupení Uživatele od Smlouvy Poskytovatelovi;

h) zpracovávat identifikační údaje a doklady Poskytovatele zákonnými způsoby ověřit, pořídit kopii, archivovat a zpracovávat pro provozní účely.

2. Uživatel se zavazuje:

a) užívat sjednané Služby v souladu se Smlouvou, platnými právními předpisy, zejména 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 „ZEK“);

b) užívat sjednané Služby prostřednictvím koncových zařízení dodaných Poskytovatelem;

c) řádně a včas platit Poskytovateli cenu za poskytnuté Služby a servisní úkony, které byly vyžádány Uživatelem a nesouvisejí s odstraněním provozních závad či poruch na zařízení Poskytovatele;

d) informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě (zejména změně příjmení, obchodní firmy, bydliště, sídla);

e) na výzvu Poskytovatele umožnit pracovníkům Poskytovatele přístup k elektronickým komunikačním zařízením Poskytovatele včetně koncového bodu Sítě v místě instalace a výkon nezbytných prací souvisejících jak s jejich instalací při zahájení poskytování Služeb podle Smlouvy, a to i po ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem výhradně za účelem demontáže komunikačního zařízení;

f) užívat sjednané Služby výhradně pro svoji potřebu a zdržet se jakýchkoliv zásahů do Sítě, nebo koncového bodu Sítě, zejména neumožnit sobě nebo třetím osobám neoprávněný příjem jiných než sjednaných Služeb.

5. Zařízení pro poskytování Služby

1. Veškeré součásti či doplňková zařízení Sítě včetně koncového bodu Sítě (dále jen „Zařízení“), které se nacházejí v místě instalace, jsou majetkem Poskytovatele, který je oprávněn v případě nutnosti zařízení měnit, doplňovat, upravovat nebo přemisťovat po dohodě s technickým kontaktem Uživatele

2. Koncový bod Sítě je fyzickým rozhraním, ve kterém je Uživatelovi poskytována sjednaná Služba.

6. Zahájení poskytování Služby

1. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Služby Uživateli ve sjednaném rozsahu a kvalitě nejpozději do 10-ti pracovních dnů ode dne prokazatelného vyzvání Technickým kontaktem Uživatele provedeném za účinnosti této Smlouvy (Doba zahájení Služby), nejpozději však dne 24. 1. 2017

7. Smluvní pokuty

1. Poskytovatel se zavazuje Uživateli hradit smluvní pokutu ve výši 0,5 % měsíční ceny Služby, uvedené v čl. 2 odst. 1 této Smlouvy za každý i započatý den prodlení v těchto případech:
   - nesplnění termínu Doby zahájení Služby uvedené v čl. 6. odst. 1 této Smlouvy,
   - nesplnění stanoveného termínu k odstranění závady uvedeného v čl. 3 odst. 1 písm. d) této Smlouvy.

2. Poskytovatel se zavazuje Uživateli hradit smluvní pokutu za nedodržení garantovaných kvalitativních parametrů dle Přílohy č. 4 – Dohoda o SLA.

3. Smluvní strana, která se dostane vzhledem k výše uvedenému porušení smluvních povinností do pozice dlužníka, je i po zaplacení sankce zavázána splnit hlavní závazek, neboť jejím zaplacením tento závazek nezanikne.

4. Uživatel je oprávněn požadovat náhradu škody v plné výši. Ujednání o smluvní pokutě na povinnost nahradit škodu nemá vliv.

5. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů po doručení oznámení o uložení smluvní pokuty.

6. Poskytovatel je povinen uhradit smluvní pokutu, i když porušení smluvní povinnosti zakládající nárok Uživatele na smluvní pokutu sám nezavinil.

8. Trvání a ukončení Smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců ode dne předání služby k řádnému užívání. Smlouvu lze ukončit ze strany Uživatele výpovědí s výpovědní lhůtou 2 měsíců. Výpovědní lhůta začíná běžet dnem doručení protistraně.

2. Smluvní vztah, založený touto Smlouvou, lze v celém rozsahu ukončit rovněž dohodou smluvních stran či odstoupením od Smlouvy v souladu s ustanovením § 2001 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a to zejména v případě podstatného porušení Smlouvy.
   Smluvní strany pokládají za podstatné porušení Smlouvy zejména:
   a) nezahájení poskytování služby poskytnutí Služby v termínu uvedeném v čl. 6. odst. 1 této Smlouvy,
   b) nedodržení smluvních podmínek garantujících vlastnosti a kvalitu služby v souladu se smluvními podmínkami a Přílohou č. 4 – Dohoda o SLA,
   c) Uživatel je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže bylo vyhlášeno insolvenční řízení na majetek Poskytovatele nebo hrozí-li mu úpadek, exekuce apod.

3. Poskytovatel bere na vědomí, že Služba poskytovaná podle této smlouvy může být nahrazena službou vzešlou ze soutěže KIVS. Uživatel je oprávněn jednostranně smlouvu vypovědět ve vazbě na výše uvedenou skutečnost, a dále zejména z rozhodnutí nadřízeného orgánu o jednotném resortním přístupu k zajištění předmětných služeb; poskytovateli v takovém případě nenáleží žádné satisfakční plnění /náhrada škody apod./.

9. Ostatní ujednání

1. Poskytovatel je poskytovatelem služeb elektronických komunikací v rozsahu Osvědčení č. 516/8 vydaného Českým telekomunikačním úřadem pod č. j. ČTÚ-41 769/2014-631. vyř. dne 24. 6. 2014.

2. Spory týkající se povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, nebo na jeho základě, ve kterých smluvní strany nedojdou ke smírnému řešení, rozhoduje Český telekomunikační úřad, případně Okresní soud v Kladně.

3. Škody budou řešeny dle obecné právní úpravy k tíži jejich původce. Veškeré škody včetně škod na zdraví a životě prokazatelně způsobené Uživateli nebo třetí osobě, vadou na předmětu Smlouvy jdou k tíži Poskytovatele a na jeho vrub.

10. Závěrečná ustanovení

1. Smlouva nabývá platnosti podpisem oběma smluvními stranami.

2. Smlouvu lze měnit pouze číslovanými písemnými dodatky, potvrzenými oběma smluvními stranami.

3. Veškerá práva a povinnosti smluvních stran, vyplývající z této Smlouvy ve znění jejich pozdějších dodatků a aktualizací přecházejí na právní nástupce obou smluvních stran.

4. Tato Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž Uživatel obdrží dva výtisky a Poskytovatel jeden výtisk.

5. Smluvní strany prohlašují, že tuto Smlouvu uzavírají po vzájemném projednání, podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně, určitě a srozumitelně, nikoli v tísni a za nápadně nevýhodných podmínek, na důkaz čehož připojují níže své podpisy.

6. Smluvní vztah je realizován výhradně v českém jazyce (včetně všech poskytovaných dokumentů, návodů apod., dle českého práva; řídí se primárně kogentními ustanoveními ZEK, dále ujednáními této smlouvy, následně zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.

7. Poskytovatel bere na vědomí povinnost Uživatele uveřejnit uzavřenou smlouvu v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv; tuto smlouvu zveřejní Uživatel. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním celého textu smlouvy a proklamuje, že údaje ve smlouvě nejsou chráněny zvláštním právním předpisem (osobní údaje, obchodní tajemství apod.).

8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
   Příloha č. 1 – Specifikace
   Příloha č. 2 – Všeobecné podmínky Poskytovatele
   Příloha č. 3 – Nabídková cena
   Příloha č. 4 – Obchodní podmínky pro poskytování služby SLA PRA
   Příloze č. 5 – Ceník hlasového řešení

V Praze dne: 21. 12. 2016

V Kladně dne: 27 -12- 2016

Za Poskytovatele:

Za Uživatele:

zde podpis

zde podpis

.....

Michal Karfík
Top Account Manager
O2 Czech Republic a.s.

.....

plk. Ing. Miloslav Svatoš
ředitel HZS Středočeského kraje
vrchní rada

Česká republika
Hasičský záchranný sbor
Středočeského kraje
Jana Palacha 1970
272 01 Kladno
2

Příloha č. 1 - Specifikace

1. Předmět veřejné zakázky

Předmětem veřejné zakázky je provozování hlasových služeb pro operační středisko Hasičského záchranného sboru (dále jen HZS) Středočeského kraje na dobu 48 měsíců.

- Služby bude možno v budoucnu rozšířit, pozměnit či zrušit.
- Vzhledem k tomu, že se u digitálních linek ISDN30 jedná o zajištění telefonních služeb pro operační středisko, bude zajištěn *„bezvýpadkový"* přechod služeb od stávajícího operátora a zachování číslovacího plánu (neregionální čísla 950xxxxxx).
- Stávající služby budou zachovány a kromě paušálu a hovorného se nepovolují žádné další poplatky při přechodu služeb v rozsahu poptávaných hlasových služeb.
- Výpovědní lhůta je 2 měsíce a nejsou povoleny žádné sankce ani kompenzace nebo jiné náhrady při skončení služby v souvislosti se soutěží KIVS.

2. Popis služeb

Digitální hlasové linky

Stávající digitální linky (dále jen ISDN30), jež jsou předmětem veřejné zakázky, jsou uvedeny níže. V případě přechodu k novému provozovateli bude zachován chod provozu telefonních spojení ISDN30 při přechodu od stávajícího provozovatele k provozovateli novému. Tento přechod bude proveden bezúplatně.

Obec	Ulice	čp.	PSČ	Počet ISDN30	Provolba s neregionálním číslem
Kladno	Jana Palacha	1970	27201	2	950 874 xxx

Pevné připojení pobočkové ústředny až 30 hlasovými kanály zakončené standardním rozhraním G.703 nebo E1. Služba musí umožňovat možnost nezávislého trasového připojení k více páteřním HOSTům (ústřednám operátora) a služby SLA. Služba musí umožňovat variantně na vyžádání analýzu příchozí provozu s on-line náhledem přes WEB Portál operátora, bezpečnostní monitoring odchozího provozu s ochranou před nežádoucím, neoprávněným nebo nehospodárným použitím služby ISDN30. Služba musí umožňovat rozšíření o doplňkové služby - přenos tarifních impulzů, přesměrování volání čekající volání, identifikace zlomyslných volání. Obě ISDN30 linky jsou zapojeny jako redundantní s parametrem Dual Homing.

- Počet hlasových kanálů v ISDN30: 30
- V lokalitě Kladno jsou ISDN30 linky zapojeny každá do jedné ústředny, které jsou vzájemně redundantní
- Zdroj účastnických čísel: vlastní neregionální číslo
- Dostupnost: SLA 99%
- Služba bude do lokality přivedena po metalickém vedení.
- Způsob ukončení v lokalitě: připojeno do PbÚ, v každé lokalitě je provolbový blok o velikosti 1000 čísel
- Při odchozím volání musí být zajištěna identifikace devítimístným neregionálním číslem z rozsahu účastníka.
- Příchozí volání musí být zajištěno pomocí neregionálního čísla z rozsahu zákazníka.

- Způsob tarifikace hovorného bude nastaven na 1+1 (tarifikace po vteřinách)
- Se stávajícím poskytovatelem bude zajištěna součinnost tak, aby přechod k novému operátorovi proběhl bez výpadku a byla zachována kontinuita služeb.
- Standardní měsíční vyúčtování bude zasíláno dle smlouvy, zúčtovací období bude nastaveno od 1. do posledního dne v měsíci.
- Detailní rozpis hovorů bude dostupný elektronicky.

Dostupnost služeb

SLA digitálních linek ISDN30 99%

Požadavky na služby

Viz výše Digitální hlasové linky)

Popis a požadavky Dual Homing

Hlasové služby pro operační středisko HZS Středočeského kraje jsou realizovány pomocí dvou media bran připojených do PSTN sítě poskytovatele služeb na dvě nezávislé veřejné ústředny typu EWSD, ke každé jedním svazkem ISDN 30. Přípojka ve veřejné síti je zřízena s využitím funkce Dual Homing. Směrování příchozího hovoru z veřejné sítě do PBX HZS Středočeského kraje bude probíhat podle následujícího scénáře:

1. cesta výběru – primární svazek ISDN 30 zřízený na HOST 1;
2. cesta výběru – záložní svazek ISDN 30 na HOST zřízený na HOST 2;
3. cesta výběru (společná pro všechny HZS krajů) – záložní svazek ISDN 30 přes tranzitní PBX Generálního ředitelství HZS zřízený na HOST 3.

Přesměrování provozu bude probíhat při nedostupnosti/obsazení primárního svazku. Dále bude přesměrování reagovat i na CV (Cause Value) zasílané z PBX, resp. media bran (location=User).

Záloha v rámci Dual Homing funguje:

1. při nedostupnosti ISDN30;
2. při obsazení všech kanálů ISDN30;
3. druhá záloha navíc zafunguje na informace o problému v CUCM (CV 34, Location=User) zaslané z media brány.

Další požadavky a informace

Poskytovatel zajistí další služby související s používáním ISDN30:

- funkce Dual Homing
- možnost zamezení mezinárodních volání,
- upozornění na dlouho trvající hovor
- zobrazení čísla volajícího
- vnitrostátní volání, místní a dálkové hovory musí umožňovat komunikaci do pevných sítí všech veřejných operátorů, do sítí mobilních operátorů v ČR, hovory do neveřejných telekomunikačních sítí se stávajícími přístupovými čísly 972, 973, 974, 950 a Internetu
- vyúčtování za veškeré poskytnuté služby musí umožňovat elektronicky zabezpečený přístup se sledováním výdajů v jednotlivých oblastech fakturace
    - rozbor nákladů pro jednotlivé typy volání
    - detailní vyúčtování dle fakturačních míst

- detailní vyúčtování za celou organizaci v databázové podobě tak, aby bylo možno provádět vlastní analýzy (položky – volané číslo, volající číslo, den a čas počátku hovoru, délka hovoru, sazba hovorného, cena hovorného

- mezinárodní volání musí být zajištěno tak, aby při hlasovém řešení bylo ve vztahu k určenému základnímu tarifu
- při odchozích hovorech ze samostatných linek i z pobočkových ústředen je nutné, aby se telefonní linky zadavatele identifikovali svým devítimístným číslem (z PbÚ 950xxxxxx)

Popis Dual Homing

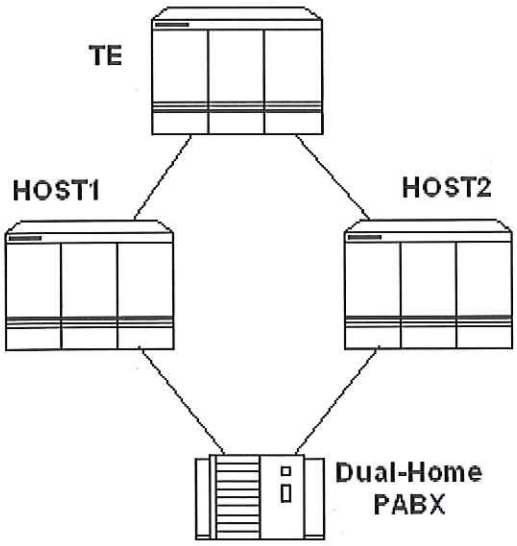
Služba DualHoming umožňuje připojení PBX ústředny Uživatele ke dvěma různým veřejným ústřednám (HOST 1 a HOST 2). V případě poruchy mezi jedním z těchto HOSTů a PBX je volání (volání z HOSTU 1 nebo HOST 2) automaticky sestaveno přes druhý, párový HOST na PBX a zabrání se tím vyřazení PBX z provozu.

V případě použití služby DualHoming dojde k aktivaci přesměrování v následujících případech:

- ztráta komunikace ústředny HOST s PBX v důsledku přerušení všech PRA toků / porucha přenosového traktu, porucha HW HOSTu, porucha HW PBX, výpadek napájení ... / obsazení všech kanálů z HOSTu v důsledku zvýšeného nerovnoměrně rozloženého provozu (např. odchozího provozu z PBX)
- obsazení všech kanálů z HOSTu v důsledku částečné poruchy toků
- úmyslné zablokování údržby PBX s cílem aktivovat přeliv.

Služba DualHoming je využitelná jednak na místní úrovni, při interním volání z HOSTu do PBX v rámci stejné tarifní oblasti a jednak při volání přes tranzitní ústřednu. Obě tyto základní varianty jsou dále popsány s tím, že za určitých okolností se mohou vzájemně prolínat.

DualHoming s přelivem na místní úrovni sítě



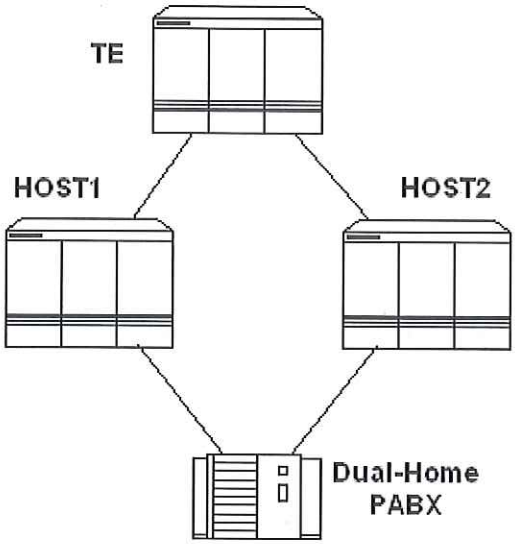
V případě standardního (lokálního) provozu jsou volání od účastníků z HOST1 nebo z HOST2 směrována přímo na „Dual-Home PABX". Nedochází tedy za standardního stavu k rozmítání odchozího provozu z těchto HOSTů na „Dual-Home PABX" mezi oba tyto HOSTy.

Pokud existuje vzájemné příčkové propojení mezi HOST1 a HOST2, je v případě poruchy nebo při obsazení všech svazků mezi HOST1 a „Dual-Home PABX, event. HOST2 a „Dual-

Home PABX", provoz odsměrován na tuto příčku a dále pak přes párový HOST do „Dual-Home PABX. Tranzitní úroveň sítě není v tomto provozním případě relevantní.

V případě neexistující příčky mezi HOSTy bude provoz směrován přes příslušnou TE.

DualHoming s přelivem přes TE



Tato modelová situace popisuje příchozí volání na TE, směrované přes některý HOST na Dual Home PABX. V případě poruchy mezi HOST1 a „Dual-Home PABX, event. HOST2 a „Dual-Home PABX", je volání přesměrováno zpět na TE a z ní přes druhý (párový) HOST na „Dual-Home PABX".

V tomto případě využití funkce DualHoming je příchozí provoz z tranzitní úrovně sítě TE (nikoli přelivový provoz) rozmítán na HOST1 a na HOST2 v jistém předem definovaném poměru, pro funkci Dual homing se doporučuje 50/50.

Jako ochrana pro případy poruchy v naší síti může být použita navíc služba Crankback, která se zřizuje v TE ústředně, na kterou jsou připojeny místní HOSTy. Služba Crankback umožňuje sestavení spojení v případě zahlcení (congestion) během fáze sestavování spojení (initial call setup). Crankback se zřizuje v tranzitní ústředně a definuje se při něm pořadí směrů, na které se má volání odsměrovat v případě přijetí CV27, 34, 38, 41, 42, 47.

Předpoklady a podmínky pro zřízení služby DualHoming

- služba Dual Homing je určena pouze pro ISPBX připojené přes DSS1 rozhraní
- ISPBX (Dual-Home PABX) je připojena ke dvěma různým HOST ústřednám ze stejné tarifní oblasti sítě
- volání pocházející z tranzitní sítě musí být distribuováno na dvě různé místní ústředny (HOSTy), na obou duálních HOSTech je ISPBX zřízena se stejným DN číslem
- DDI blok pobočkové ústředny musí být minimálně v rozsahu 1000 čísel

Požadavky na koncová zařízení

Služba je dostupná pouze pro ISDN PBX připojené přes ISDN rozhraní (BRA nebo PRA).

Další provozní podmínky

Signalizační podpora v síti

Doplňková služba DualHoming je sítí standardně podporována.

Uplatněním origin dependent routing je nutné zamezit zacyklení volání v síti.

SMLUVNÍ PODMÍNKY

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

O2 Czech Republic a.s., IČ 601 93 336, DIČ CZ60193336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322

V Praze dne 29.3.2016

Znění účinné od 30.4.2016

1. Úvodní ustanovení

1.1 **O2 jako poskytovatel:** Podle těchto Všeobecných podmínek („VP") se řídí poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací i souvisejících služeb včetně služeb s přidanou hodnotou („Služby") pod obchodní značkou O2. VP upravují také provádění platebních transakcí prostřednictvím koncových zařízení podle čl. 15 („Platební transakce"). O2 poskytuje Služby na základě účastnické smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací („Účastnická smlouva" nebo „Smlouva").

1.2 **Pevné i mobilní sítě:** O2 poskytuje Služby na území České republiky v souladu s mezinárodně uznávanými standardy. Poskytuje je prostřednictvím veřejných mobilních sítí elektronických komunikací O2 („Mobilní sítě") a prostřednictvím veřejných pevných sítí („Pevné sítě") smluvního operátora. Souhrnně se označují jako „Sítě". Služby jsou dostupné všude tam, kde je území pokryto těmito Sítěmi. Kvalitu Služeb ovlivňují jednak technické možnosti Sítí ale i fyzikální zákony a vnější vlivy z okolí. Těmito VP se řídí i roaming v zahraničí v mobilních sítích smluvních operátorů.

1.3 **Co VP neupravují:** Tyto VP se nevztahují na předplacené služby v Mobilní síti, na veřejné telefonní automaty ani prodej, nájem a opravy koncových zařízení. Nejsou ani určeny pro jiné poskytovatele služeb v síti O2 (MVNO).

1.4 **Účastník:** Účastníkem je ten, kdo uzavře Smlouvu za účelem užívání Služeb O2. Zájemce je ten, kdo zahájí s O2 jednání o uzavření Smlouvy.

1.5 **Smluvní podmínky:** Každá část smluvních podmínek O2 upravuje logicky určitou oblast. Tyto VP obsahují práva a povinnosti týkající se všech Služeb. Provozní podmínky obsahují detailní popis každé Služby a speciální pravidla pro danou Službu odlišná od těchto VP. Ceny jsou zveřejněny v cenících. Specifikace služeb slouží ke sjednání konkrétní Služby s Účastníkem. Smluvní podmínky nelze měnit na základě faktických úkonů nebo praxe stran.

1.6 **Ceny:** Ceníky O2 obsahují ceny za jednotlivé Služby, ceny týkající se Speciálních nabídek, ceny za nájem koncových zařízení i výši smluvních pokut za porušení povinností podle Smlouvy. Obsahují i podmínky, za nichž se tyto ceny a smluvní pokuty uplatní. V Cenících může být uvedena nabídka servisních a operátorských služeb.

2. Uzavírání Smlouvy

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

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

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

2.2.1 **Právnická osoba** uvede obchodní firmu nebo název, IČ, DIČ, sídlo, popř. sídlo organizační složky na území ČR, jméno, příjmení, bydliště, druh a číslo identifikačního dokladu osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby.

2.2.2 **Podnikající fyzická osoba** uvede jméno a příjmení, IČ (bylo-li přiděleno), DIČ, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání, druh a číslo identifikačního dokladu.

2.2.3 **Nepodnikající fyzická osoba** uvede jméno a příjmení, bydliště, datum narození a rodné číslo, bylo-li přiděleno druh a číslo identifikačního dokladu.

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

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

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

2.3 **Autorizovaný účastník a identifikační klíč:** Účastník, který doloží při uzavření Smlouvy za své přítomnosti údaje dle odst. 2.2 identifikačními doklady, se stává autorizovaným účastníkem. Autorizovanému účastníkovi může být od O2 pro potřeby identifikace při elektronické či telefonické komunikaci s O2 přidělen identifikační klíč. Tento klíč může mít podobu uznávaných identifikačních prostředků anebo podobu alfanumerického kódu („Identifikační klíč").

2.4 **Návrh na Kontaktních místech:** Zájemce může uplatnit Návrh písemně na Kontaktních místech. Návrh je možné podepsat i vlastnoručním digitálním podpisem do elektronického souboru digitálním perem za pomoci snímací podložky nebo tabletu.

2.5 **Lze využít i prostředky komunikace na dálku:** Zájemce může uplatnit Návrh i elektronicky nebo telefonicky, pokud to není vyloučeno v Provozních podmínkách k příslušné Službě.

2.6 **Neúplný Návrh:** Pokud Zájemce v Návrhu neuvede některé parametry týkající se požadované Služby, platí, že jejich nastavení je oprávněna provést O2.

2.7 **Ověření dostupnosti:** Před přijetím Návrhu O2 podle Provozních podmínek pro danou Službu ověří možnosti zřízení nové Služby. O2 Návrh odmítne, pokud požadovanou Službu nelze zřídit.

2.8 **Prověření v registru SOLUS:** Podáním Návrhu Zájemce bere na vědomí, že O2 může zjišťovat informace o jeho platební morálce a důvěryhodnosti, a to z Registru fyzických osob a Registru podnikajících fyzických osob (IČ) sdružení SOLUS, zájmového sdružení právnických osob, IČ 69346925 („SOLUS"), jehož je O2 členem. To platí i o jiných registrech dlužníků, jichž se O2 stane členem.

2.9 **Kdy Smlouvu neuzavřeme a Službu nezřídíme:** O2 odmítne Návrh, pokud Zájemce:

a) úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
b) uvedl neúplné osobní nebo identifikační údaje anebo v rozporu s odst. 2.2 nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů,
c) neplnil nebo neplní své závazky vůči O2 nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
d) nesložil u O2 požadované zálohy či jistoty v souladu s aktuálními Ceníky,
e) vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku, na základě porušení povinností ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku,
f) odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných O2,
g) odkázal na své obchodní podmínky, které svým obsahem odporují smluvním podmínkám, nebo
h) smluvní podmínky přijal s výhradou, dodatkem či odchylkou anebo podmínky zrekapituloval jinými slovy.

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

2.10 **Přijetí Návrhu:** O2 Návrh akceptuje, pokud Zájemce splní všechny podmínky specifikované dle těchto VP.

2.11 **Doba trvání Smlouvy a akceptace:** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu Specifikace oběma smluvními stranami, nejpozději však dnem doručení informace o akceptaci Návrhu druhé smluvní straně. Podepisuje-li Zájemce Specifikaci již podepsanou ze strany O2, je povinen odeslat jedno podepsané vyhotovení bez zbytečného odkladu zpět O2. Za informaci o akceptaci Návrhu se považuje i zřízení požadované Služby.

2.12 **Právo spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku:** Smlouva může být uzavřena i v jiné než písemné formě. Dnem uzavření Smlouvy je v tomto případě den přijetí Návrhu ze strany O2 nebo den zřízení Služby, podle toho, co nastane dříve. Pokud je Smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, má spotřebitel právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy od O2

obdrží informace o podstatných náležitostech uzavřené Smlouvy. To platí i pro změnu Smlouvy. Odstoupí-li spotřebitel od Smlouvy a O2 již začala poskytovat na výslovnou žádost spotřebitele Služby, je spotřebitel povinen O2 uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. Výslovnou žádostí o poskytnutí Služby je uskutečnění odchozího volání, odeslání SMS/MMS, uskutečnění datového spojení nebo potvrzení v úvodním menu při instalaci Služby. Při odstoupení od změny Smlouvy dojde od data doručení odstoupení k navrácení Smlouvy do stavu před změnou. Písemné odstoupení je nutné odeslat v dané lhůtě na adresu sídla O2. K odstoupení lze využít vzorový formulář.

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

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

Podobně si lze od jiného poskytovatele k O2 převést i službu internetového připojení v pevné síti, a to bez přenesení telefonního čísla. Podrobnější pravidla pro jednotlivé druhy Služeb mohou být stanovena v Provozních podmínkách.

3. Práva a povinnosti O2

3.1 O2 se zavazuje:

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

3.2 O2 je oprávněna:

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

4. Práva a povinnosti Účastníka

4.1 Účastník je oprávněn:

a) (**užívání Služeb**) řádně užívat Služeb O2, které mu byly zřízeny, nesmí je však přenechávat k přeprodeji,
b) (**ohlašování poruch**) bezplatně ohlašovat poruchy Služeb písemně nebo telefonicky na pracoviště O2 uvedené v Provozních podmínkách, případně ve Specifikaci. O2 je oprávněna požadovat písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy,
c) (**užívání Služeb třetí osobou – zákaz „přeprodeje"**) umožnit užití Služeb třetí osobě jako „Uživateli". Pokud však kdokoli hodlá vyžadovat od jiné osoby za užití Služeb úplatu nebo umožnit užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, nemůže tak učinit bez uzavření smlouvy podle § 79 a násl. Zákona č. 127/2005

Sb., o elektronických komunikacích („ZoEK"). Vyloučení této podmínky není možné bez souhlasu představenstva O2. Vydávání Služeb O2 za služby jiného subjektu je zakázáno. V případě porušení těchto podmínek přecházejí práva i povinnosti Účastníka na koncového Uživatele Služeb, jakmile s tím O2 vysloví souhlas. Jediným oprávněným poskytovatelem Služeb na telefonních číslech, jejichž prostřednictvím jsou Služby poskytovány, zůstává i v takovém případě O2. Tím není dotčeno právo O2 na náhradu škody,

d) (**právo na informace**) požádat O2 o sdělení informací o Službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka apod. O2 sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené ze strany O2 pro poskytování takových informací,

e) (**oddělený roaming**) čerpat roamingové služby v rámci Evropské unie trvale od jiného poskytovatele, který má s O2 uzavřenu příslušnou smlouvu. Tato změna poskytovatele není zpoplatněna a dojde k ní do 24 hodin od uplatnění žádosti o převod služby u přejímajícího poskytovatele. V případě mobilního připojení k internetu lze takto čerpat služby i na základě jednorázového požadavku u vybraného poskytovatele. Více informací o odděleném roamingu je k dispozici na Internetových stránkách.

4.2 Účastník se zavazuje:

a) (**oznamování změn údajů**) po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat O2 změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, Fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. O2 může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,

b) (**zákaz zásahů do Sítě**) neprovádět změny na zařízení Sítě, včetně koncového bodu Sítě, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat,

c) (**užívání Služeb pouze povolenými způsoby**) užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu s těmito VP, písemnými návody a pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám. Porušením tohoto závazku může být zejména užití SIM karet O2 v zařízeních, které umožňují propojování hovorů započatých na telefonních číslech účastníků jiného poskytovatele na telefonní čísla Účastníků O2 nebo naopak (např. GSM brány), a dále systematické umožnění komunikace účastníkům jednoho poskytovatele s účastníky jiného poskytovatele za účelem obcházení existujících smluv o propojení,

d) (**užívání schválených zařízení**) užívat Služeb pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v Sítích v ČR; O2 si vyhrazuje právo určit v Provozních podmínkách, popř. v Ceníku, že k užívání Služeb prostřednictvím určitých komunikačních zařízení je Účastník oprávněn pouze s předchozím písemným souhlasem O2.

e) (**ochrana Sítí a Služeb**) užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítí a Služeb,

f) (**placení cen za služby**) řádně a včas platit za poskytnuté Služby a za Platební transakce,

g) (**solventnost**) poskytnout O2 podklady k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své závazky,

h) (**ochrana kódů**) chránit před ztrátou, odcizením, vyzrazením a zneužitím ztráty přístupové kódy, identifikační klíče, PIN, PUK a všechny další kódy („Kódy"), které mu O2 předala,

i) (**osobní projednání**) dostavit se na písemnou výzvu O2 ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny O2.

j) (**zneužití výhod**) nezneužívat výhody poskytované v rámci tarifu nebo marketingové akce; zneužitím se mimo jiné rozumí (a) umělé nebo automatické generování hovorů nebo zpráv (b) užívání výhody primárně za účelem získání jakéhokoliv jiného finančního či jiného prospěchu Účastníka, popř. třetí strany, přesahujícího poskytnutou výhodu, a to na úkor O2 a (c) využívání výhody v rozsahu přesahujícím maximální předpokládatelné chování Účastníka, ledaže Účastník prokáže, že se jednalo o standardní využití Služby, nebo poskytne O2 uspokojivé vysvětlení.

5. Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a sankce

5.1 **Ceny jsou upraveny v Cenících:** Ceníky O2 obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby jsou k nahlédnutí na Kontaktních místech a jsou dostupné i na Internetových stránkách. Ceníky upravují zpoplatnění Služeb v rámci tarifů. Tarif představuje soubor cen za jednotlivé služby a určuje podmínky, za nichž se tyto ceny, případně i slevy a tzv. volné jednotky, uplatní (víkend, špička). Součástí tarifu mohou být i služby samostatně nezpoplatněné („zdarma") a zpravidla je nutné měsíčně hradit stanovenou částku (tzv. paušál).

5.2 **Vyúčtování záloh a jistot:** O2 je po podání Návrhu oprávněna vyúčtovat Účastníkovi v souladu s Ceníkem částku ve výši ceny aktivace a případné zálohy nebo jistoty. Zálohy budou Účastníkovi zúčtovány, resp. jistoty vráceny dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny podmínky pro jejich vrácení. Pokud nejsou podmínky pro vyúčtování záloh či vrácení jistot splněny, je O2 oprávněna zálohy či jistoty použít k úhradě pohledávek za Účastníkem v souladu s odst. 5.13 a současně žádat Účastníka o doplnění záloh či jistot do původní výše, resp. podle okolností o jejich navýšení.

5.3 **Povinnost hradit cenu za Služby:** Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu za podmínek a ve výši stanovené v Ceníku platném v době poskytnutí Služby. Rodič, který uzavřel Smlouvu za dítě, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté Služby společně a nerozdílně s dítětem.

5.4 **Platební podmínky:**

5.4.1 **Elektronické vyúčtování:** O2 vystavuje vyúčtování ceny za Službu bezplatně v elektronické formě. Tištěné vyúčtování jako doplněk k elektronickému vyúčtování bude vystaveno na výslovnou žádost Účastníka a za cenu stanovenou v Ceníku. V případě, že je vystavováno elektronické vyúčtování, je toto vyúčtování daňovým dokladem. Vyúčtování se nevystavuje za zúčtovací období, v nichž Účastníkovi nebyla poskytnuta žádná Služba.

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

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

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

Datem uskutečnění zdanitelného plnění podle zákona o DPH je den zjištění skutečné spotřeby. U Služeb, kde datum uskutečnění zdanitelného plnění nelze stanovit jako den zjištění spotřeby, je v souladu se zákonem o DPH sjednáno dílčí plnění, přičemž každé dílčí plnění se považuje za uskutečněné dnem vystavení vyúčtování. Poskytnutí Služby je plněním hlavním. Pokud je ke Službě dodáno koncové zařízení, je dodávka koncového zařízení vedlejším plněním k poskytnutí Služby.

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

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

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

a) inkasem z bankovního účtu,
b) příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu O2,
c) prostřednictvím SIPO (pouze za Služby v Pevných sítích, kde byl tento způsob sjednán do 31.8.2015),
d) platbou v hotovosti na poště poštovní poukázkou typu A.

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

5.4.7 **Platba inkasem:** V případě platby inkasem z účtu Účastník souhlasí s tím, že O2 je oprávněna vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na straně Účastníka či peněžního ústavu, není tím dotčena povinnost Účastníka uhradit

vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Pokud inkasní platba z důvodu na straně Účastníka nebo peněžního ústavu neproběhne opakovaně, je O2 oprávněn inkasní způsob úhrady zrušit. Zrušení nebo změnu inkasního způsobu úhrady je Účastník povinen prokazatelně oznámit O2 současně s oznámením náhradního způsobu úhrady.

5.4.8 **Výzva k okamžité úhradě ceny nebo jistoty:** Kdykoli před skončením zúčtovacího období je O2 oprávněna zaslat Účastníkovi na adresu naposledy oznámenou O2 nebo osobně Účastníkovi předat odůvodněnou výzvu k okamžité úhradě ceny za poskytnuté Služby, resp. úhradě stanovené zálohy či jistoty, pokud má O2 důvodné podezření, že Účastník:

a) zneužívá Služby nebo
b) nebude řádně hradit částky ve výši ceny poskytovaných Služeb nebo
c) umožní třetí osobě zneužívání Služeb nebo
d) spotřeboval Služby v hodnotě vyšší, než je jeho finanční limit.

Záloha bude zúčtována ve vyúčtování za probíhající zúčtovací období. Jistota bude Účastníkovi vrácena dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny podmínky pro její vrácení.

5.4.9 **Splnění závazku, variabilní symbol:** Závazek Účastníka zaplatit vyúčtované ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené příslušným variabilním symbolem na stanovený účet O2. Variabilní symbol je vždy uveden na příslušném vyúčtování a může být Účastníkovi na jeho žádost sdělen i jiným způsobem, např. telefonicky. Účastník je povinen zaplatit O2 vyúčtovanou částku včetně DPH. Zajištění DPH ve smyslu § 109a zákona č. 235/2004 Sb. (zákon o DPH) není možné bez předchozí písemné dohody Účastníka a O2, k jejímuž uzavření je za O2 oprávněno pouze představenstvo.

5.5 **Započtení Účastníkem:** Pohledávky O2 může Účastník započíst proti svým pohledávkám pouze na základě předchozího písemného souhlasu O2.

5.6 **Úhrada při obnovení Služby:** V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka (např. Účastník neuhradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je O2 oprávněna požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu.

5.7 **Postup O2 při nehrazení vyúčtování:** Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, O2 jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění či upomínky. Účastník se zavazuje zaplatit cenu každé takové upomínky a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky O2 za Účastníkem. Po marném uplynutí náhradní lhůty může O2 Účastníkovi omezit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy zamezením aktivního přístupu ke každé Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. O2 neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.

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

5.9 **Upomínky:** Nezaplatí-li Účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, může ho O2 na prodlení upozornit i elektronicky, hlasovou či SMS zprávou nebo jiným dohodnutým způsobem.

5.10 **Postup při závadě či poruše:** Pokud Službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně O2, sníží O2 přiměřeně cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Předpokladem je, že Účastník bez zbytečného odkladu ohlásí O2 poruchu nebo se O2 dozví o závadě jinak a Účastník poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. v případě závady na přípojném vedení ke koncovému bodu nebo na koncovém bodu).

5.11 **Paušální platby:** Nestanoví-li příslušný Ceník jinak, je Účastník povinen hradit sjednanou cenu za Službu v plné výši až do zrušení Služby.

5.12 **Inkasní agentury:** O2 je oprávněna zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s O2.

5.13 **Použití uhrazených částek:** Finanční plnění ze strany Účastníka může O2 použít zpravidla v tomto pořadí:

a) na úhradu závazků Účastníka vzniklých z Platebních transakcí nebo
b) na úhradu smluvních pokut a pohledávek O2 vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí Služeb, a to i pohledávek nesplatných včetně jejich příslušenství nebo
c) k uspokojení pohledávek O2 vzniklých z důvodů souvisejících s poskytováním Služeb včetně jejich příslušenství.

5.14 **Neidentifikované platby:** Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu a nebudou považována za řádné a včasné splnění závazku Účastníka. Jakmile O2 takovou neidentifikovanou platbu zjistí, podnikne kroky směřující k jejímu vrácení, nenaloží-li podle okolností s finančním plněním dle odst. 5.13.

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

6. Osobní, provozní a lokalizační údaje a jejich zpracování

6.1 **Databáze Účastníků, Provozní a Lokalizační údaje:** O2 vede aktuální databázi svých Účastníků, oprávněných zástupců Účastníků a Uživatelů (dále též „Subjekt údajů") obsahující osobní a identifikační údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb („Údaje"). Zásady zpracování těchto údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů", který je k dispozici na Internetových stránkách O2.

6.2 **Zpracování údajů nutné pro poskytování Služeb** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů".

6.3 **Sdílení údajů s dalšími správci** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

6.4 **Zpracování údajů pro účely marketingu:** Subjekt údajů souhlasí s tím, že O2 je oprávněna:

- sama nebo prostřednictvím zpracovatelů uvedených v Zásadách zpracování osobních údajů zpracovávat Údaje a třídit je dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení Služeb a vlastních produktů nebo služeb a produktů jiných subjektů a pro další marketingové a obchodní účely O2 a jiných subjektů, a to v rozsahu, v jakém byly Údaje poskytnuty Subjektem údajů, nebo získány v souvislosti s poskytováním Služeb; pro tyto účely bude O2 zpracovávat Provozní a lokalizační údaje maximálně po dobu tří měsíců ode dne jejich vzniku, ostatní Údaje pak do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, popř. po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy;

- třídit Údaje dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení služeb a produktů jiných subjektů společně s osobními údaji, které Subjekt údajů na základě souhlasu poskytl subjektu, pro jehož nabídku produktů a služeb jsou údaje Subjektu údajů zpracovány; a

- nadále zpracovávat pro účely uvedené v odst. 6.6 jméno, příjmení, adresu a jiné kontaktní údaje (včetně telefonního čísla a e-mailového spojení) Subjektu údajů i po vypořádání práv a povinností ze Smlouvy.

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

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

Subjekt údajů má právo na informace o osobních údajích, které o něm SOLUS zpracovává, právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů („ZOOÚ"), a v případě podezření na porušení povinností při zpracování údajů má právo obrátit se na sdružení SOLUS nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz) s žádostí o zajištění opatření k nápravě.

6.6 **Obchodní sdělení:** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej O2 informovala o svých Službách a produktech, popř. o službách a produktech dalších subjektů, zpravidla s označením jako Obchodní sdělení (případně jen „OS"), a to využitím jeho poštovní adresy, adresy elektronické pošty, telefonního čísla, prostřednictvím automatických volacích zařízení, faxem či jiným obdobným způsobem včetně telemarketingu.

6.7 **Účastnický seznam:** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby O2 zpřístupnila telefonní číslo Subjektu údajů ostatním Účastníkům v rámci Sítí nebo třetím osobám. Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že O2 zveřejní jeho jméno,

příjmení, adresu a telefonní číslo, popř. i obchodní firmu, sídlo či místo podnikání, adresu elektronické pošty, příp. dalších dohodnuté údaje a informaci o tom, zda si Účastník nepřeje být kontaktován za účelem marketingu, v tištěném nebo elektronickém seznamu Účastníků a že tato data budou přístupná i prostřednictvím informační služby O2 na základě dotazů. O2 poskytne výše uvedená data o Účastníkovi osobám oprávněným k vydání účastnického seznamu nebo poskytování informační služby. Subjekt údajů dále souhlasí s uveřejněním údajů pro jiný účel veřejného seznamu, než je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních údajů, např. vyhledávání podle oboru činnosti.

6.8 **Monitorování komunikace s O2** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

6.9 **Odvolání a obnovení souhlasů:** Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním Údajů dle odst. 6.4, 6.5, 6.6 a 6.7, a to výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle (např. formou doporučeného dopisu, telefonátu na zákaznickou linku, případně dalšími způsoby uvedenými na Internetových stránkách) po řádné identifikaci Subjektu údajů. Formu projevu vůle může stanovit O2 a tato forma projevu vůle se může lišit dle typu souhlasu. Zpracování na základě zákona Subjekt údajů nemůže odmítnout. V případě, že Subjekt údajů udělí opětovný souhlas se zpracováním Údajů, platí i pro Údaje získané v době, kdy souhlas nebyl udělen, nestanoví-li zákon jinak.

6.10 **Právo na informace** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

7. Reklamace

7.1 **Lhůta pro podání reklamace:** Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu. **Reklamaci na vyúčtování** ceny je Účastník oprávněn uplatnit u O2 bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak toto právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání 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 dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

7.2 **Vyřízení reklamace:** O2 je povinna vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním operátorem, je O2 povinna vyřídit reklamaci nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.

7.3 **Vracení částek a dobropisy:** V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamace vráceny zaplacené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení Účastníka. Přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany O2 započteny na úhradu pohledávek za Účastníkem. V případě, že je dle platných daňových předpisů O2 povinna vystavit opravný daňový doklad („dobropis"), považuje se za doručený nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany O2.

8. Omezení nebo přerušení poskytování Služeb

8.1 O2 je oprávněna na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:

a) (**bezpečnost Sítě**) ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
b) (**krizový stav**) v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,
c) (**legislativní důvody**) v případě, že O2 k takovému omezení nebo přerušení bude povinna podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR,
d) (**zneužívání Služeb a Sítí**) je důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužíval nebo zneužívá Služeb nebo Sítí, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítí či jakékoli jejich části, nebo kvalitu Služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služeb a Sítí se považuje i užívání Služeb či Sítí jiným způsobem než uvedeným ve VP, resp. Ceníku. O2 je oprávněna monitorovat provoz Sítí a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití Služeb.
e) (**překročení limitu**) Účastník překročil finanční limit stanovený podle odst. 3.2 písm. b).

8.2 O2 je oprávněna omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání v případě, že Účastník i přes upozornění:

a) (**porušování povinností**) porušuje smluvní podmínky včetně povinností stanovených ve Speciální nabídce,
b) (**neschválené služby**) užívá Síť a Služby pro jiné účely, než jsou definované v čl. 1,
c) (**neuhrazení ceny ani po upozornění**) je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty v trvání sedmi dnů po doručení upozornění,
d) (**neschválené zařízení**) používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v ČR,

e) (**odmítnutí záruk**) odmítl složit zálohu či jistotu, případně poskytnout jinou záruku stanovenou O2,
f) splňuje podmínky pro omezení nebo přerušení služeb podle odst. 9.14.2,
g) (**nemožnost komunikace s Účastníkem**) nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zaslané ze strany O2 na poslední známou adresu Účastníka vedenou v databázi O2 nebo Účastník jejich převzetí odmítl.

8.3 **Úmrtí Účastníka:** O2 přeruší poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka na žádost osoby, která doloží úmrtní list.

8.4 **Přístroj poškozující Sítě:** O2 je na základě souhlasu ČTÚ oprávněna nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození Sítě, 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.

8.5 **Obnovení Služeb:** Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který O2 stanoví, O2 obnoví poskytování Služby v původním rozsahu podle odst. 5.6.

9. Zřízení, změna a zrušení Služby

9.1 Účastník je po uzavření Smlouvy oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, a to zejména:
a) žádost o změnu identifikačních údajů podle odst. 2.2,
b) žádost o zřízení, změnu nastavení včetně změny Fakturační adresy, či zrušení Služby.

9.2 **Podání žádosti o změnu Smlouvy:** Žádost o změnu se podává způsobem stanoveným ze strany O2, zpravidla písemně na určeném formuláři O2. Formuláře žádosti o změnu jsou k dispozici na Kontaktních místech a na Internetových stránkách. Žádost o změnu musí vždy obsahovat údaje vyžadované pro danou změnu v příslušném formuláři a musí být dostatečně určitá.

9.3 **Užívání Identifikačního klíče Autorizovaným účastníkem:** Za podmínek stanovených v příslušných Provozních podmínkách je Autorizovaný účastník oprávněn žádat o zřízení, změnu nastavení či zrušení vybraných Služeb prostřednictvím Identifikačního klíče. Autorizovaný účastník je povinen chránit Identifikační klíč před ztrátou, odcizením, vyzrazením a zneužitím. Při užívání Identifikačního klíče platí, že veškeré operace uskutečněné po řádném zadání Identifikačního klíče kdykoli až do okamžiku, kdy bude O2 případně oznámena ztráta, odcizení, vyzrazení nebo zneužití Identifikačního klíče, jsou právními úkony zavazujícími Autorizovaného účastníka.

9.4 **Údaje jako při uzavírání Smlouvy:** Ve vztahu k údajům, které Účastník uvede v žádosti o změnu Smlouvy, se uplatní práva a povinnosti O2 a Účastníka podle odst. 2.2.

9.5 **Změna identifikačních údajů:** Žádost o změnu podle odst. 9.1 písm. a) je Účastník povinen podat vždy bez zbytečného odkladu poté, kdy dojde ke změně identifikačních údajů, které Účastník sdělil O2 (např. ke změně obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště či místa podnikání, IČ a DIČ Účastníka, změna skutečnosti, zda je plátcem DPH, nebo změny plnění podmínek dle odst. 5.15).

9.6 **Rozsah žádosti o změnu:** Pokud Účastník výslovně neuvede, že změna podle odst. 9.1 písm. b) se má týkat konkrétní Služby, platí, že žádá o změnu ve vztahu ke všem Službám, u nichž je to technicky a provozně možné. Je-li v žádosti uvedena konkrétní Služba či více Služeb, má se za to, že Účastník žádá o změnu nastavení či zrušení pouze ve vztahu k těmto Službám. V pochybnostech má O2 právo požadovat upřesnění žádosti Účastníka, zejména tehdy, když není zřejmé, které Služby se žádost týká. Lhůty pro vyřízení žádosti v takovém případě začínají běžet až ode dne doručení upřesnění.

9.7 **Zřízení Služby:** Pokud Účastník žádá o zřízení další Služby, uplatní se přiměřeně ustanovení článku 2.

9.8 **Změna nastavení Služby** spočívající ve změně Účastníkem zvoleného tarifu nebo cenového plánu je obecně povolena pouze jedenkrát během daného zúčtovacího období; další podmínky mohou vyplývat z Ceníku.

9.9 **Výpověď – zrušení Služby ze strany Účastníka:** Účastník může podat výpověď, resp. žádost o zrušení Služby:

9.9.1 (**podstatná změna podmínek vedoucí ke zhoršení postavení**) pokud O2 jednostranně provede podstatnou změnu smluvních podmínek vedoucí ke zhoršení postavení Účastníka ve smyslu odst. 17.6, je Účastník oprávněn do okamžiku nabytí účinnosti dané změny žádat o zrušení Služby a Služba bude zrušena dnem doručení žádosti O2, resp. dnem použití ČVOP, přičemž Účastníkovi, který má sjednánu Speciální nabídku, nebude účtována sankce za předčasné ukončení Speciální nabídky, nebo

9.9.2 (**opatření k ochraně Sítě**) pokud O2 zavádí ve smyslu odst. 3.2 písm. f) dodatečné opatření k ochraně Sítě. Služba bude zrušena poslední kalendářní den příslušného zúčtovacího období, v němž byla žádost doručena O2, přičemž Účastník je povinen podat tuto žádost nejpozději do 15 kalendářních dnů od zavedení dodatečné ochrany Sítě, nebo

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

9.9.4 i **bez uvedení důvodu**; v takovém případě bude Služba zrušena po uplynutí **výpovědní doby** v délce šesti týdnů, která počíná běžet od prvního dne následujícího po doručení žádosti o zrušení Služby O2, není-li v Provozních podmínkách stanoveno jinak.

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

ČVOP může Účastník použít podle svého uvážení ke:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Výpovědní doba při rušení Služby ze strany O2: Služba bude zrušena po uplynutí výpovědní doby v délce 1 měsíce, která počíná běžet ode dne odeslání výpovědi Účastníkovi.

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

Lhůta pro přenesení telefonního čísla činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost Účastníka o přenesení čísla doručena přejímajícímu poskytovateli. Telefonní číslo je možné přenést ke konci výpovědní doby. Pokud konec výpovědní doby nepřipadne na pracovní den, může Účastník požádat o přenesení čísla již k nejbližšímu předcházejícímu pracovnímu dni; tím souhlasí s odpovídajícím zkrácením výpovědní doby. Přenesením čísla je ukončeno poskytování Služby u O2. Pokud bude žádost o přenesení doručena přejímajícímu poskytovateli později než čtvrtý pracovní den před koncem výpovědní doby, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na daném telefonním čísle. Číslo nelze přenést, pokud před doručením žádosti o přenesení od přejímajícího poskytovatele byla Služba zrušena nebo přerušena ve smyslu čl. 8.

Přenesením čísla dojde:
a) v Mobilní síti ke zrušení všech Služeb zřízených na přenášeném čísle a
b) v Pevné síti ke zrušení pouze té Služby, o jejíž zrušení Účastník výslovně požádá v souvislosti s přenesením; ostatní Služby případně zřízené na přenášeném čísle budou zachovány a poskytovány nadále prostřednictvím nového telefonního čísla.

10. Ukončení Smlouvy

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

10.2 **Úmrtí spotřebitele:** Úmrtím spotřebitele bude Smlouva ukončena. Úmrtí je třeba věrohodně doložit na Kontaktních místech. Dohodne-li se oprávněný dědic s O2 na užívání Služeb, případně využívá-li aktivně Služby i po smrti, přechází tím na něj účastnický vztah k dané Službě.

11. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

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

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

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

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

a) porušení ustanovení smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také Uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li Účastník opak,
b) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,
c) neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,
d) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v ČR nebo které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
e) poškození Sítě nebo zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám.

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

12. Právo a soudní příslušnost

12.1 **Český právní řád:** Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VP se řídí právním řádem ČR. Na všechny závazkové vztahy na základě Smlouvy se bez ohledu na datum jejich vzniku uplatní příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pohledávky a dluhy vzniklé před jeho účinností se řídí dosavadní právní úpravou.

12.2 **Pravomoc ČTÚ, soudů, ČNB a finančního arbitra:** Ve sporech mezi O2 a Účastníkem, popř. Uživatelem, vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě má pravomoc rozhodovat ČTÚ. Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla O2. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně. Dozorovým orgánem pro platební služby dle čl. 15 VP a zákona č. 284/2009 Sb. je Česká národní banka, se sídlem Senovážná 3, 115 03 Praha 1 (www.cnb.cz), ohledně sporů týkajících se platebních služeb lze podat také návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb.

13. Speciální nabídka O2

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

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

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

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

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

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

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

a) Účastník po dobu záruční opravy mobilního telefonu nebo jiného zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to na dobu od přijetí zařízení do opravy do dne, kdy měla být oprava provedena,

b) Účastník v případě, kdy dojde k odcizení nebo ztrátě SIM karty nebo mobilního telefonu či jiného zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to nejdéle na dobu 14 dnů. Před uplynutím této doby je Účastník povinen požádat o obnovení poskytování Služeb a zaplatit za obnovení poplatek dle Ceníku,

c) osoba podle odst. 8.3 na dobu do ukončení dědického řízení.

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

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

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

15. Platební transakce

15.1 **Účastník je oprávněn zadávat příkazy k Platebním transakcím:** Pokud to umožňují Provozní podmínky konkrétní Služby, je Účastník vedle užívání služeb elektronických komunikací oprávněn zadávat prostřednictvím Sítě a technicky způsobilého koncového zařízení (elektronického komunikačního zařízení) příkazy k provedení převodů peněžních prostředků z účtu O2 na platební účty osob, které uzavřely s O2 smlouvu o vedení takových účtů, („Partneři") postupem podle odst. 15.2. („Platební transakce"). Pro účely těchto VP se služby Platebních transakcí považují za součást Služeb, ledaže z kontextu použití pojmu Služba vyplývá něco jiného.

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

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

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

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

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

15.4 **Postup při provádění Platebních transakcí:** Zadáním příkazu souhlasí Účastník s provedením Platební transakce. To platí i tehdy, umožnil-li zadat příkaz k provedení Platební transakce jiné osobě. Příkaz je přijat ze strany O2 k okamžiku ukončení Zadání příkazu, pokud není bez zbytečného prodlení odmítnut. Účastník nemůže již odvolat platební příkaz nebo svůj souhlas s Platební transakcí poté, co byla přijata ze strany O2.

15.5 **Platební transakce u Předplacených Služeb** se řídí samostatnými Všeobecnými podmínkami.

15.6 **O2 zajistí převod prostředků:** O2 zajistí, aby peněžní prostředky byly připsány na platební účty příslušného Partnera nejpozději do dvou pracovních dnů od zadání příkazu k provedení Platební transakce; úprava lhůt pro provádění platebních transakcí v zákoně o platebním styku se nepoužije. O2 odpovídá za nesprávně provedenou transakci příslušnému Partnerovi.

15.7 **O2 může stanovit limity:** O2 je oprávněna stanovit podmínky, za kterých Účastníkovi umožní provádění Platebních transakcí (zejm. řádné plnění závazků vůči O2) a dále finanční limity pro den a pro zúčtovací období. Pokud Účastník dosáhne finančního limitu stanoveného pro daný druh Platební transakce dle odst. 15.3, je O2 oprávněna požadovat před provedením dalších transakcí složení jistoty (příp. zálohy) na úhradu závazků Účastníka vzniklých v souvislosti s Platebními transakcemi. V případě překročení finančního limitu nebo nesložení jistoty Účastníkem je O2 oprávněna odmítnout provedení transakce. Finanční limity a jistoty jsou upraveny v Ceníku. O2 je dále oprávněna stanovit limity na jednu Platební transakci nebo výdajový limit.

15.8 **Platební transakce ve vyúčtování:** O provedených Platebních transakcích bude O2 Účastníka informovat v samostatné části vyúčtování dle čl. 5 za nejbližší možné následující zúčtovací období po uskutečnění Platební transakce.

15.9 **Ochrana Účastníka proti zneužití a povinnost hlásit ztrátu zařízení:** Účastník je povinen přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu elektronického komunikačního zařízení. V případě odcizení či ztráty elektronického komunikačního zařízení má Účastník povinnost tuto skutečnost bezodkladně nahlásit O2. Oznámení lze učinit kdykoli bezplatně, a to ohlášením na telefonní linku či písemným oznámením, přičemž na jeho základě bude zablokováno uskutečňování Platebních transakcí i poskytování Služeb. Porušení této povinnosti Účastníkem je považováno za hrubé porušení Smlouvy ze strany Účastníka.

15.10 **Reklamace ve vztahu k Platebním transakcím:** Účastník je povinen podat případnou reklamaci proti provedení Platební transakce (tj. že ve smyslu odst. 15.2 hovor nebyl uskutečněn, SMS nebyla odeslána, vyúčtovaná délka či počet hovorů/jednotek neodpovídá provozním údajům ústředny, příkaz byl zadán ze ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, Účastník nedal souhlas s Platební transakcí apod.) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování (odst. 5.4.4) písemně na adresu sídla O2. Ustanovení odst. 17.7 se na Platební transakce uplatní obdobně. Po uplynutí lhůty se má za to, že Platební transakce byla uskutečněna s parametry uvedenými ve vyúčtování. O2 nenese důkazní břemeno týkající se podmínek Platební transakce ve smyslu § 120 odst. 1 zákona o platebním styku.

15.11 **Odpovědnost Účastníka za úhradu Platebních transakcí:** Účastník nese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení v rámci Předplacených služeb až do částky odpovídající 1500 eurům, v ostatních případech podle zákona. Pokud však Účastník tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností, nese takovou ztrátu v plném rozsahu. Účastník nenese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, pokud ztráta vznikla poté, co Účastník oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití elektronického komunikačního zařízení podle odst. 15.9.

15.12 **Úhrada částek za Platební transakce:** Účastník je povinen částku zaplacenou O2 z finančních prostředků O2 na základě Účastníkova příkazu k provedení Platební transakce uhradit O2 společně s cenou za Služby v době splatnosti vyúčtování. Účastník je dále povinen zaplatit O2 poplatky za provedení Platebních transakcí ve výši dle Ceníku. Účastník, který dal příkaz k provedení Platební transakce, souhlasí zejména s užitím odst. 5.4, 5.5 a 5.13 těchto VP. Účastníci využívající Předplacených Služeb souhlasí se snížením Kreditu o částku Platební transakce. Podání reklamace dle odst. 15.8 nemá odkladný účinek.

15.13 **Odpovědnost za objednané zboží či služby:** O2 nenese odpovědnost za vady zboží či služeb zaplacených Platební transakcí. Účastník je oprávněn nároky z takových vad, z neposkytnutí služeb řádně a včas či z nedodání zboží uplatňovat pouze přímo u dotčeného Obchodníka.

16. Doručování zpráv

16.1 **Způsoby komunikace a písemné úkony:** O2 je oprávněna zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti („zprávy") na adresu Účastníka, Fakturační adresu anebo na telefonní číslo.

16.2 **Doručení zprávy:** Pro účely těchto VP se za doručenou považuje zpráva:

a) dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za doručenou je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena O2 jako nedoručitelná. Zprávy od O2 jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásilky, korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zasílána doporučeně.
b) doručená elektronicky zejména formou e-mailu, SMS, MMS nebo faxové zprávy nebo vložená do informačního systému O2 (Elektronický účet) za účelem zpřístupnění Účastníkům. Za doručení zprávy se

v případě zaslání zprávy SMS nebo MMS považuje potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na telefonní číslo.

c) v případě hlasového volání se za doručení zprávy považuje dovolání se, uložení zprávy do hlasové schránky Účastníka provozované O2 nebo tři marné pokusy o dovolání se, když mezi jednotlivými pokusy uběhlo alespoň šest hodin; opakované pokusy není nutné činit v případě volání na číslo, na kterém právě dochází ke zneužívání služeb, které znemožňuje dovolání.

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

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

17. Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

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

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

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

17.4 Ustanovení VP, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení Smlouvy, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků ze Smlouvy plynoucích.

17.5 **Smluvní podmínky a jejich změny:** O2 je oprávněna měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně O2 nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. O2 je povinna uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na Internetových stránkách. Zároveň je O2 povinna informovat Účastníka o uveřejnění informací o změnách Smlouvy. O2 je oprávněna měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání:

a) ceny Služeb;
b) způsob a podmínky vyúčtování;
c) způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování Služeb;
d) způsob a podmínky plateb za Služby;
e) rozsah práv a povinností O2 a Účastníka;
f) způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality Služeb;
g) změny Služby;
h) odpovědnost za škodu;
i) doba trvání Smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení Smlouvy;
j) způsob doručování Účastníkovi;
k) výhrady ve vztahu k právním předpisům;
l) platební transakce;
m) ujednání upravená právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu;
n) zpracování Údajů.

17.6 Pokud se jedná o podstatnou změnu smlouvy, která vede ke zhoršení postavení Účastníka, je O2 povinna informovat Účastníka, jehož Smlouva obsahuje ustanovení o úhradě v případě ukončení smlouvy před uplynutím Doby trvání Speciální nabídky, o jeho právu zrušit dotčenou Službu ke dni nabytí účinnosti změny bez sankce v případě, že nové podmínky nebude akceptovat. Tato informace bude Účastníkovi poskytnuta způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování.

17.7 **Při pochybnostech rozhodují záznamy O2:** Při pochybnostech o tom, zda byla služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické, faxové zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému O2, zpráva, výzva, upomínka, apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému O2 nebo příslušného roamingového operátora.

17.8 Tyto VP vydala O2 v souladu s § 63 ZoEK, § 1751 občanského zákoníku a se zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku. Český text dokumentů tvořících smluvní podmínky je závazný. Případné překlady do jiných jazyků mají pouze informativní povahu.

17.9 Tyto VP nabývají účinnosti dne 30.4.2016 a nahrazují VP účinné do tohoto data. Na účastníky, kteří nejsou spotřebiteli a využili do 3.12.2014 Speciální nabídku, se na předčasné ukončení Speciální nabídky před uplynutím Doby trvání Speciální nabídky uplatní čl. 13 VP platných k 3.12.2014. ■

Stanovení nabídkové ceny - příloha č. 3

Služba linky	Parametry	Cena na 1 ks / měsíc (31dnů) bez DPH	Počet	Celkem za službu bez DPH
ISDN30D	příloha č. 2	1 890,00 Kč	2	3 780,00 Kč
Měsíční CENA CELKEM včetně DPH za linky				4 573,80 Kč

Měsíční CENA CELKEM včetně DPH za linky je stanovena cenou za jednu linku násobenou počtem linek. Paušální platby v sobě zahrnují i náklady spojené s realizací tohoto výběrového řízení. Celková cena nesmí přesáhnout cenu nabídnutou.

Tarifikace hovorného 1+1 (účtování po vteřinách)

Směr volání	Cena minutu bez DPH	účtovaná délka hovoru v sec.	Počet hovorů	Celkem za službu bez DPH
místní a dálkové volání	0,79 Kč	90	300	355,50 Kč
volání do mobilních sítí operátorů v ČR	2,39 Kč	90	2000	7 170,00 Kč
Volání do neveřejných telefonních sítí	0,79 Kč	90	350	414,75 Kč
Cena celkem za hovory bez DPH				**7 940,25 Kč**

Měsíční CENA CELKEM včetně DPH za tarifní hovory	**9 607,70 Kč**

Měsíční CENA CELKEM včetně DPH za tarifní hovory je stanovena účtováním 1+1 (účtování po vteřinách) s připočítanou daní DPH. Cena je vypočítána z průměrného počtu a délky hovorů za jeden měsíc uskutečněných u HZS Středočeského kraje.

Nabídková cena	Cena za linky včetně DPH	Cena za tarify včetně DPH	CENA CELKEM včetně DPH
1 měsíc	4 573,80 Kč	9 607,70 Kč	**14 181,50 Kč**

Nabídková CENA CELKEM včetně DPH je stanovena součtem ceny za linky a ceny za tarifní hovory.

OBCHODNÍ PODMÍNKY
PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY SLA PRA

Č.j. 487322/2006-SPDU-F
Účinnost od: 1.7. 2006

Článek 1
Úvodní ustanovení

(1) O2 Czech Republic a.s., se sídlem Olšanská 55/5, 130 34 Praha 3, IČ 60193336, DIČ CZ60193336, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze , oddíl B, vložka 2322, (dále jen „Poskytovatel") vydává

Obchodní podmínky pro poskytování služby SLAxPRA.

(2) Obchodní podmínky pro poskytování služby SLAxPRA (dále jen OP SLAxPRA) obsahují základní obchodní, technické a provozní podmínky pro poskytování služby SLAxPRA Poskytovatelem fyzickým a právnickým osobám využívajícím tuto službu (dále jen „Zákazníkům"). Tyto Obchodní podmínky (dále jen „OP") jsou nedílnou součástí Specifikace dohodnuté služby SLA uzavírané mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

Článek 2
Výklad použitých pojmů

Pro účely těchto OP SLAxPRA se rozumí:

(1) **Služby euroISDN**

Službami euroISDN se rozumí veřejné dostupné služby elektronických komunikací, poskytované Poskytovatelem v souladu s jím vydanými Všeobecnými podmínkami pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací prostřednictvím pevných sítí, prostřednictvím veřejné komunikační sítě elektronických komunikací. Realizují se v ní služby telefonní, faxové a služby datových přenosů. Dohodnutá úroveň služby SLAxPRA je poskytována pro primární přípojky euroISDN (označované jako euroISDN30) buď samostatné nebo sdružené do doplňkové služby série či provolby, charakterizované telefonním číslem série nebo provolby. Pro druhý případ je finanční vyjádření služby odvozeno od počtu sdružených přípojek.

Poskytování služeb euroISDN Poskytovatelem Zákazníkům se řídí VP a dále jím vydanými Provozní podmínkami pro poskytování Veřejně dostupné telefonní služby a Univerzální služby, jež jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování těchto služeb.

(2) **Přípojka PRA s uzavřenou službou SLAxPRA**

Pokud je kdekoliv v těchto OP SLAxPRA použit výraz „daná Přípojka PRA", je tím myšlena primární přípojka euroISDN (nebo euroISDN30) , ke které je poskytována služby SLAxPRA.

(3) **Vyhodnocované období z hlediska SLAxPRA**

Vyhodnocované období je časový interval, proti němuž jsou vztaženy sumární výsledky poruch v daném období pro výpočet parametrů SLA, tj. dostupnosti, doby oprav a reakční doby. Standardní délka vyhodnocovaného období je jeden kalendářní měsíc. Pro poruchy přesahující z jednoho měsíce do následujících odpovídá vyhodnocované období celistvému počtu měsíců. Vyhodnocení parametrů garantovaných ve smlouvě o poskytování služby SLAxPRA se provede ve zúčtovacím období následujícím po uzavření poruchy. Současně dojde v souladu s ustanovením Čl 6, odst 2a a Čl 6, odst 2b k vyúčtování, kdy částky splatné za překročení parametrů se realizují formou snížení ceny služeb poskytnutých v tomto, případně dalších zúčtovacích obdobích.

(4) **Porucha**

Poruchou se rozumí stav, kdy dojde k závadě v poskytování služeb euroISDN na přípojce PRA, ke které se vztahuje služba SLAxPRA, tzn. kdy jeden nebo více parametrů služby u přípojky PRA jsou horší než technické parametry uvedené v technické specifikaci služby nebo stav, kdy je provoz služby znemožněn z důvodů na straně Poskytovatele. Služba je v souladu s doporučením ITU-T G.821 poskytována s úrovní chybovosti BER=10^{-10}. Při chybovosti vyšší než 10^{-6} se služba považuje za nedostupnou, tj. v poruše.

Do doby poruchy ve smyslu SLA pro výpočet měsíční dostupnosti služby se nezapočítává:

- porucha na vnitřním vedení mezi koncovým bodem sítě a koncovým zařízením nebo na koncovém zařízení, které je majetkem Zákazníka a není smluvně udržováno Poskytovatelem,
- porucha způsobená výpadkem napájení, které zajišťuje Účastník, případně porucha způsobená Účastníkem nebo činností vykonávanou osobou Účastníkem pověřenou,
- čas, v němž není zaměstnancům Poskytovatele, případně zaměstnancům jeho smluvních partnerů, umožněn přístup k telekomunikačním zařízením Poskytovatele a to včetně koncového bodu sítě umístěným v objektu Účastníka či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou Účastníka za účelem opravy poruchy,
- čas, potřebný na zajištění nutné spolupráce ze strany Účastníka,
- čas, vzniklý čekáním na prověření funkčnosti technických prostředků Účastníka.

(5) **Začátek poruchy**

Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy přípojky PRA, vztahující se ke službě SLAxPRA, považuje čas jejího ohlášení Účastníkem způsobem dohodnutým ve smlouvě o poskytování služby SLAxPRA na kontaktní místo Poskytovatele.

(6) **Doba odezvy**

Doba odezvy je doba mezi začátkem poruchy a informováním Účastníka o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o předpokládané době jejího ukončení. Její délka je garantována úrovní služby SLAxPRA.

(7) **Servisní zásah**

Servisní zásah je výkon prací vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy přípojky PRA odstraněním poruchy na přenosovém zařízení či mediu. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace) vedoucí k odstranění poruchového stavu.

(8) **Přerušení poruchy**

Pokud je při servisním zásahu nutný přístup zaměstnanců Poskytovatele, případně zaměstnanců jeho smluvních partnerů, k telekomunikačnímu zařízení poskytovatele včetně koncového bodu sítě umístěnému v prostorách Účastníka, je Účastník povinen tento přístup umožnit. Pokud Zákazník přístup neumožní, je pozastaveno načítání času poruchy. Poskytovatel o pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí Zákazníka faxem nebo e-mailem nebo telefonicky a zároveň s Zákazníkem dohodne čas, kdy bude přístup umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu k telekomunikačnímu zařízení poskytovatele včetně koncového bodu sítě je pak načítání času poruchy obnoveno.

(9) **Ukončení poruchy**

Čas ukončení poruchy je doba, když všechny parametry definované předávacím protokolem pro danou Přípojku, na které byla identifikována porucha, jsou lepší nebo shodné s technickými parametry, uvedenými v technické specifikaci služby a je Zákazníkovi předána informace o ukončení poruchy v souladu s ustanovením Čl 2, odst 14 a Čl 4, odst 2c pro odsouhlasení. Pokud se Zákazník k oznámení ukončení poruchy Poskytovateli do 30 min. nevyjádří, je běh doby trvání poruchy přerušen (tzv. Avízo). Nesouhlasí-li Zákazník a trvá na tom, že porucha nebyla odstraněna, běží dále čas poruchy, avšak nezapočítává se do ní doba nutná pro kontaktování Zákazníka.

(10) **Dostupnost služby**

Dostupnost služby je poměr doby, kdy byla Zákazníkovi ve vyhodnocovaném období služba dostupná bez závad z důvodů na straně Poskytovatele, k délce celého vyhodnocovaného období. Vyjadřuje se v procentech.

Dostupnost služby se určí následujícím způsobem:
Dostupnost = (HF-HP) / HF x 100 [%]
kde

- HF (Hodinový Fond) je celkový počet hodin ve vyhodnocovaném období *
- HP (Hodiny Poruchy) je součet všech dob trvání poruch dané Přípojky ve vyhodnocovaném období *, po které byla na dané Přípojce porucha z důvodu na straně Poskytovatele.

*) Pokud porucha přesahuje ze sledovaného období do následujícího období, je vyhodnocovaným obdobím celistvý součet všech měsíčních období během nichž byla přípojka souvisle v poruše. Do dostupnosti se pak započítává celá doba souvislého trvání poruchy, vztažená vůči takto vzniklému

vyhodnocovanému období. Vyhodnocená dostupnost je pak při výpočtu plateb zpětně aplikována na všechna zúčtovací období postižená trváním poruchy.

(11) **Plánovaná výluka provozu**

Výluka z důvodu závažných technických nebo provozních důvodů v síti poskytovatele nebo poskytovatelem plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení nebo omezení provozu přípojky PRA, které je nejméně 5 dní předem oznámeno Zákazníkovi a on s omezením nebo přerušením provozu souhlasí. Přerušení z těchto důvodů se pro účely poskytování služby SLAxPRA nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti ani délky poruchy služby se nezapočítává. Veškerá údržba a práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení nebo omezení provozu přípojky PRA na Zákazníka a budou vykonávány v čase mezi 24.00 až 6.00 s výjimkou prací, které je nutno provést v denní době. Pokud Poskytovatel nedodrží plánovaný termín ukončení prací nebo údržby, je povinen převzít přerušenou službu do stavu poruchy.

(12) **Neplánované provozní výluky**

- Omezení nebo přerušení poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA, které jsou vynuceny provozem sítě a jejichž doba trvání se předpokládá delší než 1hodinu, bude Poskytovatel Zákazníkovi oznamovat min. 48 hod před počátkem výluky. Výluka se považuje za závadu v poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA a do výpočtu dostupnosti a délky poruchy služby se započítává
- Omezení nebo přerušení poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA, které jsou vynuceny provozem sítě, a jejichž doba trvání se předpokládá kratší než 1hodinu, bude Poskytovatel Zákazníkovi oznamovat min. 12 hod před počátkem výluky. Výluka se považuje za závadu v poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA a do výpočtu dostupnosti a délky poruchy služby se započítává

(13) **Výluka provozu v zvláštních případech**

- Omezení nebo přerušení poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA na základě rozhodnutí příslušného orgánu veřejné správy, vyplývajícího z právních předpisů, učiněného v období krizové situace, při vyhlášení krizového stavu v důležitém veřejném zájmu, se nepovažuje za závadu v poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA. Po dobu platnosti takového rozhodnutí je pozastavena platnost smlouvy SLAxPRA.
- Omezení nebo přerušení poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA Poskytovatelem v případech vymezených ve VP euroISDN, tj. porušení podmínek účastnictví, zejména pak neplacení, se nepovažuje za závadu v poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA a do výpočtu dostupnosti ani délky poruchy služby se nezapočítává.
- Omezení nebo přerušení poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA v případě poruch způsobených důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu ust. § 374 zák.č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, se nepovažuje za závadu v poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA a do výpočtu dostupnosti ani délky poruchy služby se nezapočítává.

(14) **Kontakt pro odezvu na poruchu**

Pro komunikaci Poskytovatele s Zákazníkem umožňuje služba SLAxPRA vymezit další kontaktní místo Zákazníka. Zákazník ve **Specifikaci dohodnuté služby SLA**, jež je nedílnou součástí Smlouvy, definuje svoje pracoviště (technické pracoviště Zákazníka), které řeší akutní provozní problémy a poruchy všech svých přípojek PRA se službou SLAxPRA. Na toto pracoviště zasílá Poskytovatel Zákazníkovi „Odezvu na poruchu, Avízo o přerušení poruchy, hlášení o ukončení poruchy a měsíční výpis poruch".

(15) **Kontakt pro výluku provozu**

Druhým z kontaktních míst, definovaných Zákazníkem ve **Specifikaci dohodnuté služby SLA**, je Kontakt pro výluky provozu. Na toto místo Poskytovatel zasílá Zákazníkovi všechny žádosti o přerušení nebo omezení provozu služeb euroISDN pomocí přípojky PRA se službou SLAxPRA a na této platformě dochází k dohodnutí nejvhodnějšího termínu výluky.

Článek 3
Definice služby SLAxPRA

(1) Službou SLAxPRA se rozumí, že veřejně dostupná služba elektronických komunikací, poskytovaná prostřednictvím přípojky PRA definované v článku 2 těchto OP, (dále jen přípojky PRA) je Poskytovatelem

Zákazníkovi poskytována v dohodnuté úrovni s garancí (SLAxPRA- Service Level Agreement -level x - Primary Rate Access euroISDN Services).

(2) Uzavřením dohody o poskytování služby SLAxPRA, ve formě Dodatku ke **Smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** (dále jen Smlouva), tj. oboustranným akceptováním (podpisem) **Specifikace dohodnuté služby SLA** (dále jen Specifikace), garantuje Poskytovatel Zákazníkovi vysokou dostupnost, zkrácenou dobu oprav poruch a definovanou odezvu, tzn. komunikaci při provozních problémech u přípojek PRA samostatných, přípojek PRA sdružených službou sériová linka nebo provolba (služba musí být poskytována stejně na všech přípojkách sdružených službou sériová linka nebo provolba) a u přípojek PRA specifikovaných v Seznamu primárních přípojek euroISDN s garantovanou úrovní, jenž je nedílnou součástí Specifikace jako její příloha. Aktuální hodnoty dostupnosti, doby oprav a doby odezvy pro jednotlivé úrovně SLAxPRA jsou uvedeny v platném ceníku služeb SLA. **Ceník a parametry služby SLAxPRA** je nedílnou součástí Specifikace jako její příloha.

(3) Poskytovatel 1x za zúčtovací období vyhodnocuje dodržení garantovaných parametrů. Report o hodnotách dosažených v uplynulém vyhodnocovaném období poskytne Poskytovatel Zákazníkovi do 15. pracovního dne následujícího zúčtovacího období.

(4) Při nesplnění garantovaných ukazatelů tj. nedodržení garantované dostupnosti nebo překročení garantované délky opravy ve vyhodnocovaném období Poskytovatel automaticky snižuje měsíční cenu za používání přípojky PRA a cenu za službu SLAxPRA na následující období (tj. v následujícím zúčtovacím období) o částku, závislou na míře překročení garantovaných parametrů. Tato částka se vypočte podle vzorců uvedených v Čl 6, odst 2a a Čl 6, odst 2b. Pokud byla služba SLAxPRA, k přípojce PRA ve vyhodnocovaném období, poskytnuta alespoň v minimálním rozsahu, je snížení ceny limitováno tak, aby výsledná částka účtovaná v následujícím období dosáhla minimální výše 50 Kč.

(5) Dosažení limitních hodnot garantovaných parametrů je ještě považováno za splnění podmínek poskytování služby SLAxPRA.

(6) Poskytovatel má právo odmítnout, případně odstoupit od dohody o poskytování služby SLAxPRA k přípojce PRA, pokud u předmětné PRA nelze předpokládat dostatečnou míru provozní spolehlivosti a garance technických parametrů. Obě smluvní strany mohou ukončit poskytování služby SLAxPRA formou a způsobem uvedeným v Poskytovatelem vydanými VP.

Článek 4
PROVOZNÍ PODMÍNKY

(1) Podmínky poskytování služeb SLAxPRA

Služby SLAxPRA jsou poskytovány na primárních přípojkách euroISDN u nichž je předem ověřena technická možnost, případně provedeny technické úpravy nutné pro to, aby Poskytovatel mohl Zákazníkovi garantovat definovanou dostupnost, zkrácenou dobu oprav poruchových stavů a definovanou komunikaci při provozních problémech. To znamená, že poskytovatel, pokud je mu předem známo, že nebude moci garantovat plnění smlouvy, může uzavření smlouvy SLAxPRA odmítnout.

(2) Provoz služby SLAxPRA

Poskytovatel garantuje na základě uzavřeného smluvního vztahu o poskytování služby SLAxPRA zaručenou měsíční dostupnost této služby a dobu opravy přípojky PRA. Přenosové parametry jsou dané příslušnými doporučeními ITU – T. Jejich nedodržení je vždy důvodem k převzetí přípojky PRA do poruchy.

V případě nedodržení parametrů garantovaných ve smlouvě o poskytování služby SLAxPRA Poskytovatel Zákazníkovi automaticky snižuje platbu na následující období o adekvátní část z měsíčního poplatku za poskytování služby s výjimkou případů uvedených v těchto OP SLAxPRA.

Pro službu SLAxPRA jsou v současnosti předpokládány úrovně SLA, lišící se garantovanou dostupností a limitem času na opravu. Aktuální hodnoty ceníkových položek a parametrů pro různé úrovně služby SLAxPRA jsou uvedeny v platném dokumentu **Ceník a parametry služby SLAxPRA**, který je nedílnou součástí Smlouvy.

(a) Příjem poruch

Centrum Poskytovatele pro příjem hlášení poruch služeb euroISDN je nepřetržitě dostupné na telefonu. Přijímacím místem pro ohlašování poruch je Centrální ohlašovna poruch (COP) na čísle 13129.

Nahlášení poruchy služby SLAxPRA se řídí následující procedurou:

Zákazník:

- Nahlásí identifikaci (tel. číslo) přípojky PRA v poruše.

- Nahlásí svoji identifikaci (osoba/podnik/adresa).
- Uvede údaje o poruše.
- Odsouhlasí čas začátku poruchy s operátorem COP.

- Operátor COP sdělí:
- Svoji identifikaci.
- Potvrdí převzetí poruchy od Zákazníka a provede první analýzu problému.
- Odsouhlasí čas začátku poruchy s Zákazníkem.
- Oznámí Zákazníkovi přidělené číslo poruchy.

(b) Odezva na hlášení o poruše a diagnostika

Pracovník NMC, řešící poruchu, po získání dostatečných informací od příslušného pracoviště údržby a od pracoviště dohledu nebo jiných pracovišť, zapojených do odstranění poruchy, v době „DOBA ODEZVY" sdělí kontaktní osobě Zákazníka následující informace:

- Identifikaci (tel. číslo) přípojky PRA jíž se informace týká
- Jméno operátora a jeho pracoviště
- Číslo poruchy (číslo poruchového lístku)
- S Zákazníkem odsouhlasený čas začátku poruchy
- Příčinu výpadku (obecně: porucha zařízení, porucha na trase, mimo území ČR ...atd.).
- Rozhodnutí (založené na výsledku diagnostiky, pokud byla možná) o nutnosti vyslání pracovníků údržby k další lokalizaci poruchy či její opravě až do místa ukončení přípojky v objektu Zákazníka (koncový bod sítě).
- Opatření podniknutá k opravě poruchy a předpokládaný čas jejího ukončení.
- Tato informace bude Zákazníkovi sdělena dohodnutým způsobem telefonicky, faxem, případně e-mailem v době stanovené úrovní SLA.

(c) Uzavření poruchy

Porucha je uzavřena na základě odsouhlasení uzavření poruchy s Zákazníkem. Hlášení o uzavřené poruše sdělí Poskytovatel Zákazníkovi dohodnutým způsobem telefonem , faxem případně e-mailem. Toto hlášení obsahuje:

- Identifikaci (tel. číslo) přípojky PRA jíž se hlášení týká
- Jméno operátora a jeho pracoviště
- Číslo poruchy (číslo poruchového lístku)
- S Zákazníkem odsouhlasený čas začátku poruchy
- Příčinu výpadku (obecně: porucha zařízení, porucha na trase, mimo území ČR ...atd.)
- Čas odstranění poruchy
- Textovou poznámku v případě potřeby bližšího vysvětlení

Pokud se Zákazník k oznámení ukončení poruchy Poskytovateli do 30 min. nevyjádří, je porucha přerušena (Avízo). Nesouhlasí-li Zákazník a trvá na tom, že porucha nebyla odstraněna, běží dále čas poruchy, avšak nezapočítává se do ní doba nutná pro kontaktování Zákazníka.

(3) Reporting

Poskytovatel zpracuje v každém zúčtovacím období report o poruchách a dosažené měsíční dostupnosti pro všechny přípojky PRA s definovanou službou SLAxPRA a zašle jej Zákazníkovi dohodnutým způsobem do 15. dne následujícího zúčtovacího období.

(4) Reklamace

Pokud Zákazník nesouhlasí s hodnocením ukončené poruchy, má možnost do 4 hodin po odeslání hlášení o uzavření poruchy údaje v hlášení reklamovat na pracovišti Centrální ohlašovny poruch (COP) na čísle 13129. Po uplynutí této lhůty je porucha uzavřena.

Pokud Zákazník nesouhlasí s údaji v měsíčním výpisu poruch, může tyto své výhrady reklamovat postupem dle Všeobecného reklamačního řádu Poskytovatele případně i prostřednictvím příslušného obchodního zástupce Poskytovatele. Tento reklamační řád je k dispozici ve všech kontaktních místech Poskytovatele určených pro styk s veřejností.

(5) Plánované výluky provozu u přípojek PRA s SLAxPRA

Plánované výluky přípojek PRA oznámí Poskytovatel kontaktní osobě Zákazníka z příslušného pracoviště Poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo provést 2 výluky provozu ročně pro zásadní změny v rozvoji a pro provedení pravidelné údržby a to v úhrnné délce maximálně 12 hodin ročně. Veškerá

údržba a práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na Zákazníka a budou vykonávány v čase mezi 24.00 až 6.00 s výjimkou prací, které je nutno provést v denní době. Poskytovatel oznamuje zákazníkovi termíny plánovaných výluk a jejich předpokládanou délku dostatečně předem (minimálně 5 pracovních dnů předem). Pokud Poskytovatel nedodrží plánovaný termín ukončení výluky, je povinen převzít nefunkční primární přístup euroISDN do poruchy.

(6) **Výluky provozu v případě poruch velkého rozsahu**
V případě poruch velkého rozsahu, které vyžadují okamžitý zásah k obnovení telekomunikačního provozu nebo k odvrácení možných škod na majetku nebo na zdraví osob, může Poskytovatel odstavit danou Přípojku kdykoli, vždy však Zákazníkovi nahlásí rozsah a předpokládanou dobu výluky. Výluka provozu se v tomto případě považuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti se započítává.

(7) **Události vyšší moci**
Za poruchy služby SLAxPRA se nepovažují omezení nebo přerušení poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (euroISDN pomocí přípojky PRA) způsobená důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu ust. § 374 zák.č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Takové poruchy nejsou považovány za poruchy na straně Poskytovatele a nejsou započítávány ani do garantované dostupnosti, ani do garantované délky poruchy.

Článek 5
Smluvní vztah

(1) Služba SLAxPRA je ze strany Poskytovatele poskytována Zákazníkovi na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi oběma smluvními stranami, ve formě písemného Dodatku o uzavření dílčího smluvního vztahu ke **Smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací**. Dílčí smluvní vztah na poskytování služby SLA PRA je uzavřen oboustranným podpisem (akceptací) dokumentu vydaném k tomuto účelu Poskytovatelem - Specifikace dohodnuté služby SLA.
(2) Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah o poskytování služby SLAxPRA Postupy uvedenými ve VP.
(3) Ukončením smluvního vztahu o poskytování služeb euroISDN postupem dle VP automaticky končí i smluvní vztah o poskytování služby SLAxPRA.
(4) Tyto **Obchodní podmínky pro poskytování služby SLAxPRA** jsou nedílnou součástí **Specifikace dohodnuté služby SLA**, která má formu dílčího smluvního vztahu, a je dodatkem ke **Smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací**.

Článek 6
Zpoplatnění služby SLAxPRA

(1) **Cena služby SLAxPRA**
Cena za službu SLAxPRA se určuje měsíční sazbou, která se platí za každou přípojku PRA současně se základní měsíční cenou za poskytování služby přípojky PRA dle platného Ceníku služeb elektronických komunikací. Aktuální hodnoty měsíčních sazeb služby SLAxPRA jsou uvedeny v platném ceníku služby SLAxPRA .

(2) **Výpočet vrácené částky při nedodržení garantovaných parametrů**
(a) Částka za nedodržení měsíční dostupnosti přípojky PRA
Při nedodržení garantované měsíční dostupnosti každé přípojky PRA se službou SLAxPRA je Zákazníkovi snížena cena služeb poskytnutých v následujícím období o částku, rovnající se celé ceně za službu SLAxPRA za měsíc, ve kterém nebyla garantovaná dostupnost dodržena, pokud již k takovému snížení ceny nedošlo nedodržením garance délky opravy. Z důvodu nedodržení garantované měsíční dostupnosti je cena služeb poskytnutých v následujícím období ještě snížena o částku, odvozenou od procenta nedodržení garantované dostupnosti pro danou úroveň služby. Procento nedodržení dostupnosti je dáno rozdílem garantované D_g a skutečně dosažené dostupnosti dané Přípojky D_{pp}. Aplikovaná částka snížení se určí vynásobením tohoto rozdílu koeficientem k_D pro danou úroveň služby SLAxPRA a měsíční cenou za poskytování služby SLAxPRA. Aktuální hodnoty koeficientů k_D pro odpovídající úrovně služby SLAxPRA jsou uvedeny v platném ceníku služby SLAxPRA.

Částka za dostupnost = $(D_g - D_{pp}) \times k_D \times C_m$

D_g garantovaná měsíční dostupnost

D_{pp} skutečně dosažená dostupnost
k_D koeficient za nedodržení dostupnosti [Kč]
C_m měsíční cena za poskytování služby SLA [Kč]
Pozn.: D_g a Dpp dosaďte jako číselnou hodnotu, tj. 99,5 % odpovídá 99,5

Pokud porucha přesahuje z jednoho do následujícího zúčtovacího období, vyhodnocuje se dostupnost ve zúčtovacím období, následujícím po ukončení poruchy. Vyhodnocovaným obdobím je celistvý součet všech měsíčních období během nichž byla přípojka souvisle v poruše. Do dostupnosti se pak započítává celá doba souvislého trvání poruchy, vztažená vůči takto vzniklému vyhodnocovanému období. Vyhodnocená dostupnost je pak při výpočtu plateb aplikována na všechna období postižená trváním poruchy. Vyúčtování se realizuje formou snížení ceny služeb poskytnutých v tomto, případně dalších zúčtovacích obdobích.

(b) Částka za překročení doby opravy

Při překročení garantovaného limitu délky jednotlivé opravy dané Přípojky je Zákazníkovi snížena cena služeb poskytnutých v následujícím období o částku rovnající se celé ceně za službu SLAxPRA z měsíce, ve kterém nebyla garantovaná délka opravy dané Přípojky dodržena, pokud již k takovému snížení nedošlo nedodržením garance dostupnosti. Z důvodu překročení limitu je cena služeb, poskytnutých v následujícím období snížena ještě o částku odvozenou od výše překročení garantované délky opravy pro danou úroveň služby ve sledovaném období. Ve sledovaném období se vyhodnotí, které opravy přesáhly stanovený časový limit na opravu. U těchto oprav se vypočte doba, o kterou byl limit překročen, a tyto doby překročení limitu se sečtou. Součet nadlimitních časů se převede na hodiny s přesností na jedno desetinné místo. Aplikovaná částka snížení se určí vynásobením tohoto součtu koeficientem pro výpočet částky za překročení doby opravy k_o pro danou úroveň SLAxPRA a měsíční cenou za poskytování služby SLAxPRA.
Aktuální hodnoty koeficientů k_O pro odpovídající úrovně služby SLAxPRA jsou uvedeny v platném ceníku služby SLAxPRA.

Částka za dobu opravy = $$\sum_{t>t_{\text{limit}}} (t - t_{\text{limit}}) \times k_O \times C_m$$

t_{limit} časový limit na opravu dle SLAxPRA [hod]
t délka poruchy [hod]
k_O koeficient pro výpočet částky za překročení opravy [Kč]
C_m měsíční cena za poskytování služby SLA [Kč]

Pokud porucha přesahuje z jednoho do následujícího zúčtovacího období, vyhodnocuje se překročení doby opravy ve zúčtovacím období, následujícím po ukončení poruchy

(c) Vyúčtování snížené ceny při nedodržení garancí

Po skončení vyhodnocovaného období vždy Poskytovatel vyhodnotí, zda garantované parametry byly dodrženy či nikoli. Pokud nebyl dodržen alespoň jeden z garantovaných parametrů, tj. buď garantovaná dostupnost nebo garantovaná délka trvání opravy na daném primárním přístupu euroISDN, sníží Poskytovatel Zákazníkovi cenu služeb, poskytnutých v následujícím, případně dalších zúčtovacích obdobích o částku, rovnající se ceně za službu SLAxPRA z období, ve kterém/kterých nebyly garantované parametry dodrženy. Poskytovatel dále vypočte jednotlivé částky za nedodržení dostupnosti nebo za překročení délky poruchy. O tyto částky dále sníží Poskytovatel Zákazníkovi výši částek účtovaných na daňovém dokladu za následující, případně další zúčtovací období. Součet částky za překročení dostupnosti nebo částky za překročení doby opravy v jednom zúčtovacím je omezen na maximálně 100% měsíční ceny za poskytování služby primárního přístupu euroISDN (po zahrnutí případných slev). Pokud byla služba SLAxPRA ve sledovaném období poskytnuta alespoň v minimálním rozsahu, je snížení ceny limitováno tak, aby výsledná částka účtovaná v následujícím období dosáhla minimální výše 50 Kč.

(3) **Statut vyúčtování ceny za službu SLAxPRA při nedodání služby přípojka PRA v dohodnuté úrovni s garancí**

Snížení ceny o částku za nedodržení garantovaných parametrů služby SLAxPRA, stanovenou dle ustanovení Čl 6, odst. 2a, Čl 6, odst. 2b a Čl 6, odst 2c je u přípojek PRA se službou SLAxPRA poměrnou částí ceny, vracenou Zákazníkovi podle příslušných ustanovení Všeobecného reklamačního řádu

společnosti O2Czech Republic, a.s.. a Ceníku služeb elektronických komunikací při přerušení provozu primární přípojky euroISDN z důvodu poruch veřejné telekomunikační sítě provozované Poskytovatelem.

(4) **Vyúčtování ceny za službu SLAxPRA při nedodání služby přípojka PRA v dohodnuté úrovni s garancí ve zvláštních případech**

(a) Omezení nebo přerušení poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA na základě rozhodnutí příslušného orgánu veřejné správy, vyplývajícího z právních předpisů, učiněného v období krizové situace, při vyhlášení krizového stavu v důležitém veřejném zájmu. Po dobu platnosti takového rozhodnutí je pozastavena platnost smlouvy SLAxPRA. Zákazníkovi v tomto případě není účtována cena za poskytování služby SLAxPRA.

(b) Omezení nebo přerušení poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA Poskytovatelem v případech vymezených ve VP, tj. porušení podmínek účastnictví, zejména pak neplacení, se nepovažuje za závadu v poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA a do výpočtu dostupnosti ani délky poruchy služby se nezapočítává. Zákazníkovi je v tomto případě účtována cena za poskytování služby SLAxPRA.

(c) Omezení nebo přerušení poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA v případě poruch způsobených důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu ust. § 374 zák.č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, se nepovažuje za závadu v poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA a do výpočtu dostupnosti ani délky poruchy služby se nezapočítává. Zákazníkovi je v tomto případě účtována cena za poskytování služby SLAxPRA.

(d) Omezení nebo přerušení poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA v případě poruch způsobených závažnými technickými nebo provozními důvody v síti poskytovatele, pokud budou poskytovatelem předem oznámeny důvody omezení nebo přerušení provozu Zákazníkovi a on s omezením nebo přerušením provozu bude souhlasit, se nepovažuje za závadu v poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA a do výpočtu dostupnosti ani délky poruchy služby se nezapočítává. Zákazníkovi je v tomto případě účtována cena za poskytování služby SLAxPRA.

Článek 7
Závěrečná ustanovení

(1) Podmínky nabývají účinnosti dnem 1.10.2006

(2) Poskytovatel je oprávněn měnit a doplňovat tyto OP SLAxPRA a Ceník písemným dodatkem při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo z důvodu změny obecně závazných právních předpisů.

(3) Poskytovatel je povinen vhodným způsobem předem informovat Zákazníky o změnách OP SLAxPRA

(4) OP SLAxPRA a Ceník jsou k nahlédnutí na všech Kontaktních místech Poskytovatele určených pro styk s veřejností. Zákazník je informován o změnách a doplnění těchto dokumentů též prostřednictvím písemného oznámení.

(5) Právní vztahy při poskytování služby SLAxPRA výslovně neupravené těmito OP a Specifikací dohodnuté služby SLA, se řídí platnými VP a Smlouvou o poskytování služeb veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

V Praze dne 1.10.2006

Astiaso Laín Fernando v.r.
Viceprezident pro firemní zákazníky
O2Czech Republic, a.s.

ceník hlasového řešení

O2 Supreme

účtování volání prostřednictvím sekundové tarifikace od počátku volání
(uvedené ceny jsou bez DPH)

Ceník vnitrostátního volání

Druh volání	Cíl volání	Cena Kč/min	Minimální délka volání (s)	Časový interval (s)
Místní a dálkové volání	pevná síť O_2	1,65	1	1
	ostatní pevné sítě	1,65	1	1
Volání do mobilních sítí operátorů v ČR	mobilní síť O_2	4,99	1	1
	ostatní mobilní sítě	4,99	1	1
Memobox	přístup z jiné stanice	1,65	1	1
	zpráva na jinou pevnou linku	1,65	1	1
	zpráva do mobilních sítí v ČR	4,99	1	1
Volání do neveřejných telefonních sítí	přístupové číslo 972	1,65	1	1
	přístupové číslo 973 a 95x	1,65	1	1
	přístupové číslo 974	1,65	1	1
Internet**	špička	1,03/0,70 *	120	1
	mimo špičku	0,53/0,24 *	120	1

Objemové slevy ***

Rozpětí celkového objemu hovorného		Objemová sleva dle druhu volání	
Od (včetně) Kč	Do Kč	Místní, dálkové, neveř. sítě %	Mobilní sítě ČR %
500	1 000	33,94%	44,09%
1 000	3 000	40,00%	46,09%
3 000	5 000	43,03%	47,49%
5 000	10 000	46,06%	48,90%
10 000	15 000	49,09%	50,50%
15 000	a více	52,12%	52,10%

POZNÁMKY

* *První úsek tarifikace/druhý úsek tarifikace*
Doba trvání prvního úseku tarifikace: 10 minut (0 až 10-té minuty)
Doba trvání druhého úseku tarifikace: od 11-té minuty do konce spojení

** *Platí na všechna čísla 971 xxx xxx, kromě vyjmenovaných v Ceníku služeb elektronických komunikací - Hlasové služby*
Časová pásma pro volání na internet:
špička - od 6.00 do 18.00 hodin v pracovních dnech.
mimo špičku - od 18.00 do 6.00 hodin následujícího pracovního dne
celých 24 hodin v sobotu neděli a ve svátek.

*** *Objemová sleva dle druhu volání je kalkulována jako procentuální sleva z celkového objemu hovorného v daném rozpětí.*
Sleva se uplatňuje automaticky v závislosti na skutečně dosaženém objemu hovorové korespondence. (viz obchodní podmínky pro poskytování hlasového řešení)
Na volání ve vlastní síti VoIP je uplatňována 100% sleva.

ceník hlasového řešení

O2 Supreme

účtování volání prostřednictvím sekundové tarifikace od počátku volání
(uvedené ceny jsou bez DPH)

Ceník mezinárodního volání

Skupina	Destinace	Základní cena Kč/min	Variant 5 cena Kč/min
1 a 2	Německo	3,23	0,89
1 a 2	Polsko	3,23	1,19
1 a 2	Rakousko	3,23	1,19
1 a 2	Slovensko	3,23	1,09
1 a 2	Austrálie	3,23	1,39
1 a 2	Belgie	3,23	1,59
1 a 2	Dánsko	3,23	1,39
1 a 2	Finsko	3,23	1,59
1 a 2	Francie	3,23	1,39
1 a 2	Irsko	3,23	1,59
1 a 2	Itálie a Vatikán	3,23	1,59
1 a 2	Izrael	3,23	1,59
1 a 2	Kanada	3,23	1,59
1 a 2	Kypr	3,23	1,59
1 a 2	Lucembursko	3,23	1,59
1 a 2	Maďarsko	3,23	1,59
1 a 2	Nizozemsko	3,23	1,59
1 a 2	Norsko	3,23	1,59
1 a 2	Portugalsko	3,23	1,59
1 a 2	Řecko	3,23	1,59
1 a 2	Slovinsko	3,23	1,59
1 a 2	Spojené státy americké	3,23	1,59
1 a 2	Španělsko	3,23	1,39
1 a 2	Švédsko	3,23	1,59
1 a 2	Švýcarsko	3,23	1,59
1 a 2	Velká Británie	3,23	1,39
3	Austrálie - mobilní síť	9,54	4,99
3	Belgie - mobilní síť	9,54	4,99
3	Dánsko - mobilní síť	9,54	4,99
3	Finsko - mobilní síť	9,54	4,99
3	Francie - mobilní síť	9,54	4,99
3	Irsko - mobilní síť	9,54	4,99
3	Itálie - mobilní síť	9,54	4,99
3	Izrael - mobilní síť	9,54	4,89
3	Kypr - mobilní síť	9,54	4,99
3	Lucembursko - mobilní síť	9,54	4,99
3	Maďarsko - mobilní síť	9,54	4,99
3	Německo - mobilní síť	9,54	4,99
3	Nizozemsko - mobilní síť	9,54	4,99
3	Norsko - mobilní síť	9,54	4,99
3	Polsko - mobilní síť	9,54	4,99
3	Portugalsko - mobilní síť	9,54	4,99
3	Rakousko - mobilní síť	9,54	4,99
3	Řecko - mobilní síť	9,54	4,99
3	Slovensko - mobilní síť	9,54	4,99
3	Slovinsko - mobilní síť	9,54	4,99
3	Španělsko - mobilní síť	9,54	4,99
3	Švédsko - mobilní síť	9,54	4,99
3	Švýcarsko - mobilní síť	9,54	4,99
3	Velká Británie - mobilní síť	9,54	4,99

ceník hlasového řešení

O2 Supreme

účtování volání prostřednictvím sekundové tarifikace od počátku volání
(uvedené ceny jsou bez DPH)

Skupina	Destinace	Základní cena Kč/min	Variant 5 cena Kč/min
4	Argentina	9,54	3,17
4	Bělorusko	9,54	5,19
4	Bosna a Hercegovina	9,54	4,29
4	Bulharsko	9,54	3,69
4	Černá Hora	9,54	3,79
4	Estonsko	9,54	4,29
4	Hongkong	9,54	3,29
4	Chorvatsko	9,54	3,19
4	Japonsko	9,54	2,99
4	Korea	9,54	3,49
4	Lichtenštejnsko	9,54	3,49
4	Litva	9,54	3,49
4	Monako	9,54	3,69
4	Nový Zéland	9,54	2,89
4	Rumunsko	9,54	3,59
4	San Marino	9,54	3,99
4	Singapur	9,54	2,99
4	Srbsko	9,54	3,79
5	Albánie	11,44	5,79
5	Alžírsko	11,44	5,79
5	Andorra	11,44	4,79
5	Arménie	11,44	4,79
5	Ázerbájdžán	11,44	5,79
5	Brazílie	11,44	4,79
5	Čína	11,44	3,89
5	Faerské ostrovy	11,44	5,79
5	Gruzie	11,44	5,79
5	Island	11,44	4,79
5	Jižní Afrika	11,44	4,79
5	Kazachstán	11,44	4,79
5	Lotyšsko	11,44	4,79
5	Makedonie	11,44	5,79
5	Malta	11,44	4,79
5	Maroko	11,44	5,79
5	Moldavsko	11,44	4,79
5	Rusko	11,44	4,69
5	Spojené arabské emiráty	11,44	5,79
5	Tunisko	11,44	6,39
5	Turecko	11,44	5,79
5	Ukrajina	11,44	4,79
6	Americká Samoa	14,89	4,79
6	Americké Panenské ostrovy	14,89	4,79
6	Aruba	14,89	5,59
6	Britské Panenské ostrovy	14,89	5,59
6	Egypt	14,89	6,99
6	Filipíny	14,89	5,59
6	Gibraltar	14,89	4,79
6	Chile	14,89	3,84
6	Libye	14,89	5,80
6	Malajsie	14,89	3,88
6	Malawi	14,89	4,79
6	Mexiko	14,89	4,79

ceník hlasového řešení

O2 Supreme

účtování volání prostřednictvím sekundové tarifikace od počátku volání
(uvedené ceny jsou bez DPH)

Skupina	Destinace	Základní cena Kč/min	Variant 5 cena Kč/min
6	Peru	14,89	5,99
6	Portoriko	14,89	4,79
6	Salvador	14,89	5,69
6	Sýrie	14,89	7,59
6	Thajsko	14,89	4,79
6	Tchaj-wan	14,89	3,89
6	Turkmenistán	14,89	6,89
6	Uzbekistán	14,89	4,79
6	Zimbabwe	14,89	4,79
7	Angola	23,53	6,99
7	Anguilla	23,53	6,99
7	Antigua a Barbuda	23,53	6,99
7	Bahrajn	23,53	6,99
7	Barbados	23,53	6,99
7	Belize	23,53	6,99
7	Benin	23,53	6,99
7	Bermudy	23,53	6,99
7	Brunej	23,53	6,99
7	Dominika	23,53	6,99
7	Dominikánská republika	23,53	6,99
7	Ekvádor	23,53	6,99
7	Francouzská Guyana	23,53	7,59
7	Grenada	23,53	6,99
7	Grónsko	23,53	11,99
7	Guadeloupe	23,53	6,89
7	Guatemala	23,53	6,89
7	Indie	23,53	4,29
7	Indonésie	23,53	6,89
7	Írán	23,53	6,99
7	Jamajka	23,53	7,09
7	Jordánsko	23,53	6,99
7	Kajmanské ostrovy	23,53	7,09
7	Katar	23,53	11,49
7	Keňa	23,53	11,19
7	Kongo	23,53	6,99
7	Konžská dem. republika	23,53	11,89
7	Kuvajt	23,53	6,99
7	Kyrgyzstán	23,53	6,89
7	Libanon	23,53	6,89
7	Macao	23,53	6,89
7	Martinik	23,53	7,09
7	Mongolsko	23,53	6,89
7	Montserrat	23,53	11,19
7	Niger	23,53	11,49
7	Nigérie	23,53	6,89
7	Pákistán	23,53	7,09
7	Palestina	23,53	7,19
7	Paraguay	23,53	6,89
7	Pobřeží slonoviny	23,53	11,49
7	Réunion	23,53	7,09
7	Saint Pierre a Miquelon	23,53	7,49
7	Saúdská Arábie	23,53	11,49

ceník hlasového řešení

O2 Supreme

účtování volání prostřednictvím sekundové tarifikace od počátku volání
(uvedené ceny jsou bez DPH)

Skupina	Destinace	Základní cena Kč/min	Variant 5 cena Kč/min
7	Svatá Lucie	23,53	11,99
7	Svatý Kryštof a Nevis	23,53	7,09
7	Svatý Vincenc a Grenadiny	23,53	7,09
7	Tádžikistán	23,53	6,89
7	Turks a Caicos	23,53	6,99
7	Uganda	23,53	6,89
7	Venezuela	23,53	6,89
7	Vietnam	23,53	11,19
7	Zambie	23,53	7,09
8	Afghánistán	53,03	12,19
8	Ascension	53,03	22,09
8	Australská teritoria	53,03	22,19
8	Bahamy	53,03	6,99
8	Bangladéš	53,03	12,09
8	Bhútán	53,03	12,29
8	Bolívie	53,03	12,39
8	Botswana	53,03	6,99
8	Burkina Faso	53,03	12,29
8	Burundi	53,03	12,39
8	Cookovy ostrovy	53,03	22,49
8	Čad	53,03	12,39
8	Diego Garcia	53,03	22,39
8	Džibutsko	53,03	22,19
8	Eritrea	53,03	12,29
8	Etiopie	53,03	12,29
8	Falklandy	53,03	22,29
8	Fidži	53,03	12,59
8	Francouzská Polynésie	53,03	12,39
8	Gabon	53,03	12,39
8	Gambie	53,03	12,39
8	Ghana	53,03	12,09
8	Guam	53,03	6,99
8	Guinea	53,03	12,29
8	Guinea-Bissau	53,03	22,49
8	Guyana	53,03	12,39
8	Haiti	53,03	12,39
8	Honduras	53,03	12,39
8	Irák	53,03	12,39
8	Jemen	53,03	12,39
8	Kambodža	53,03	12,39
8	Kamerun	53,03	12,39
8	Kapverdy	53,03	12,39
8	Kiribati	53,03	22,19
8	Kolumbie	53,03	6,99
8	Komory a Mayotte	53,03	22,49
8	Korejská lid. dem. republika	53,03	22,19
8	Kostarika	53,03	12,09
8	Kuba	53,03	22,59
8	Laos	53,03	12,39
8	Lesotho	53,03	12,39
8	Libérie	53,03	12,89
8	Madagaskar	53,03	12,39

ceník hlasového řešení

O2 Supreme

účtování volání prostřednictvím sekundové tarifikace od počátku volání
(uvedené ceny jsou bez DPH)

Skupina	Destinace	Základní cena Kč/min	Variant 5 cena Kč/min
8	Maledivy	53,03	12,89
8	Mali	53,03	12,39
8	Marshallovy ostrovy	53,03	34,69
8	Mauricius	53,03	12,39
8	Mauritánie	53,03	12,29
8	Mikronésie	53,03	22,19
8	Mosambik	53,03	12,39
8	Myanmar (Barma)	53,03	12,29
8	Namibie	53,03	12,39
8	Nauru	53,03	35,29
8	Nepál	53,03	12,39
8	Nikaragua	53,03	12,39
8	Niue	53,03	35,29
8	Nizozemské Antily	53,03	12,39
8	Nová Kaledonie	53,03	12,39
8	Omán	53,03	12,39
8	Palau	53,03	22,19
8	Panama	53,03	12,29
8	Papua Nová Guinea	53,03	22,39
8	Rovníková Guinea	53,03	12,39
8	Rwanda	53,03	12,39
8	Samoa	53,03	12,29
8	Senegal	53,03	12,39
8	Severní Mariany	53,03	12,29
8	Seychely	53,03	12,39
8	Sierra Leone	53,03	12,59
8	Somálsko	53,03	22,19
8	Srí Lanka	53,03	12,39
8	Středoafrická republika	53,03	12,39
8	Súdán	53,03	12,39
8	Surinam	53,03	12,39
8	Svatá Helena	53,03	35,49
8	Svatý Tomáš	53,03	34,89
8	Svazijsko	53,03	12,29
8	Šalamounovy ostrovy	53,03	35,29
8	Tanzanie	53,03	12,39
8	Togo	53,03	12,39
8	Tokelau	53,03	35,29
8	Tonga	53,03	12,39
8	Trinidad a Tobago	53,03	12,39
8	Tuvalu	53,03	21,09
8	Uruguay	53,03	12,39
8	Vanuatu	53,03	21,39
8	Východní Timor	53,03	38,79
8	Wallis a Futuna	53,03	35,29

POZNÁMKY

VARIANT pro mezinárodní volání

V rámci tohoto hlasového řešení má zákazník možnost využít slevu na hovory končící v sítích Zákazníkem vybraných destinací, a to volbou pěti (Variant 5) zvýhodněných mezinárodních destinací. Seznam zvýhodněných destinací je nedílnou součástí tohoto ceníku. Mobilní sítě v příslušné zemi jsou považovány za samostatnou destinaci. Zvýhodněná cena pro mezinárodní destinace se vztahuje i na hovory pro přenos dat a faksimilní přenosy. Mezinárodní hovory se tarifikují od začátku hovoru s přesností jedna sekunda.

ceník hlasového řešení

O2 Supreme

účtování volání prostřednictvím sekundové tarifikace od počátku volání
(uvedené ceny jsou bez DPH)

Objemové slevy základních cen *

Rozpětí celkového objemu hovorného		Objemová sleva dle skupiny zemí pro pevnou linku a ISDN2 v %						
Od (včetně) Kč	Do Kč	Skupina zemí 1 a 2	Skupina zemí 3	Skupina zemí 4	Skupina zemí 5	Skupina zemí 6	Skupina zemí 7	Skupina zemí 8
500	1 000	38,39%	34,07%	43,50%	37,15%	36,27%	36,29%	20,06%
1 000	3 000	41,49%	36,16%	45,60%	39,77%	39,62%	40,54%	20,06%
3 000	5 000	44,62%	37,21%	47,69%	42,40%	42,31%	42,67%	20,06%
5 000	10 000	47,68%	39,31%	50,84%	44,14%	44,33%	44,79%	20,06%
10 000	15 000	49,23%	40,36%	52,94%	47,64%	47,01%	46,92%	20,06%
15 000	a více	50,77%	41,40%	55,03%	49,39%	49,02%	49,04%	20,06%

POZNÁMKY

* *Objemová sleva dle skupiny zemí je kalkulována jako procentuální sleva z celkového objemu hovorného v daném rozpětí. Sleva se uplatňuje automaticky v závislosti na skutečně dosaženém objemu hovorové korespondence. (viz. obchodní podmínky pro poskytování hlasového řešení).*

Pravidelné platby - používání digitální linky ISDN2 a ISDN2plus jsou v ceně 695 Kč bez DPH.
Telefonní přípojky všech typů připojení jsou zřizovány a překládány za zvýhodněnou cenu v případě, že se účastník zaváže využívat telefonní přípojku minimálně po dobu 12 měsíců od data jejího zřízení, resp. přeložení. Cena je uvedena v Ceníku služeb elektronických komunikací - Hlasové služby. Na používání digit. linky 2MBL a digit. Linky ISDN30 je poskytována objemová sleva v závislosti na počtu těchto přípojek u jednoho zákazníka. Při počtu 32 a více přípojek celkem v obou typech připojení je poskytnuta sleva ve výši 37,99% z ceny za používání digitální linky 2MBL a 48,33% z ceny za používání digit. linky ISDN30. Počet přípojek se ověřuje jednou za čtvrtletí a to vždy k 28.2., 31.5., 31.8. a 30.11. kalendářního roku. Na základě těchto počtů je aplikována sleva v následující čtvrtletí. Sleva se neuplatňuje na dočasné přípojky.

Všeobecné informace k ceníku

Způsob účtování:
Minimální zpoplatněné délky volání a časové intervaly v jednotlivých destinacích vnitrostátního volání jsou uvedeny v tabulce výše.

Při volání s prefixem 1022 jsou účtovány stejné ceny do jednotlivých destinací dle tohoto cenového plánu jako při přímém volání bez prefixu do těchto destinací.

Ceny jednorázových služeb platí pro zřizování podnikových přípojek mimo produktové balíčky.
Pro ostatní služby a druhy volání zde neuvedených platí ceny uvedené v Ceníku služeb elektronických komunikací.

Platný od: 1.8.2010