

číslo Smlouvy zadavatele: *KK1/13/22822*

číslo Smlouvy dodavatele:

SMLOUVA

O POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

uzavřená mezi

Pardubický kraj
Komenského náměstí 125
532 11 Pardubice
IČ: 70892822
DIČ: CZ70892822

Bankovní spojení:
Komerční banka Pardubice,
č.ú.: 78-9025640267 / 0100

Jehož jménem jedná/zastoupený:
JUDr. Martin Netolický Ph.D.,
hejtman

(dále jen „centrální zadavatel“)

Telefónica Czech Republic, a.s.

Za Brumlovkou 266/2
140 22 Praha 4 - Michle
IČ: 60193336

DIČ: CZ60193336
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským
soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322

Bankovní spojení:
UniCredit Bank a.s.,
č.ú.: 500114004 / 2700

Zastupuje:
Ing. Petr Stříteský, Account Manager,
na základě Pověření ze dne 23.4.2013

(dále jen „dodavatel“)

I. Preambule

1. Dodavatel (společnost Telefónica) a centrální zadavatel (Pardubický kraj) uzavírají tuto Smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) v souladu s nabídkou podanou společností Telefónica (dodavatelem) na nadlimitní veřejnou zakázku evidenční číslo VZ 238317 vyhlášenou Pardubickým krajem jako zadavatelem pod názvem „Zajištění hlasových a datových telekomunikačních služeb Pardubického kraje“, část A: Mobilní telefonie, (dále jen „veřejná zakázka“). Tato Smlouva je uzavírána v souladu s § 269 odst. 2 zák. č. 513/1991 Sb., Obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Obchodní zákoník“).

2. Obsahem této Smlouvy jsou podmínky poskytování dohodnutých telekomunikačních služeb, plnění předmětné veřejné zakázky, a to při respektování požadavků centrálního zadavatele určených jeho zadávací dokumentací a podmínkami v rámci zadávací dokumentace k veřejné zakázce centrálním zadavatelem specifikovanými. Tato Smlouva a podmínky v ní uvedené tak závazným způsobem upravují vztahy vzniklé mezi centrálním zadavatelem a dodavatelem služeb, který vzešel z výsledku otevřeného zadávacího řízení na výše uvedenou veřejnou zakázku. V rámci této Smlouvy jsou uzavírány za účelem plnění veřejné zakázky se zadavateli dílčí smlouvy, jejichž předmětem je poskytování dohodnutých služeb.

3. Veškeré smluvní vztahy při plnění veřejné zakázky jsou uzavírány v souladu s právním řádem České republiky. Smluvní vztahy mezi centrálním zadavatelem a dodavatelem neupravené zadávací dokumentací k veřejné zakázce a jejími obchodními podmínkami se řídí zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 513/1991 Sb., obchodním zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 101/2000., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

4. Tato Smlouva blíže vymezuje a upřesňuje práva a povinnosti zadavatelů a dodavatele.

II. Předmět Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je závazek dodavatele poskytovat centrálnímu zadavateli a jím zřizovaným organizacím nebo společnostem s majetkovou účastí centrálního zadavatele specifikovaným v zadávací dokumentaci (dále jen „zadavatelé“) dohodnuté mobilní hlasové a jiné telekomunikační služby (dále jen „služby“) a současně závazek zadavatelů zaplatit dodavateli za řádné poskytnuté služby sjednanou cenu.

2. Specifikace předmětu plnění této Smlouvy (služby) je uvedena v článku 3 zadávací dokumentace (Předmět veřejné zakázky) a její Příloze 1A.

III. Ochrana důvěrných informací

1. Smluvní strany konstatují, že označily při jednání o uzavření této Smlouvy všechny informace týkající se činnosti, postupu, strategických plánů a záměrů, know-how, účetních a daňových skutečností smluvních stran jako důvěrné. Na tyto důvěrné informace se vztahuje ochrana podle § 271 zákona č. 513/1991 Sb., Obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

2. Povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích a ochrany důvěrných informací podle této Smlouvy se vztahuje na smluvní strany i na všechny třetí osoby, které některá ze smluvních stran přizve podle této Smlouvy nebo s předchozím písemným souhlasem strany druhé, byť i k parciálnímu jednání, nebo které se vzájemně si sdělovanými skutečnostmi jinak seznámí.

3. Smluvní strana je oprávněna sdělit důvěrné informace třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem druhé smluvní strany s tím, že tento souhlas je vázán na povinnost zavázat tuto třetí osobu, aby nakládala s těmito informacemi jako s důvěrnými a na souhlas této osoby, že závazek přijímá, a to alespoň v rozsahu stanoveném touto Smlouvou; tím nejsou dotčeny povinnosti smluvních stran stanovené právními předpisy pro nakládání s informacemi označenými těmito předpisy za důvěrné.

4. Důvěrnými informacemi nejsou nebo přestávají být:

- a. informace, které byly v době, kdy byly smluvní straně poskytnuty, veřejně známé,
- b. informace, které se stanou veřejně známými poté, co byly smluvní straně poskytnuty, s výjimkou případů, kdy se tyto informace stanou veřejně známými v důsledku porušení závazků smluvní strany podle této dohody,
- c. informace, které byly smluvní straně prokazatelně známy před jejich poskytnutím,
- d. informace, které je smluvní strana povinna sdělit oprávněným osobám na základě platných právních předpisů.

5. Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé smluvní strany, předmětu plnění této Smlouvy nebo s předmětem plnění související. Veškeré takové skutečnosti jsou považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství podle § 17 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

6. S odkazem na zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, se dodavatel dále zavazuje učinit taková opatření, aby osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých skutečnostech, údajích a datech (osobních či jiných), o nichž se dozvěděly při výkonu své práce, včetně těch, které dodavatel eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak. Za porušení tohoto závazku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch dodavatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými. Za porušení tohoto závazku je dodavatel povinen zaplatit druhé smluvní straně v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč.

7. Závazky smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu.

IV. Zahájení poskytování plnění dle Smlouvy

1. Dodavatel je povinen započít s poskytováním služeb centrálnímu zadavateli nejpozději do 30 dnů od data podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami. Předpokládaný termín zahájení plnění: od 1.9.2013.
2. Ostatní zadavatelé přistoupí k podmínkám této Smlouvy podepsáním smlouvy o přistoupení, jejíž vzor dodavatel uvede v nabídce. Součástí tohoto dokumentu jsou údaje o kontaktních osobách a administrátorech služeb. Další zadavatelé (tj. další účastníci) jsou organizace nebo společnosti, zřizované centrálním zadavatelem nebo s majetkovou účastí centrálního zadavatele, specifikované v seznamu uvedeném v zadávací dokumentaci centrálního zadavatele k veřejné zakázce, a po celou dobu trvání smluvního vztahu musí splňovat podmínky pro zařazení pod tuto Smlouvu. Zánikem jednotlivého smluvního vztahu mezi dodavatelem a dalším zadavatelem (dalším účastníkem) nezaniká automaticky tato Smlouva uzavřená mezi dodavatelem a centrálním zadavatelem.

V. Platební podmínky

1. Úhrada za poskytnuté plnění bude prováděna v české měně.
2. Zadavatelé jsou povinni hradit pouze služby dodavatelem skutečně poskytnuté.
3. Ceny požadované v zadávací dokumentaci a jednotkové ceny nabídnuté dodavatelem za služby uvedené v Příloze č. 2A zadávací dokumentace jsou stanoveny jako ceny závazné, nejvýše přípustné a nepřekročitelné.
4. Úhrada za poskytnuté služby včetně SIM karet bude zadavateli hrazena vždy jednou měsíčně zpětně za uplynulý kalendářní měsíc (zúčtovací období) na základě faktur (daňových dokladů) vystavených dodavatelem a to dle seznamu SIM karet (telefonních čísel), případně obdobných zařízení, užívaných zadavateli.
5. Souhrnné faktury v tištěné listinné (papírové) formě bude dodavatel zasílat na jednotlivé fakturační adresy. Souhrnné faktury, souhrnné výpisy a podrobná vyúčtování v elektronické podobě bude dodavatel zasílat buď přímo na e-mail kontaktních osob zadavatelů nebo poskytovat v elektronické formě na serveru/webu dodavatele. Faktura bude obsahovat přílohy v XLS, XML či CSV po jednotlivých telefonech (tel. číslo, zúčtovací období, celková částka bez DPH). Měsíční plnění je vždy samostatným zdanitelným plněním.
6. Splatnost faktur (daňových dokladů) dodavatele je 30 dnů ode dne jejich doručení zadavateli. Faktura se považuje za uhrazenou dnem, kdy je částka připsána na účtu dodavatele.
7. V případě, že faktura neobsahuje náležitosti daňového dokladu dle zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, případně dle jiného platného obecně závazného právního předpisu jsou zadavatelé oprávněni tento daňový doklad (fakturu) vrátit dodavateli a požadovat odstranění těchto nedostatků daňového dokladu (faktury). Do doby odstranění vad daňového dokladu (faktury) nejsou zadavatelé v prodlení s úhradou ceny poskytnuté služby včetně zařízení. Po odstranění těchto vad faktury (daňového dokladu) a jejího doručení zadavateli běží nová lhůta splatnosti faktury.
8. Při nedodržení termínu splatnosti zadavatelem je dodavatel oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení ve výši dle nařízení vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroku z prodlení a poplatku z prodlení podle občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
9. Dodavatel se zavazuje poskytnout součinnost spočívající v podrobné specifikaci jednotlivých součástí realizace plnění předmětu zakázky, která budou součástí příslušného daňového dokladu (faktury) a to tak, aby byla v souladu s platnými účetními a daňovými předpisy a všichni zadavatelé ji takto mohli zahrnout do svého účetnictví zejména za účelem řádného vedení evidence majetku v souladu s těmito právními předpisy.

10. Zadavatelé nejsou povinni v souvislosti s poskytováním služeb a SIM karet a modemů dle této Smlouvy hradit dodavateli jakékoliv finanční záruky nebo finanční zálohy.

VI. Reklamacce a záruční servis

1. Reklamacce vyúčtovaných služeb se uplatňuje písemně (postačí e-mailem) na kontaktní adresu dodavatele za podmínek a ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (zákon o elektronických komunikacích).

2. Dodavatel reklamaci vyřídí nejpozději ve lhůtě stanovené zákonem o elektronických komunikacích. V případě nesouhlasu s vyřízením reklamacce jsou zadavatelé oprávněni uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.

3. Další podrobnosti týkající se podmínek vyřizování reklamací jsou obsaženy ve Všeobecných podmínkách dodavatele a v jeho Reklamačním řádu. Všeobecnými podmínkami dodavatele se rozumí Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Telefónica Czech Republic, a.s.

VII. Sankce za porušení Smlouvy

1. V případě, že je dodavatel v prodlení s aktivací či deaktivací roamingu na užívaných SIM kartách, (jeho zapojení a vypojení během lhůty 2 hodin na žádost kontaktní osoby zadavatele, nejdéle však do 24 hodin od přijetí požadavku), je dodavatel povinen uhradit zadavateli smluvní pokutu, která je stanovena ve výši 500,- Kč za každý, byť jen započatý den prodlení či nedodání výše uvedené služby, a to za každý případ prodlení samostatně.

2. V případě, že je dodavatel v prodlení s poskytnutím služby zabezpečení prioritního volání v mobilní síti déle než 90 dnů od zahájení plnění předmětu Smlouvy, je dodavatel povinen uhradit zadavateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den prodlení. Povinnost zaplatit smluvní pokutu se nevztahuje na případ, kdy dodavatel prokáže, že k prodlení došlo z důvodu okolností, které nemohl ovlivnit.

3. Ustanoveními tohoto článku není jakkoliv dotčena případná náhrada škody ani její výše způsobená porušením povinností dodavatele, případná škoda bude vymáhána samostatně vedle smluvní pokuty. Odpovědnost dodavatele za škodu, vzniklou v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby, se řídí ustanovením § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Pokud zadavatel pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně dodavatele mohl využívat poskytované služby jen částečně, nebo je nebylo možno využít vůbec, anebo s nižší úrovní kvality než byla sjednána, je dodavatel povinen v souladu s ustanovením § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 o elektronických komunikacích v platném znění, zajistit odstranění vady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se zadavatelem zajistit poskytnutí služeb náhradním způsobem.

4. Zadavatel si vyhrazuje právo jednostranně započíst jakýkoliv peněžitý závazek dle Smlouvy (zejména smluvní pokuty) proti jakékoliv splatné pohledávce dodavatele proti zadavateli vyplývající ze Smlouvy.

5. Jakákoliv smluvní pokuta za porušení Smlouvy je splatná ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení písemné výzvy strany oprávněné k jejímu uhrazení straně povinné.

6. Dodavatel se zavazuje provést migraci telefonních čísel zdarma. Telefonní číslo bez závazku bude zmigrováno ve lhůtě do 60-ti kalendářních dnů od podpisu Smlouvy na plnění této veřejné zakázky. Pokud dodavatel tento termín nesplní, tak zadavatel je oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 50,- Kč za každý započatý den prodlení za každou jednotlivou SIM kartu kromě případů, kdy dodavatel prokáže, že nedodržení tohoto termínu je způsobeno okolnostmi, které nemohl ovlivnit. Telefonní čísla se závazkem budou migrována po jeho vyřízení.

7. Sankce v souvislosti s prodlením splatnosti faktur jsou popsány v bodě V. Platební podmínky.

8. Sankce za únik důvěrných informací jsou popsány v bodě III. Ochrana důvěrných informací.

9. Nepředloží-li dodavatel v zákonném termínu seznam subdodavatelů dle článku XI. bodu 8 této Smlouvy, je dodavatel povinen uhradit centrálnímu zadavateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč.

VIII. Kontaktní osoby

1. Kontaktní osoby dodavatele:

Jméno: Ing. Petr Střiteský, Account Manager
Adresa: Akademika Bedrny 10/365, 500 03 Hradec Králové - Věkoše
Telefon: +420 606 633 093, +420 495 554 446
E-mail: petr.stritesky@telefonica.com

Jméno: Jaroslav Hložek, Internal Account Manager
Adresa: Za Brumlovkou 2/266, 140 22 Praha - Michle (Praha 4)
Telefon: +420 720 705 249, +420 271 462 471
E-mail: jaroslav.hlozek@telefonica.com

2. Kontaktní osoby centrálního zadavatele:

Kontaktní osoba:

Jméno: PhDr. Jana Haniková, vedoucí kanceláře ředitele úřadu
Adresa:
Telefon: : +420 724 157 776, +420 466 026 124
E-mail: jana.hanikova@pardubickykraj.cz

Kontaktní osoba:

Jméno: Ing. Tomáš Nedělka, vedoucí oddělení hospodářské správy
Adresa:
Telefon: +420 606 652 580, +420 466 026 131
E-mail: tomas.nedelka@pardubickykraj.cz

3. V případě změny kontaktní osoby je povinen dodavatel i zadavatel se navzájem písemně informovat bez zbytečného odkladu poté, co ke změně této osoby dojde.

4. Kontaktní osoby ostatních zadavatelů budou nominovány před podpisem smlouvy (dohody) o přistoupení.

IX. Trvání Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tím, že centrální zadavatel je oprávněn ji vypovědět nejdříve po uplynutí 32 měsíců, přičemž výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet první den následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Tímto není dotčeno právo smluvních stran ukončit trvání smluvního vztahu rovněž na základě příslušných ustanovení obecně závazných právních předpisů z důvodu porušení povinnosti některou ze smluvních stran.

2. Centrální zadavatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu kdykoliv v případě, když

- dodavatel není schopen poskytovat jakoukoliv ze služeb, a to ode dne, kdy dodavatel písemně prohlásí, že není schopen jakoukoliv ze služeb poskytovat,
- výpadek poskytovaných služeb bude trvat déle než 48 hodin (netýká se případů, k nimž došlo v důsledku okolností, které dodavatel nemohl ovlivnit),
- nedojde během 90 dní ke změně v reklamované kvalitě služeb, a pokud dodavatel neprokáže, že vynaložil maximální úsilí ke zlepšení její kvality.

Ve výše uvedených případech výpovědní lhůta činí 3 měsíce, v případě druhé odrážky se jedná o podstatné porušení Smlouvy a zadavatel může vypovědět Smlouvu okamžitě; nebo může vypovědět Smlouvu z jakéhokoliv důvodu počínaje 32. měsícem plnění Smlouvy.

3. Zánikem této Smlouvy zanikají automaticky i dílčí smlouvy v jejím rámci uzavřené se zadavateli za účelem odběru jednotlivých služeb. Podrobnosti týkající se způsobu a formy uzavírání a ukončování dílčích smluv uzavřených mezi smluvními stranami jsou specifikovány ve Všeobecných podmínkách dodavatele. Ukončením jednotlivé dílčí smlouvy nezaniká automaticky tato Smlouva.

X. Podmínky pro zpracování návrhu Smlouvy

1. Dodavatel předkládá tuto Smlouvu v rámci své nabídky na plnění veřejné zakázky, přičemž je ze strany dodavatele podepsána osobou příslušně zmocněnou; originál pověření je součástí nabídky dodavatele.

2. Návrh Smlouvy odpovídá ustanovením obecně závazných právních předpisů, které se vztahují na předmět plnění uvedený v zadávací dokumentaci k předmětné veřejné zakázce.

3. Dodavatel předkládá ve své nabídce jediný návrh Smlouvy zpracovaný v souladu se všemi zadávacími podmínkami a obchodními podmínkami centrálního zadavatele uvedenými v rámci jeho zadávací dokumentace.

4. Nabídka a Smlouva jsou zpracovány a předloženy jen v českém jazyce. V českém jazyce bude probíhat i veškerá komunikace s centrálním zadavatelem.

5. V této Smlouvě je odkaz na zadávací podmínky, v případě rozporu při plnění předmětu podle uzavřené Smlouvy, a to zejména v případech neupravených Smlouvou, platí zadávací podmínky veřejné zakázky, popř. podmínky uvedené v nabídce dodavatele. V případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy na straně jedné se Všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb vydanými dodavatelem, mají přednost ustanovení Smlouvy. Pro případ rozporu mezi zadávací dokumentací centrálního zadavatele s textem nabídky a Všeobecných podmínek dodavatele, mají přednost ustanovení zadávací dokumentace centrálního zadavatele (nabídka a Všeobecné podmínky dodavatele se v takovém případě použijí, pouze pokud je to pro centrálního zadavatele výhodnější).

6. Předmět plnění Smlouvy je vymezen plně v souladu se všemi podmínkami vymezenými v zadávacích podmínkách a též v souladu s nabídkou dodavatele. Předmět je vymezen i formou příloh ke Smlouvě. V rámci vymezení předmětu Smlouvy jsou zpracovány všechny zásadní podmínky uvedené v zadávacích podmínkách, kterými centrální zadavatel podmiňuje plnění veřejné zakázky.

7. Smlouva obsahuje všechny obvyklé a rozhodující obchodní podmínky, tj. min.: předmět plnění, místo plnění, lhůty či termíny plnění, ceny, platební podmínky, podmínky případné úpravy cen (v souladu se ZD), odpovědnost dodavatele, sankce dodavatele, podmínky předání a převzetí, záruční podmínky a zákaznickou podporu, práva a povinnosti smluvních stran, součinnost smluvních stran, podmínky ochrany informací, obchodní tajemství, podmínky uveřejnění informací ze Smlouvy, podmínky vypovězení Smlouvy, ukončení platnosti Smlouvy aj.

8. Dodavatel je povinen reklamaci na poskytování služby vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení reklamace. Pokud se strany nedohodnou jinak, je dodavatel povinen u reklamace výpadku poskytování služeb odstranit technickou nebo provozní závadu, která brání řádnému poskytování služby do 48 hod. O vyřízení reklamace pořídí dodavatel písemný záznam, který bude zaslán kontaktní osobě zadavatelů, která reklamaci podávala.

9. Centrální zadavatel a dodavatel se dohodli, že v případě jakéhokoliv sporu vyplývajícího ze smluvního vztahu založeného Smlouvou, týkajícího se plnění předmětné veřejné zakázky, nebude ani jednou ze smluvních stran využít institut rozhodčího řízení nebo arbitráže.

10. Dodavatel podpisem Smlouvy vyslovuje souhlas s tím, že centrální zadavatel v rámci transparentnosti veřejné zakázky (a aktuálních zákonných požadavků) zveřejní celou Smlouvu vč. příloh (včetně případných dodatků) na svých internetových stránkách, a to pouze vyjma pasáží, u kterých dodavatel výslovně stanoví legitimní požadavek, že se na ně vztahuje obchodní tajemství ve smyslu § 17 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

XI. Ostatní podmínky

1. V případě rozporu mezi textem této Smlouvy na straně jedné, se Všeobecnými podmínkami dodavatele a s nabídkou dodavatele na straně druhé, mají přednost ustanovení této Smlouvy. Všeobecné podmínky dodavatele se použijí na práva a povinnosti smluvních stran dle Smlouvy pouze v případě, že je to pro zadavatele příznivější. Dodavatel prohlašuje, že akceptuje veškeré požadavky centrálního zadavatele obsažené v jeho zadávací dokumentaci k veřejné zakázce včetně obchodních podmínek veřejné zakázky v zadávací dokumentaci specifikovaných.

2. Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva nepodléhá obchodnímu tajemství, pokud si to smluvní strany výslovně nedohodnou; smluvní strany souhlasí s tím, aby veškeré informace obsažené v této Smlouvě, včetně jejího úplného textu, byly poskytnuty třetím osobám na jejich žádost v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

3. Dodavatel bere na vědomí, že je centrální zadavatel povinným subjektem dle zákona 106/1999 Sb., a tudíž že pokud bude dle tohoto zákona centrální zadavatel postupovat, nepůjde o porušení čl. III. Smlouvy obsahujícího ustanovení o ochraně důvěrných informací.

4. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru centrálního zadavatele dodavatel výslovně souhlasí se zveřejněním Smlouvy po jejím podpisu oběma stranami, v souladu s čl. X. Smlouvy, a to na internetových stránkách centrálního zadavatele.

5. Dodavatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží a služeb z veřejných výdajů. K řešení případných sporů, pokud nedojde k dohodě, bude věcně příslušný soud podle sídla centrálního zadavatele.

6. Dodavatel se dále zavazuje:

- a. dbát na to, aby služba odpovídala technickým a provozním standardům a dbát o co nejvyšší dostupnost služby
- b. provádět běžnou údržbu tak, aby závady byly minimalizovány, popřípadě odstraněny bez zbytečného prodloužení po jejich vzniku
- c. plánovat veškeré činnosti s omezením kvality nebo dostupnosti služeb tak, že min. 7 dní dopředu projedná dodavatel omezení provozu se zadavatelem a oboustranně domluví dobu nutného omezení kvality nebo dostupnosti
- d. na žádost zadavatele nabídnout, projednat a popřípadě uzavřít Smlouvu o vyšší dostupnosti a kvalitě služeb (SLA).

7. Dodavatel je oprávněn provést změnu subdodavatele, pomocí kterého prokázal část splnění kvalifikace v zadávacím pouze ze závažných důvodů a pouze s předchozím písemným souhlasem centrálního zadavatele, přičemž nový subdodavatel musí disponovat minimálně stejnou kvalifikací, kterou původní subdodavatel prokázal za dodavatele. Subdodavatel, pomocí kterého dodavatel prokázal část plnění kvalifikace veřejné zakázky, bude poskytovat i tomu odpovídající plnění. Centrální zadavatel je oprávněn z vážných důvodů souhlas dle tohoto odstavce odepřít.

8. Dodavatel se zavazuje předložit seznam subdodavatelů dle §147a odst. 5 zákona.

XII. Závěrečná ustanovení

1. Centrální zadavatel prohlašuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami dodavatele pro poskytování služeb, vydanými společností Telefónica. Tyto podmínky v aktuálním znění jsou k dispozici na kontaktních místech společnosti Telefónica a na internetových stránkách www.o2.cz.
2. O případných sporech nevyřešených dohodou bude rozhodnuto věcně a místně příslušným soudem, pokud není zákonem výslovně stanovena pravomoc správního úřadu (ČTÚ) v souladu se zákonem o elektronických komunikacích. Arbitrážní řízení se vylučuje.
3. Dodavatel prohlašuje, že akceptuje všechny požadavky centrálního zadavatele specifikované v jeho zadávací dokumentaci k veřejné zakázce včetně zadavatelem specifikovaných obchodních podmínek plnění veřejné zakázky.
4. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího oboustranného podpisu. Tato smlouva současně ruší rámcovou smlouvu č. VS / 020 ze dne 25. 6. 2001 včetně všech jejích dodatků. Je vyhotovena ve čtyřech originálních vyhotoveních, přičemž každá ze smluvních stran obdrží dva stejnopisy.
5. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou tyto její přílohy:

Příloha č. 1 - Zvláštní ujednání

Příloha č. 2 - Kontaktní informace

Příloha č. 3 - Seznam Dalšíh účastníků

Příloha č. 4 - Vzor smlouvy o přistoupení Dalšího účastníka

Příloha č. 5 - Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Telefónica Czech Republic, a.s.

Příloha č. 6 - Reklamační řád společnosti Telefónica Czech Republic, a.s.

V Pardubicích dne 12. 8. 2013

V Praze dne 12. 8. 2013

JUDr. Martin Netolický Ph.D.
za Pardubický kraj



Ing. Petr Stráteský
za Telefonica Czech Republic, a.s.

Telefónica Czech Republic, a.s.
Za Brumlovkou 266/2
140 22 Praha 4
DIČ: CZ 60193336

195

schváleno usnesením Rady PK
dne 1. 8. 2013, č. R/504/13

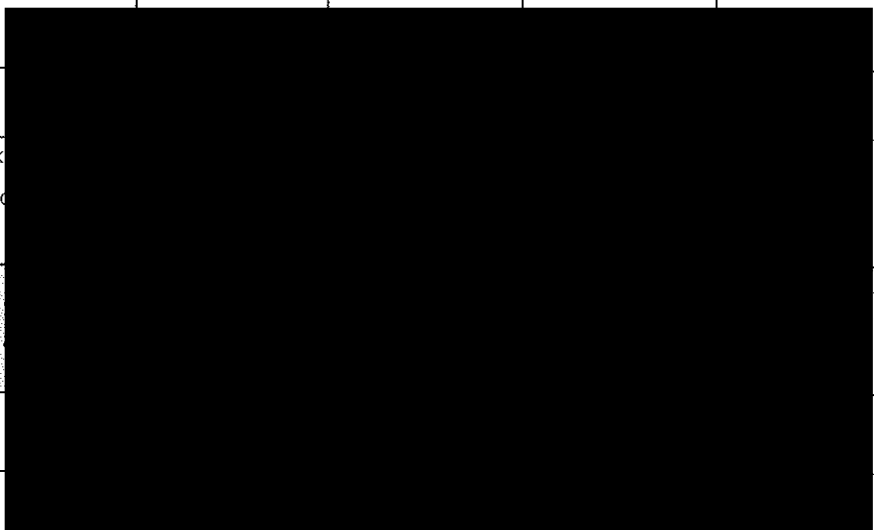
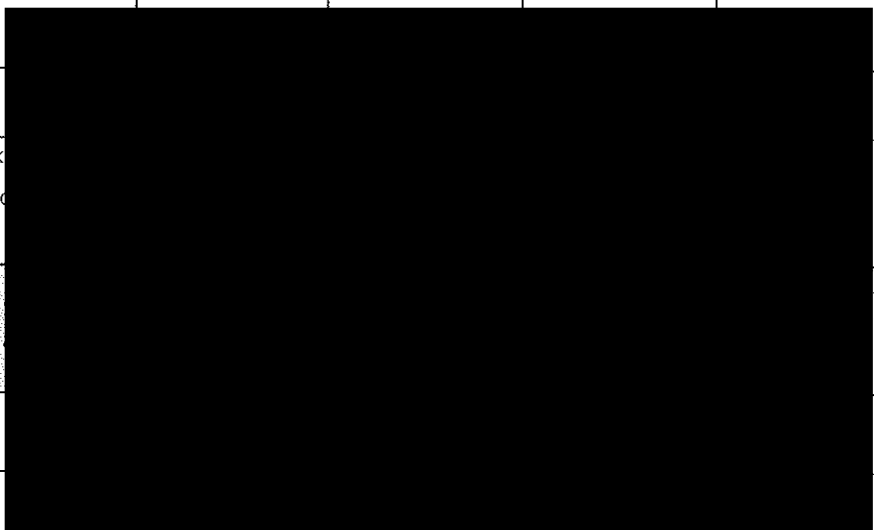
Zvláštní ujednání

a) Individuální nabídka

Individuální nabídka pro: Pardubický kraj

Telefónica poskytne centrálnímu zadavateli následující individuální podmínky:

Volání

Profil	Měsíční paušál	Volání/ videovolání O2 mobil ČR	Volání pevné sítě ČR	Volání/ videovolání ČR ostatní mobilní sítě	Hlasová schránka
Profil 1					
Profil Neomezený					
Ceny jsou uvedeny bez ak					
Účtovací interval (tarifikac					
SMS a ostatní					
Profil					
Profil 1					
Profil Neomezený					

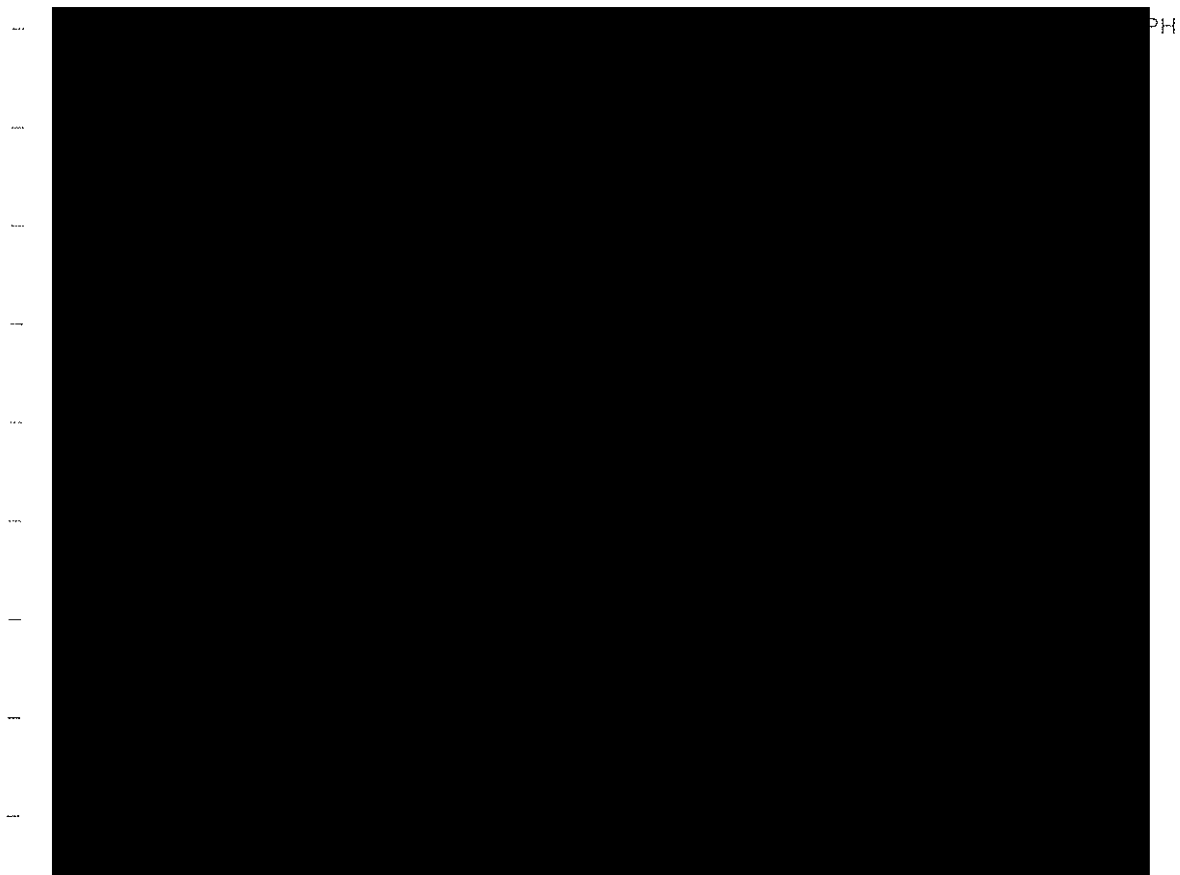
Ceny jsou uvedeny bez aktuální sazby DPH. Ceny za sazby jsou v Kč za SMS/MMS.

Tarifní plán PROFIL musí být aktivován na všech účastnických číslech (SIM) využívajících hlasové služby, která jsou registrována na IČ centrálního zadavatele a Další účastníků a jsou zahrnuta pod jeho platnou Smlouvu.

V případě, že dojde k zániku této Smlouvy, pak bude centrálnímu zadavateli a Další účastníkům nastaven tarifní plán PROFIL dle standardního ceníku společnosti Telefónica na všech účastnických číslech (SIM) původně zařazených pod podmínkami této Smlouvy.

Centrální zadavatel ani Další účastníci nejsou oprávněni během trvání platnosti této Smlouvy využít Speciální nabídku zvýhodněného tarifu ani Speciální nabídku zvýhodněného telefonu dle čl. 13 Všeobecných podmínek. V případě porušení závazku dle předchozí věty je společnost Telefónica oprávněna bez dalšího požadovat na Centrálním zadavateli či Další účastníkovi uhrazení rozdílu základní (nezvýhodněné, nedotované atp.) kupní ceny HW/příslušenství a ceny jím skutečně uhrazené.

— standardní měsíční poplatek za VPN službu O2 Team Nonstop se sníží na 1 Kč bez DPH/SIM



Telefónica se zavazuje centrálnímu zadavateli po dobu trvání této Smlouvy účtovat za odchozí SMS v rámci tarifu O2 SMS Connector ceny podle níže uvedené tabulky:

Tarif O2 SMS Connector I	
Cena v Kč	bez DPH
Měsíční paušál *1	
Cenová pásma *2	
Cena v Kč	
O2	
Ostatní sítě (v ČR)	

- standardní cena akivačního poplatku služby O2 SMS Connector bude snížena
- standardní měsíční poplatek za vzdálený přístup SIM do uzavřené skupiny služeb Kč bez DPH/ skupina SIM
- standardní poplatek za zřízení služby Remote Access k datovým službám 3. str bez DPH

--- standardní měsíční poplatek za APN u služby Remote Access bude snížen na [REDACTED] bez DPH/SIM

b) - Nepoužije se -

c) Prodloužení splatnosti vyúčtování Služeb

Splatnost vyúčtování Služeb se prodlužuje z 18 na 30 dnů.

Prodloužení splatnosti vyúčtování Služeb nabývá účinnosti druhým zúčtovacím obdobím následujícím po uzavření této Smlouvy.

V případě, že centrální zadavatel neuhradí vyúčtování Služeb v prodloužené lhůtě splatnosti, je Telefónica oprávněna jednostranně oznámit centrálnímu zadavateli, že pro všechna další vyúčtování Služeb následujících po porušení povinnosti uhradit vyúčtování Služeb řádně a včas se prodloužená lhůta splatnosti bez dalšího zrušuje, přičemž v takovém případě se nadále bude uplatňovat lhůta splatnosti vyúčtování Služeb 18 dní.

d) - Nepoužije se -

Kontaktní informace

Centrum péče o zákazníky veřejné správy společnosti Telefónica

Pro zefektivnění komunikace mezi Vámi a spol. Telefónica v oblasti telefonního kontaktu a administrativních úkonů je Vám v rámci nadstandardní péče k dispozici specialista Centra péče o zákazníky veřejné správy.

Základní údaje o Centru péče o zákazníky veřejné správy pro účastníka Smlouvy:

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

Identifikační číslo účastníka: 61889

- telefonní čísla pro přístup na Centrum péče o zákazníky veřejné správy:
*77 použijte pro volání z mobilního telefonu na území ČR
800 222 777 použijte pro volání z pevné sítě na území ČR
+ 420 720 720 777 použijte pro volání mimo území ČR (*účtované volání*)
- faxové číslo pro zasílání písemných materiálů: +420 271 481 750
- e-mail: verejnasprava@o2.com
- firemní stránky: www.o2.cz
- případné autorizované dealery Vám sdělí na lince *77

Seznam Dalšíh účastníků

Společnost Telefónica Czech Republic, a.s., (dále jen dodavatel) a Pardubický kraj (dále jen centrální zadavatel) se dohodli na tom, že v souladu s jimi uzavřenou Smlouvou o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, k této uzavřené Smlouvě přistoupí i níže v této příloze uvedení Další účastníci, kteří jsou centrálním zadavatelem zřízení nebo jemu podřízeni.

Předpokladem pro přistoupení Dalšího účastníka k uzavřené Smlouvě je jeho písemné potvrzení, že přistupuje ke Smlouvě uzavřené mezi společností Telefónica a centrálním zadavatelem, souhlas centrálního zadavatele s přistoupením Dalšího účastníka ke Smlouvě, a písemný souhlas společnosti Telefónica s přistoupením Dalšího účastníka k této Smlouvě. Vzor smlouvy o přistoupení Dalšího účastníka je uveden v Příloze č. 3 této Smlouvy.

Seznam Dalšíh účastníků

#	Název	IČ
2	Centrum celoživotního vzdělávání - zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků	75061074
3	Dětský domov Dolní Čermná	70857717
4	Dětský domov Holice	48159638
5	Dětský domov Horní Čermná (v současné době se slučuje s DD Dolní Čermná)	70857695
6	Dětský domov Moravská Třebová	63609177
7	Dětský domov Pardubice	48160865
8	Dětský domov Polička	63609291
9	Domov mládeže a školní jídelna Pardubice	48161071
10	Domov mládeže a školní jídelna Vysoké Mýto – již není, sloučena – viz 29 – Integrovaná střední škola technická, Vysoké Mýto	49314688
11	Gymnázium Aloise Jiráska, Litomyšl	62032348
12	Gymnázium, Česká Třebová	49314670
13	Gymnázium Dr. Emila Holuba, Holice	48161101
14	Gymnázium a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky Svitavy	62033026
15	Gymnázium, Jevíčko	62032011
16	Gymnázium Josefa Ressela, Chrudim	60103337
17	Gymnázium K. V. Raise, Hlinsko	60103329
18	Gymnázium, Lanškroun	49314653
19	Gymnázium, Moravská Třebová	62033131
20	Gymnázium, Pardubice	48160989
21	Gymnázium, Pardubice	48161063
22	Gymnázium, Polička	62032178
23	Gymnázium a Střední odborná škola Přelouč	72543159
24	Gymnázium, Ústí nad Orlicí	00401081
25	Gymnázium, Vysoké Mýto	49314645
26	Gymnázium, Žamberk	49314891
27	Sportovní gymnázium, Pardubice	48161012
28	Integrovaná střední škola Moravská Třebová	15034496
29	Integrovaná střední škola technická, Vysoké Mýto	15028585
30	Konzervatoř, Pardubice	48161110
31	Obchodní akademie, Chrudim	60103345
32	Obchodní akademie a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky Pardubice	48161209
33	Obchodní akademie a Střední odborná škola cestovního ruchu Choceň	49314661

34	Obchodní akademie a Vyšší odborná škola ekonomická, Svitavy	62033077
35	Pedagogicko-psychologická poradna Pardubice	48160806
36	Pedagogicko-psychologická poradna Ústí nad Orlicí	70847142
37	Průmyslová střední škola Letohrad	49314912
38	Střední odborná škola elektrotechnická a strojní a SOU Pardubice	15050351
39	Střední průmyslová škola stavební Pardubice (dříve Střední odborná škola stavební a Střední odborné učiliště stavební Rybitví)	00191191
40	Střední odborná škola a Střední odborné učiliště Lanškroun	15028216
41	Střední odborná škola a Střední odborné učiliště obchodu a služeb	13582259
42	Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Polička	62031961
43	Střední odborná škola a Střední odborné učiliště technické, Třemošnice	15052796
44	Střední odborné učiliště opravárenské, Králíky	00087939
45	Střední odborné učiliště plynárenské Pardubice	15050670
46	Střední odborné učiliště Svitavy	15034569
47	Střední odborné učiliště zemědělské, Chvaletice	00087840
48	Střední průmyslová škola elektrotechnická a Vyšší odborná škola Pardubice	48161217
49	Střední průmyslová škola chemická Pardubice	48161179
50	Střední průmyslová škola Chrudim	15052591
51	Střední škola automobilní Holice	13582909
52	Střední škola automobilní Ústí nad Orlicí	00529842
53	Střední škola chovu koní a jezdecký Kladruhy nad Labem	00087858
54	Střední škola obchodu, řemesel a služeb Žamberk	00654949
55	Střední škola potravinářství a služeb Pardubice	48161161
56	Střední škola uměleckoprůmyslová Ústí nad Orlicí	00087408
57	Střední škola zahradnická a technická Litomyšl	72085428
58	Střední škola zemědělská a veterinární Lanškroun	00087670
59	Střední škola zemědělská a Vyšší odborná škola Chrudim	75075920
60	Střední škola zdravotnická a sociální Chrudim	00498891
61	Střední zdravotnická škola Pardubice	00498793
62	Střední zdravotnická škola, Svitavy	00498815
63	Střední zdravotnická škola, Ústí nad Orlicí	00498874
64	Vyšší odborná škola pedagogická a Střední pedagogická škola, Litomyšl	62032381
65	Vyšší odborná škola stavební a Střední škola stavební Vysoké Mýto	49314785
66	Vyšší odborná škola a Střední škola technická Česká Třebová	49314866
67	Odborné učiliště Chroustovice (dříve Odborné učiliště a Praktická škola, Chroustovice, Zámek 1)	60103370
68	Speciální střední škola a základní škola Žamberk, Tyršova 214 (dříve Odborné učiliště a Praktická škola Žamberk)	49314840
69	Speciální mateřská škola, základní škola a praktická škola Pardubice	60158981
70	Speciální základní škola Bystré	70838267
71	Speciální základní škola Chrudim	72085410
72	Speciální základní škola a mateřská škola Litomyšl	70838275
73	Speciální základní škola, mateřská škola a praktická škola Moravská Třebová	62033034
74	Speciální základní škola, mateřská škola a praktická škola Ústí nad Orlicí	70844755
75	Speciální základní škola Skuteč	72048905
76	Speciální základní škola Svitavy	70838283
77	Speciální základní škola, Vysoké Mýto (telefon platí město, budova je města)	70851867
78	Speciální základní škola Žamberk - sloučena - viz č. 68 Speciální střední škola a základní škola Žamberk - nově	-
79	Základní škola Lanškroun	70846944
80	Základní škola a mateřská škola při Hamzově odborné léčbě pro děti a dospělé Luže	70843465
81	Základní škola praktická Česká Třebová	70846936
82	Základní škola praktická a základní škola speciální Králíky	61235105
83	Základní škola speciální Lanškroun	70845361
84	Základní umělecká škola, Pardubice (není již naše org.)	60158484

85	Základní umělecká škola, Pardubice (není již naše org.)	60158514
86	Základní umělecká škola, Vysoké Mýto (není již naše org.)	47502819
87	Správa a údržba silnic Pardubického kraje	00085031
88	Východočeské muzeum v Pardubicích	14450542
89	Východočeská galerie v Pardubicích	00085278
90	Krajská knihovna v Pardubicích	00085219
91	Regionální muzeum Chrudim	00370941
92	Regionální muzeum ve Vysokém Mýtě	00372331
93	Regionální muzeum v Litomyšli	71191283
94	Nemocnice následné péče Moravská Třebová	00193895
95	Zdravotnická záchránná služba Pardubického kraje	69172196
96	Dětské centrum Veská	00190543
97	Dětský domov pro děti od 1 do 3 let Holice	00191124
98	Léčebna dlouhodobě nemocných Rybitví	00190560
99	Odborný léčebný ústav Jevíčko	00193976
100	Kojenecký ústav a dětský domov Svitavy	60125501
101	Albertinum, odborný léčebný ústav, Žamberk	00196096
102	Rehabilitační ústav Brandýs nad Orlicí	00853879
103	Vysokomýtská nemocnice	71207856
104	Poradna pro rodinu Pardubického kraje	75064006
105	Domov pod Kuňkou	71176217
106	Domov u fontány	71176225
107	Domov sociálních služeb Slatiňany	15053814
108	Domov na hradě Rychmburk	15053822
109	Domov na rozcestí Svitavy	70157286
110	Domov na zámku Bystré	75007932
111	Domov pod hradem Žampach	00854271
112	Domov u studánky	00854310
113	Pardubická krajská nemocnice	27520536
114	Chrudimská nemocnice a.s.	27520561
115	Litomyšlská nemocnice a.s.	27520579
116	Orlickoústecká nemocnice, a.s.	27520528
117	Svitavská nemocnice, a.s.	27520552

Vzor smlouvy o přistoupení Dalšího účastníka
(Příloha ke Smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací)

Smlouva o přistoupení Dalšího účastníka (vzor textu)

Specifikace Dalšího účastníka:

Název:
Adresa sídla:
Zástupce (jméno, příjmení a funkce):
IČ:, DIČ:
Bankovní spojení:
Kontaktní osoba a kontakty:

(dále jen „Další účastník“)

a

Telefónica Czech Republic, a.s.
se sídlem Za Brumlovkou 266/2, Praha 4, Michle, PSČ 140 22
zastoupená
IČ: 60193336, DIČ: CZ60193336
Kontaktní osoba a kontakty:

(dále jen „Telefónica“, nebo „dodavatel“)

I.

Další účastník (zadavatel) a společnost Telefónica Czech Republic, a.s. (dodavatel), tímto uzavírají smlouvu o přistoupení Dalšího účastníka, ke Smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (mobilní telefonie). Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva o poskytování služeb“) byla uzavřena dne mezi dodavatelem (Telefónica) a centrálním zadavatelem (Pardubický kraj), a jejím předmětem je dohoda o podmínkách poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (mobilní telefonie) za účelem plnění předmětné veřejné zakázky v souladu se zadávací dokumentací centrálního zadavatele (Pardubického kraje). Název a číslo předmětné veřejné zakázky centrálního zadavatele jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování služeb.

V souladu a za podmínek Smlouvy o poskytování služeb bude společnost Telefónica poskytovat Dalšímu účastníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací, a Další účastník se zavazuje tyto za sjednaných podmínek odebírat.

Další účastník prohlašuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami společnosti Telefónica. Všeobecné podmínky v aktuálním znění a další související dokumenty a tiskopisy jsou k dispozici na kontaktních místech společnosti Telefónica a na internetových stránkách www.o2.cz.

II.

Další účastník souhlasí s podmínkami Smlouvy o poskytování služeb výše uváděné, a tyto podmínky se zavazuje dodržovat. Zároveň Další účastník prohlašuje, že splňuje podmínky pro zařazení do skupiny Další účastníků v souladu se Smlouvou o poskytování služeb a se zadávací dokumentací centrálního zadavatele (Pardubického kraje) k předmětné veřejné zakázce.

Společnost Telefónica (dodavatel) souhlasí s přistoupením výše specifikovaného Dalšího účastníka ke Smlouvě o poskytování služeb za podmínek v této smlouvě dohodnutých.

III.

Tato smlouva o přistoupení Dalšího účastníka nabývá platnosti dnem jejího podpisu a zaniká dnem ukončení Smlouvy o poskytování služeb. Dále tato smlouva o přistoupení Dalšího účastníka zaniká dohodou stran, nebo okamžikem, kdy přestane Další účastník splňovat podmínky pro zařazení pod Smlouvu o poskytování služeb. Zánik této smlouvy o přistoupení Dalšího účastníka nemá automaticky za následek zánik Smlouvy o poskytování služeb.

Tato smlouva je uzavírána v souladu s ustanoveními zákona číslo 513/1991 Sb., obchodního zákoníku v platném znění.

Smlouva o přistoupení Dalšího účastníka je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, přičemž každá ze stran obdrží po jednom vyhotovení.

V dne

..... (podpis a razítko)

.....

jméno a příjmení, funkce

oprávněného zástupce Dalšího účastníka

V Praze dne

12.8.2013



Ing. Petr Stříteský, Account Manager
na základě Pověření ze dne 23.4.2013
za Telefónica Czech Republic, a.s.

Telefónica Czech Republic, a.s.
Za Brumlovkou 266/2
140 22 Praha 4
DIČ: CZ 60193336

195



SMLUVNÍ PODMÍNKY

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ společnosti Telefónica Czech Republic, a.s.

Vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoEK“), ustanovením § 273 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku.

Znění účinné od 11. 4. 2013

1. Předmět Všeobecných podmínek

- 1.1 **Co obsahují:** Tyto Všeobecné podmínky (dále jen „VP“) upravují podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle příslušných mezinárodně uznávaných standardů na území České republiky a s nimi souvisejících služeb včetně služeb s přidanou hodnotou (dále jen „Služba“ nebo „Služby“) a také provádění platebních transakcí ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění, způsobem podle čl. 15 těchto VP (dále jen „Platební transakce“) pod obchodní značkou „O2“ společností Telefónica Czech Republic, a.s., se sídlem Praha 4, Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 140 22, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, IČ 601 93 336, DIČ CZ60193336 (dále jen „O2“), na základě účastnické smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Účastnická smlouva“, resp. „Smlouva“).
- 1.2 **Pevné i mobilní síť:** Služby jsou poskytovány prostřednictvím veřejných pevných (dále jen „Pevné síť“) a veřejných mobilních sítí elektronických komunikací O2 (dále jen „Mobilní síť“), případně smluvního operátora (dále souhrnně jako „Síť“). Dostupnost Služeb je podmíněna pokrytím území Sítěmi, technickými možnostmi Sítí a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mohou kvalitu poskytování Služeb ovlivnit.
- 1.3 **Na co se nevztahují:** Tyto VP se nevztahují zejména na smluvní vztahy upravující poskytování veřejné dálňopisné služby, veřejné telegrafní služby, služby účelové telefonní sítě, provoz veřejných telefonních automatů a dále přístup k sítím a službám elektronických komunikací a přiřazeným prostředkům a propojení upravených v § 78 a násl. ZoEK ani na prodej, nájem a opravy telekomunikačních koncových zařízení.
- 1.4 **Účastník a Uživatel:** Účastníkem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s O2 Smlouvu (dále jen „Účastník“). Uživatelem se rozumí každý, kdo Službu O2 využívá (dále jen „Uživatel“). Navrhovatelem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která zahájila s O2 jednání o uzavření Smlouvy (dále jen „Navrhovatel“).
- 1.5 **Smluvní podmínky:** Tyto VP tvoří „Smluvní podmínky“ spolu se Specifikacemi, Ceníky, Reklamačním řádem a Provozními podmínkami, které obsahují popis každé z poskytovaných Služeb a další práva a povinnosti O2 a Účastníka pro danou Službu, případně i úpravu odlišnou od těchto VP.
- 1.6 **Ceny:** Ceníky O2 (dále jen „Ceníky“) upravují zejména ceny za jednotlivé Služby, ceny týkající se Speciálních nabídek, ceny za nájem koncových zařízení, výši smluvních pokut za porušení povinností podle Smlouvy, jakož i podmínky, za nichž se tyto ceny a smluvní pokuty uplatní. V Cenících může být dále uvedena nabídka druhů servisních služeb.

2. Uzavírání Smlouvy

- 2.1 **Jak uzavřít Smlouvu:** Návrh na uzavření Smlouvy (dále jen „Návrh“) uplatňuje Navrhovatel na některém z formulářů Specifikace služby vydaných k tomuto účelu O2, které jsou k dispozici zejména ve značkových prodejnách O2, u obchodních zástupců O2, na určených místech O2 pro styk s veřejností (dále jen „Kontaktní místa“) a na internetových stránkách O2 www.o2.cz (dále jen „Internetové stránky“) nebo může být Navrhovatel zaslán na vyžádání prostřednictvím držitele poštovní licence či na doručovací e-mailovou adresu prostřednictvím elektronické pošty.
- 2.2 **Co je třeba uvést a doložit:** V Návrhu uvede Navrhovatel následující osobní, resp. identifikační a jiné údaje ke své osobě:
- 2.2.1 **Právnícká osoba** uvede zejména obchodní firmu nebo název, sídlo, popř. sídlo organizační složky na území České republiky, a IČ, jméno, příjmení, bydliště, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby.
- 2.2.2 **Podnikající fyzická osoba** uvede jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a IČ, bylo-li přiděleno, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu.
- 2.2.3 **Nepodnikající fyzická osoba** uvede jméno a příjmení, bydliště, datum narození a rodné číslo fyzické osoby, bylo-li přiděleno, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu.
- Pokud je Navrhovatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uvede též daňové identifikační číslo (DIČ). Nestanoví-li příslušné Provozní podmínky jinak, předkládá Navrhovatel dva identifikační doklady, z nichž jedním musí být občanský průkaz; jeho číslo Navrhovatel uvede v Návrhu. Druhým z dokladů může být jakýkoli jiný doklad vydaný státem a opatřený fotografií, případně též rodný list.
- Jedná-li za fyzickou osobu zástupce, uvede kromě údajů o fyzické osobě též své identifikační údaje. Účastník, resp. jeho zástupce, výslovně souhlasí s tím, že O2 je pro účely identifikace oprávněna zákonnými způsoby 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, a to zejména v případech důvodného podezření, že nejsou pravdivé. Rozsah, účel a podmínky zpracování takových údajů jsou uvedeny v čl. 6. O2 může Účastníka vyzvat, aby se z důležitého důvodu souvisejícího s poskytováním Služeb osobně dostavil do stanovené značkové prodejny O2, přičemž důvod musí být uveden ve výzvě. Účastník se zavazuje takové výzvě vyhovět.
- 2.3 **Autorizovaný účastník a identifikační klíč:** Za Autorizovaného účastníka se Účastník považuje v případě, že Účastník, resp. jeho zástupce, doložil údaje dle odst. 2.2 při uzavření Smlouvy identifikačními doklady, a to za své fyzické přítomnosti, a v návaznosti na to mu byl ze strany O2 přidělen identifikační klíč. Tento klíč může mít podobu identifikačních prostředků, ať již vydaných třetí stranou a vydaných či uznávaných O2, anebo podobu alfanumerického kódu pro identifikaci při elektronické či telefonické komunikaci s O2 (dále jen „Identifikační klíč“).
- 2.4 **Primárně písemně:** Návrh uplatňuje Navrhovatel písemnou formou, a to zpravidla osobně na Kontaktních místech. Při provádění právních úkonů souvisejících s uzavřením Smlouvy, jejími změnami nebo jejím ukončením se Navrhovatel může nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou. Plná moc se uděluje písemně a podpis Navrhovatele musí být úředně ověřen.
- 2.5 **Lze využít i prostředky komunikace na dálku:** Navrhovatel je oprávněn uplatnit Návrh elektronicky či případně telefonicky pouze v tom případě, pokud Provozní podmínky ke všem Službám, jejichž zřízení v Návrhu požaduje, umožňují tuto formu podání žádosti o zřízení Služby a současně Navrhovatel splňuje veškeré požadavky stanovené v příslušných Provozních podmínkách.
- 2.6 **Služba se zřizuje po vyplnění Specifikace:** Návrh tvoří vyplněný formulář „Specifikace služby“ pro zřízení vybrané Služby (dále jen „Specifikace“) nebo několik Specifikací, pokud Navrhovatel požaduje zřízení více Služeb. Pokud Navrhovatel ve Specifikaci neuvede některé parametry týkající se požadované Služby, platí, že jejich nastavení je oprávněna provést O2. Po uzavření Smlouvy může dojít ke zřízení jakékoli další Služby či změně nastavení Služeb, a to na základě žádosti o změnu Smlouvy (Specifikace).
- 2.7 **Pro náležitosti Specifikace,** pro její přijetí, odmítnutí a pro ověření možnosti zřízení nové Služby v rámci již uzavřené Smlouvy platí dále příslušná úprava v Provozních podmínkách pro danou Službu. Pokud to O2 umožní, Služba může být zřízena i na základě žádosti podané v jiné než písemné formě, dnem zřízení Služby se v takovém případě rozumí zejména den podpisu předávacího protokolu Služby

Účastníkem nebo jeho oprávněným zástupcem nebo den doručení oznámení o zřízení Služby Účastníkovi. Konkrétní způsob stanoví O2 v Provozních podmínkách pro jednotlivé druhy Služeb.

- 2.8 Provozní podmínky mohou specificky upravit náležitosti Specifikace a podrobnosti ohledně režimu, v jakém bude konkrétní Služba poskytována Autorizovanému účastníkovi.
- 2.9 **Prověření v registru SOLUS:** Podáním Návrhu souhlasí Navrhovatel s tím, aby O2 získala informace o jeho platební morálce a důvěryhodnosti (zejména informace o povaze a rozsahu případného porušení dřívějších závazků) nutné k posouzení Návrhu, a to z negativní databáze sdružení SOLUS, zájmového sdružení právnických osob, IČ 69346925 (dále jen „SOLUS“), jehož je O2 členem.
- 2.10 **Kdy smlouvu neuzavřeme nebo službu nezřídíme:** O2 je oprávněna Návrh odmítnout, pokud Navrhovatel nesplní podmínky stanovené pro uzavření Smlouvy, zejména když Navrhovatel:
- a) úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
 - b) uvedl neúplné osobní nebo identifikační údaje anebo v rozporu s odst. 2.3 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 ust. § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku, nebo
 - f) odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných O2.

Důvody odmítnutí O2 sdělí Navrhovateli, a to nejpozději do 20 kalendářních dnů ode dne doručení Návrhu. Složil-li Navrhovatel, jehož Návrh byl odmítnut, jistotu nebo zálohu, bude Navrhovateli ze strany O2 vrácena nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne odmítnutí Návrhu.

- 2.11 **Přijetí Návrhu:** Pokud Navrhovatel splní všechny podmínky specifikované dle těchto VP, O2 akceptuje Návrh a zajistí jeho odeslání zpět Navrhovateli, a to nejpozději do 20 kalendářních dnů ode dne převzetí. Ve stejné lhůtě O2 případně Navrhovateli sdělí, které požadované Služby nebude na základě příslušných Provozních podmínek možné zřídit.
- 2.12 **Doba trvání Smlouvy a akceptace:** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu první Specifikace oběma smluvními stranami, nejpozději však dnem doručení informace o akceptaci Návrhu druhé smluvní straně. Podepisuje-li Navrhovatel Specifikaci již podepsanou ze strany O2, je povinen odeslat jedno podepsané vyhotovení bez zbytečného odkladu zpět O2. Za informaci o akceptaci Návrhu se považuje též zřízení požadované Služby.
- 2.13 **Právo spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku:** Smlouva může být uzavřena i v jiné než písemné formě. Dnem uzavření Smlouvy v jiné než písemné formě se rozumí den doručení informace o akceptaci Návrhu ze strany O2 Navrhovateli, nebo den zřízení Služby, podle toho, která skutečnost nastane dříve. Pokud je Smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku ve smyslu § 53 a násl. nebo mimo prostory obvyklé k podnikání O2 ve smyslu § 57 a násl. zákona č. 40/1964, občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“), má Účastník při splnění zákonných předpokladů právo od Smlouvy odstoupit do 14 dnů od uzavření, popřípadě další práva popsaná v občanském zákoníku.

3. Práva a povinnosti O2

3.1 O2 se zavazuje zejména:

- a) **(kvalita služeb)** poskytovat Službu v obvyklé kvalitě tak, aby odůvodněné požadavky Účastníka byly uspokojovány v souladu se Smluvními podmínkami včetně podmínek uvedených ve Specifikaci příslušné Služby,

- b) (**údržba Sítí**) udržovat své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality stanovené příslušnými právními předpisy a normami,
- 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 působení okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu obchodního zákoníku (vyšší moc),
- d) (**lhůty pro zřízení Služby**) zřídit Službu ve lhůtě stanovené v Provozních podmínkách, příp. v Ceníku, nebyla-li s Účastníkem dohodnuta jiná lhůta, jakož i v takové souvislosti provést jiné změny Smlouvy v dohodnuté lhůtě,
- e) (**reklamace**; více v čl. 7) umožnit Účastníkovi podávání reklamací a bezplatné hlášení poruch poskytovaných Služeb; O2 má v takových případech právo ověřit, zda závada není na telekomunikačním koncovém zařízení Účastníka,
- f) (**vyrovnání při předčasném ukončení Smlouvy**) stanovit v Ceníku, pokud s Účastníkem sjedná uzavření Smlouvy nebo zřízení Služby na dobu určitou, přiměřený nárok 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 kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení oprávněna zejména:

- a) (**zálohy a jistoty**) požadovat od Účastníka složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiné záruky, např. ručení atp., na veškeré poskytované či Účastníkem požadované Služby,
- b) (**stanovení limitů**) 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 podle podmínek stanovených O2 v Provozních podmínkách s ohledem na maximální možnou ochranu Účastníka. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude O2 jednat jako s Účastníkem, případně jako s osobou oprávněnou jednat za Účastníka,
- d) (**ověření Účastníka**) ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Navrhovatele nebo Účastníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Účastník podpisem Návrhu souhlasí,
- e) (**změna čísla 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,
- g) (**testovací režim**) poskytovat Služby, u nichž to O2 výslovně uvede, v testovacím režimu a při jejich poskytování se Účastníka dotazovat na záležitosti s takovým testovacím režimem související.

4. Práva a povinnosti Účastníka

4.1 Účastník je oprávněn zejména:

- a) (**užívání Služeb**) řádně užívat Služeb O2, které mu byly zřízeny,
- b) (**zřízení, změna a rušení Služeb** – více v čl. 9) požadovat na základě uzavřené Smlouvy zřízení, změny nastavení a zrušení konkrétních Služeb v rozsahu a způsobem odpovídajícím Provozním podmínkám,

- c) (**reklamace** – více v čl. 7) obracet se na O2 se svými hlášeními poruch a reklamacemi,
- d) (**ohlašování poruch**) bezplatně ohlašovat poruchy Služeb písemně nebo telefonicky na pracoviště O2 uvedené v Provozních podmínkách, případně ve Specifikaci. O2 je dále oprávněna požadovat písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy,
- e) (**užívání Služeb třetí osobou – zákaz „přeprodeje“**) umožnit užití Služeb třetí osobě jako Uživateli. Bude-li Účastník vyžadovat od Uživatele za užití Služeb úplatu nebo umožní-li užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, může tak činit pouze s předchozím písemným souhlasem O2, k jehož udělení je oprávněno výhradně představenstvo. Oprávněným držitelem číselných přidělů telefonních čísel, jejichž prostřednictvím jsou Služby podle těchto VP poskytovány, zůstává i v takovém případě O2. Jiným subjektům je využívání uvedených čísel pro poskytování vlastních služeb elektronických komunikací zakázáno. Vydávání Služeb O2 za služby jiného subjektu je zakázáno. Poskytování služeb elektronických komunikací v Síti O2 jinými subjekty bez uzavřené smlouvy podle § 79 a násl. ZoEK je zakázáno. Nebude-li žádost Účastníka o souhlas ze strany O2 vyřízena nejpozději do 6 měsíců ode dne jejího doručení, má se za to, že souhlas nebyl vydán. V případě porušení povinnosti získat souhlas O2 je Účastník povinen nahradit O2 v plném rozsahu případné škody, které porušením uvedené povinnosti vznikly,
- f) (**právo na informace**) požádat O2 o sdělení informací o Službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování či informace o údajích týkajících se konkrétních uskutečněných spojení apod. O2 sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené ze strany O2 pro poskytování takových informací,
- g) využívat v rámci poskytovaných Služeb Síti smluvních operátorů, s výjimkami stanovenými v těchto VP.

4.2. Účastník se zavazuje zejména:

- 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) neprovádět změny na zařízení Síti, včetně koncového bodu Síti, 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, pokyny a Provozními podmínkami, a který nemůže negativně ovlivnit provoz Síti či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám; Účastník bere na vědomí, že porušením závazku podle tohoto ustanovení může být zejména užití SIM karet O2 v zařízeních, které umožňují propojování hovorů směřujících z jiné sítě do sítě O2 nebo naopak (např. GSM brány), a dále umožnění komunikace uživatelům jednoho operátora s uživateli jiného operátora, tj. zejména propojování hovorů, které původně nevznikly v síti O2, do sítě O2 či do sítě jiného operátora, aniž by jiný operátor měl s O2 uzavřenou platnou smlouvu o propojení,
- d) (**užívání schválených zařízení**) užívat Služeb pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v Sítích v České republice; 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. Nebude-li žádost Účastníka o souhlas ze strany O2 vyřízena nejpozději do 6 měsíců ode dne jejího doručení, má se za to, že souhlas nebyl vydán,
- e) (**ochrana Síti a Služeb**) užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Síti a Služeb, pokud je to ve prospěch Účastníka nebo Síti,

- f) **(placení cen za služby)** řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu s VP, zejména s jejich čl. 5, a to včetně cen za užití sítí smluvních operátorů a za Platební transakce,
- g) poskytnout O2 podklady, popř. doklady podle příslušných Provozních podmínek k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své závazky,
- h) **(ochrana údajů)** chránit osobní a identifikační údaje Účastníků a Uživatelů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se při používání Služby dozvěděl,
- 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) **(odpovědnost za případné Uživatele)** seznámit třetí osobu, které umožní využití Služby, se Smluvními podmínkami a jinými důležitými informacemi vydanými O2 a týkajícími se Služeb. Účastník odpovídá za úkony této osoby při odběru Služeb ve stejném rozsahu, jako kdyby jednal sám.

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 nezpoptatněné („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 započítat nebo použít k úhradě svých pohledávek za Účastníkem v souladu s odst. 5.13 a 5.14 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. Zákonný zástupce, který uzavřel Smlouvu za nezletilého Účastníka, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté Služby společně a nerozdílně s Účastníkem.
- 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. U předplacených služeb podle čl. 14 se vyúčtování nevystavuje ani nezasílá.
 - 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 (viz www.ctu.cz, dále jen „ČTÚ“).
 - 5.4.3 **Odesílání vyúčtování a Fakturační adresa:** Elektronické vyúčtování ceny za Služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude ze strany O2 odesláno 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. Účastník je oprávněn si prohlédnout archiv vystavených elektronických vyúčtování na zabezpečeném

internetovém úložišti po dobu 12 měsíců od vystavení. Internetová adresa pro spotřebitele je www.mojeo2.cz, pro podnikatele www.e-ucet.cz. Je-li objednáno tištěné vyúčtování, bude podáno u držitele poštovní licence jako běžná zásilka, a to na adresu pro doručování vyúčtování v ČR (dále jen „Fakturační adresa“) naposledy oznámenou Účastníkem. V rámci identifikace Fakturační adresy může Účastník označit i třetí osobu, již je pak O2 oprávněna předkládat vyúčtování a sdělovat výši případných pohledávek za Účastníkem. Změna Fakturační adresy znamená změnu Smlouvy podle odst. 9.1 písm. b). Zúčtovacím obdobím je období stanovené O2, které nemusí být shodné s kalendářním měsícem. Obvyklá délka zúčtovacího období je 30, resp. 31 kalendářních dnů, a jeho začátek a konec je vyznačen na příslušném vyúčtování. 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.

- 5.4.4 **Nedorazili-li vyúčtování včas:** V případě, že u Služeb v Mobilních sítích nebude Účastníkovi doručeno vyúčtování do 12. kalendářního dne od ukončení zúčtovacího období, je Účastník oprávněn požádat O2 o opis vyúčtování, který mu bude předán nebo zaslán dohodnutým způsobem. U Služeb v Pevných sítích činí tato lhůta 16 dní. Nepožádá-li Účastník u Služeb v Mobilních sítích o opis vyúčtování do 18 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, má se za to, že vyúčtování bylo doručeno 12. kalendářní den ode dne ukončení zúčtovacího období. U Služeb v Pevných sítích se má vyúčtování za doručené 16. kalendářní den ode dne ukončení zúčtovacího období, nepožádá-li Účastník o opis vyúčtování nejpozději do 22 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období.
- 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),
 - 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. Pokud si Účastník zvolí způsob platby prostřednictvím SIPO, bude mu 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 povinností 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:** Označená nebo určená finanční plnění ze strany Účastníka, bez ohledu na jejich označení či určení, 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 **Započtení ze strany O2:** Ve všech případech podle odst. 5.13 může O2 započíst plnění na:
- a) příslušenství závazků Účastníka z Platebních transakcí,
 - b) jistinu závazků Účastníka z Platebních transakcí,
 - c) příslušenství ostatních pohledávek,
 - d) jistinu ostatních pohledávek
- libovolně podle svého uvážení, zpravidla však podle pořadí uvedeného v tomto odstavci.
- 5.15 **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. 5.14.
- 5.16 **Změna režimu DPH:** Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování DPH na vyúčtování za poskytnuté Služby. O2 žádosti vyhově, pokud Účastník prokáže splnění podmínek stanovených pro daný režim v platném zákoně o DPH.

6. Shromažďování a užití údajů o Účastnících

- 6.1 **Databáze Účastníků:** 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 (dále jen „Údaje“). Osobními a identifikačními údaji Subjektů údajů se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, rodné číslo / identifikátor, datum narození, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, čísla předložených dokladů, telefonní číslo, e-mailové spojení, údaje získané od Subjektu údajů marketingovými průzkumy, dále informace o platební morálce, bankovním spojení. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro její účtování (o telefonických hovorech, datových přenosech, krátkých textových zprávách a dalších Službách poskytnutých ze strany O2), zejména volající číslo (A-číslo), volané číslo (B-číslo), adresa datového spojení (např. URL adresa), datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby, údaje o využívání Služeb a bonusů a typovém chování Účastníka (např. sledovaném TV programu či filmu objednaném z videotéky) atd. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracované v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení Subjektu údajů, zejména číslo, název a umístění koncového bodu Sítě apod. O2 se zavazuje, že s Údaji bude nakládat pouze v souladu s tímto článkem 6 a s příslušnými právními předpisy, zejména ZoEK a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“). O2 chrání Údaje v maximální možné míře, která odpovídá technické úrovni dostupných prostředků.
- 6.2 **Rozsah zpracování údajů:** Subjekt údajů bere na vědomí a souhlasí s tím, že O2 zpracovává Údaje manuálně i automaticky, sama nebo prostřednictvím osob uvedených v odst. 6.3 a 6.5, a že je oprávněna je shromažďovat, zpracovávat (ve smyslu ZOOÚ) a užívat pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů a pro účely zajišťování a ochrany sítě, poskytování Služeb a Platebních transakcí, včetně souvisejících provozních činností, vyúčtování Služeb a Služeb třetích stran a provádění úkonů s výše uvedeným spojených, a to v rozsahu nutném pro naplnění výše uvedených účelů a po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu platnosti Smlouvy či do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy, nestanoví-li tyto VP jinak. Subjekt údajů bere na vědomí, že údaje specifikované v čl. 2.2 jsou povinnými údaji k tomu, aby mohla být uzavřena a plněna Smlouva. V Provozních podmínkách může O2 stanovit další povinné údaje potřebné pro zřízení a poskytování Služby. Nebudou-li uvedené údaje Subjektem údajů poskytnuty, nemůže být uzavřena ani plněna Smlouva, nejde-li o předplacené služby. Ostatní osobní údaje jsou Subjektem údajů poskytovány dobrovolně.
- 6.3 **Sdílení údajů s dalšími subjekty:** Subjekt údajů souhlasí s tím, že provozovatelé sítě a poskytovatelé služeb elektronických komunikací si mohou vzájemně předávat data související s poskytováním služby, zejména údaje o účastnících spojení, pro zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k zabránění zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací, a že O2 je dále oprávněna předávat Údaje v rozsahu, pro účely a po dobu uvedenou v čl. 6 těm osobám, které O2 zastupují nebo jinak oprávněně chrání její zájmy, event. se podílejí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování Služeb a Platebních transakcí či na provozování a údržbě Sítě a systémů pro poskytování Služeb, případně osobám, které s O2 tvoří koncern.

- 6.4 **Zpracování údajů pro účely marketingu:** Subjekt údajů bere na vědomí a souhlasí s tím, že je O2 sama nebo prostřednictvím svého obchodního zástupce nebo osob uvedených v odst. 6.3 a 6.5 oprávněna zpracovávat Údaje a třídit je dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení obchodu, Služeb, nebo produktů a služeb jiných subjektů, pro služby s přidanou hodnotou, pro marketingové a obchodní účely O2 a jiných subjektů, telemarketing, průzkum trhu a pro účely sjednané se Subjektem údajů, a to v rozsahu, v jakém byly Údaje poskytnuty Subjektem údajů, nebo vyplývajícím z charakteru poskytovaných Služeb nebo ve kterém O2 získala při poskytování Služeb či služeb s nimi souvisejících, jsou-li nezbytné pro dosažení účelů uvedených v odst. 6.2 a 6.3, včetně možnosti za těmito účely Údaje zpracovávat pro marketingové oslovení osoby, které je podle pokynu Účastníka doručováno vyúčtování. O2 je oprávněna zpracovávat lokalizační údaje pro výše uvedené účely po dobu tří měsíců ode dne jejich vzniku. O2 je oprávněna zpracovávat Údaje s výjimkou lokalizačních údajů pro výše uvedené účely po dobu stanovenou na příslušném formuláři, dokumentu či jiném nosiči, a není-li tato lhůta stanovena, pak po celou dobu platnosti Smlouvy, resp. do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, popř. po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi, nebo po dobu stanovenou těmito VP. Formu projevu vůle může stanovit O2 a tato forma projevu vůle se může lišit dle typu souhlasu. Vzal-li Subjekt údajů svůj souhlas se zpracováním Údajů zpět dle odst. 6.9 a učinil-li výše popsany úkon, má se za to, že opět souhlasí s výše popsáním zpracováním Údajů. Tento opětovný souhlas se zpracováním Údajů platí i pro Údaje získané v době, kdy souhlas nebyl udělen, nestanoví-li zákon jinak. Subjekt údajů souhlasí s tím, že je O2 oprávněna pro účely uvedené v odst. 6.4 a 6.6 nadále zpracovávat jméno, příjmení, adresu a jiné kontaktní údaje (včetně telefonního čísla a e-mailového spojení) Subjektu údajů i po vypořádání práv a povinností ze Smlouvy pro účely nabízení obchodu a služeb.
- 6.5 **Údaje o porušení smluvní povinnosti a pohledávkách (SOLUS):** Subjekt údajů výslovně uděluje souhlas a současně zmocnění k tomu, aby O2 zpracovávala Subjektem údajů poskytnuté osobní údaje (v rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, adresa, název, obchodní firma, místo podnikání, IČ a informace o rozsahu a povaze případného porušení smluvní povinnosti Subjektem údajů, jehož následkem je existence peněžní pohledávky ve výši nejméně dvou splátek nebo existence jakékoli peněžní pohledávky O2 za Subjektem údajů déle jak 30 dnů po splatnosti) za účelem informování o porušení smluvní povinnosti ze strany Subjektu údajů včetně rozsahu a povahy tohoto porušení a o následné platební morálce Subjektu údajů. Subjekt údajů souhlasí s tím, aby O2 za účelem ochrany svých práv předávala uvedené údaje k dalšímu zpracování sdružení SOLUS, jehož je O2 členem a které vede databázi osob (dlužníků), jež porušily smluvní závazek řádně platit za poskytnutou službu (tj. úvěr, leasing, pojištění, kreditní karty, prodej na splátky, služba elektronických komunikací, dodávka médií apod.), případně jeho právnímu nástupci. Subjekt údajů souhlasí s tím, aby sdružení SOLUS při zpracování jeho osobních údajů využilo služeb zpracovatelů. Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že takto zpracovávané osobní údaje včetně rodného čísla sdružení SOLUS zpřístupní přímo či prostřednictvím zpracovatele svým členům, a to výlučně za výše uvedenými účely. Tento souhlas Subjekt údajů poskytuje ode dne účinnosti Smlouvy a dále po dobu tří let po datu úhrady posledního finančního závazku z takové Smlouvy. Poskytnutí osobních údajů Subjektem údajů je dobrovolné. Aktuální seznam členů sdružení SOLUS je uveden na stránkách www.solus.cz a je k dispozici v sídle O2 či na telefonické vyžádání. Subjekt údajů potvrzuje, že byl poučen o právu přístupu ke svým osobním údajům ve smyslu § 11 a § 12 ZOOÚ. Zjistí-li Subjekt údajů, že O2, případně jiný subjekt, kterému byly jeho osobní údaje zpřístupněny, porušila některou z povinností stanovenou jí v ZOOÚ, má právo se obrátit na sdružení SOLUS nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz) s žádostí o zajištění opatření k nápravě. Subjekt údajů potvrzuje, že byl ze strany O2 poučen o svých nárocích vůči porušiteli podle § 21 ZOOÚ. O2 může rozšířit zpracování i na další registry dlužníků, a to aniž by bylo třeba získat dodatečný souhlas Subjektu údajů. V takovém případě O2 pouze zveřejní informaci o novém registru dlužníků. Ověřovat a hodnotit platební morálku Subjektu údajů prostřednictvím registru dlužníků a jiných podobných registrů je O2 oprávněna jak při vzniku smluvního vztahu, tak v případě potřeby kdykoli v průběhu trvání Smlouvy.
- 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 jinými obdobným způsobem včetně telemarketingu.
- 6.7 **Účastnický seznam:** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby O2 zpřístupnila telefonní číslo Subjektu údajů ostatním Účastníkům v rámci Sítě nebo třetím osobám. Dále Subjekt údajů souhlasí s tím, že je O2

oprávněna zveřejnit seznam Účastníků v tištěné nebo elektronické verzi s uvedením jejich jmen, příjmení, adres a telefonních čísel, popř. i obchodních firem, sídel či míst podnikání, adres elektronické pošty, příp. dalších dohodnutých údajů a informace o tom, zda si Účastník nepřeje být kontaktován za účelem marketingu. Tato data budou přístupná i prostřednictvím informační služby O2 na základě dotazů. O2 poskytne výše uvedená data o Účastníkovi osobám oprávněným podle ZoEK nebo na jeho základě za účelem 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:** Subjekt údajů dále bere na vědomí, že zpráva a s ní spojené údaje, které si vyměňuje nebo přenáší s kontaktním místem O2 (v její provozovně nebo prostřednictvím veřejně dostupné služby elektronických komunikací), mohou být ze strany O2 monitorovány, a to výhradně za účelem zajištění důkazu o uskutečněné transakci, vnitřní kontroly poskytovaných Služeb (zvyšování jejich kvality a tréninku zaměstnanců) a dále též ochrany práv O2. Monitorováním se rozumí zejména záznam hovorové či datové korespondence.
- 6.9 **Odvolání udělených souhlasů:** Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním Údajů dle odst. 6.4, 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. Zpracování na základě zákona Subjekt údajů nemůže odmítnout. Subjekt údajů je při užívání služeb s přidanou hodnotou oprávněn přechodně odmítnout zpracování lokalizačních údajů dle odst. 6.2 pro jednotlivé spojení do Sítí nebo přenos zprávy, a to způsobem stanoveným ze strany O2. Subjekt údajů je oprávněn odmítnout souhlas s užitím jeho elektronického kontaktu i v souvislosti se zasíláním každé jednotlivé zprávy.
- 6.10 **Právo na informace:** Subjekt údajů má právo na informace o Údajích, které O2 sama nebo prostřednictvím osob uvedených v odst. 6.3 a 6.5 zpracovává, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 ZOOÚ. Zjistí-li Subjekt údajů, že O2 zpracovává Údaje v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem, má Subjekt údajů právo požádat O2 o vysvětlení, případně o odstranění takového stavu, zejména o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci. Nevyhoví-li O2 žádosti Subjektu údajů o vysvětlení či odstranění závadného stavu dle předchozích vět, má Subjekt údajů právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů, a to i přímo. Další práva Subjektu údajů a další informace ke zpracování Údajů jsou uvedeny v § 21 ZOOÚ, v § 88 ZoEK a na Internetových stránkách. Odstranění nebo oprava podle odst. 6.9 a 6.10 budou provedeny v přiměřené lhůtě, která odpovídá technickým a administrativním možnostem O2.

7. Reklamac

- 7.1 Účastník má **právo uplatnit reklamaci** na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu.
- 7.2 **Lhůta pro podání reklamac:** 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 reklamac nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby.
- 7.3 Reklamaci na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 7.4 **Vyřízení reklamac:** O2 je povinna vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamac. Vyžaduje-li vyřízení reklamac projednání se zahraničním operátorem, je O2 povinna vyřídit reklamaci nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.
- 7.5 **Podrobnosti stanoví Reklamační řád:** Podrobná práva a povinnosti při uplatňování a vyřizování Reklamací se řídí platným Reklamačním řádem O2 (dále jen „Reklamační řád“). Na reklamac podané v rozporu s Reklamačním řádem nebude brán zřetel.

- 7.6 **Vracení částek a dobropisy:** V případě, že bude reklamáce shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamáce vráceny zaplacené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení Účastníka. Přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany O2 započteny na úhradu pohledávek za Účastníkem. V případě, že je dle platných daňových předpisů O2 povinna vystavit opravný daňový doklad („dobropis“), považuje se za doručený nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany O2.
- 7.7 **Úhrada účelně vynaložených nákladů O2:** V případě, že reklamáce poskytnutých Služeb nebude z důvodu ležícího na straně Účastníka shledána oprávněnou, je O2 oprávněna po Účastníkovi požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením reklamáce, a to až do výše 100 % těchto nákladů (např. za marný výjezd technika).

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)** je důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužíval nebo zneužívá Služeb, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli jejích částí, nebo kvalitu Služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným ve VP, resp. Ceníku. O2 je oprávněna monitorovat provoz Sítě a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití Služeb.
 - e) **(překročení limitu)** Účastník překročil finanční limit stanovený podle odst. 3.2 písm. b).
- 8.2 O2 je oprávněna omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání v případě, že Účastník i přes upozornění:
- a) **(porušování povinností)** porušuje Smluvní podmínky včetně povinností stanovených ve Speciální nabídce,
 - b) **(neschválené služby)** užívá Sít 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 České republice,
 - e) **(odmítnutí záruk)** odmítl složit zálohu či jistotu, případně poskytnout jinou záruku stanovenou O2,
 - f) **(splňuje podmínky pro omezení nebo přerušení služeb)** podle odst. 10.4.2,
 - 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, a to 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 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, vyrazením a zneužitím. Při užívání Identifikačního klíče platí, že veškeré operace uskutečněné po řádném zadání Identifikačního klíče kdykoli až do okamžiku, kdy bude O2 případně oznámena ztráta, odcizení, vyrazení nebo zneužití Identifikačního klíče, jsou právními úkony zavazujícími Autorizovaného účastníka.
- 9.4 **Údaje jako při uzavírání Smlouvy:** Ve vztahu k údajům, které Účastník uvede v žádosti o změnu Smlouvy, se uplatní práva a povinnosti O2 a Účastníka podle odst. 2.3.
- 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 skutečností, zda je poplatcem DPH, nebo změny plnění podmínek dle odst. 5.16).
- 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 ustanovení odstavců 2.6 a 2.7 a 2.9.
- 9.8 **Více v Provozních podmínkách:** Provozní podmínky mohou stanovit omezení nebo další požadavky na provádění změn nastavení jednotlivých Služeb; např. změna nastavení Služby spočívající ve změně Účastníkem zvoleného tarifu nebo cenového plánu je obecně povolena pouze jedenkrát během daného účtovacího období.
- 9.9 **Výpověď – zrušení Služby ze strany Účastníka:** Účastník může s výjimkou případů upravených v čl. 13 podat výpověď, resp. žádost o zrušení Služby, a to v některém z následujících případů:
- 9.9.1 **(podstatná změna podmínek)** pokud O2 jednostranně změnila Smluvní podmínky podle odst. 17.6 kromě případů, kdy ke změně došlo na základě změny právní úpravy nebo rozhodnutí ČTÚ podle § 63 odst. 5 ZoEK, je Účastník oprávněn do okamžiku nabytí účinnosti dané změny žádat o zrušení Služby bez sankce a Služba bude zrušena dnem doručení žádosti O2, nebo
 - 9.9.2 **(opatření k ochraně Sítě)** pokud O2 zavádí ve smyslu odst. 3.2 písm. f) dodatečné opatření k ochraně Sítě. Služba bude zrušena poslední kalendářní den příslušného účtovacího období, v němž byla žádost doručena O2, přičemž Účastník je povinen podat tuto žádost nejpozději do 15 kalendářních dnů od zavedení dodatečné ochrany Sítě, nebo
 - 9.9.3 **(převod účastnictví)** pokud třetí osoba se souhlasem Účastníka podá O2 Návrh, případně žádost o zřízení Služby (Specifikaci) týkající se totožného telefonního čísla. Zrušení nabude účinnosti dnem, kdy bude ve smyslu čl. 2 schválen Návrh, případně žádost o zřízení Služby třetí

osoby. V tomto případě musí O2 obdržet žádost třetí osoby o zřízení Služby a žádost Účastníka o zrušení Služby zároveň, nebo

- 9.9.4 **(přenesení čísla k jinému poskytovateli)** pokud podá Účastník u jiného poskytovatele objednávku přenesení telefonního čísla, prostřednictvím kterého mu jsou poskytovány Služby, nebo objednávku převodu Služby. Žádost o zrušení Služby, která musí v takovém případě obsahovat identifikaci objednávky, musí být podána na adresu Telefonica Czech Republic, a.s., P. O. BOX 90, 130 11 Praha 3 nebo na značkové prodejně O2. Služba bude zrušena ke dni přenesení telefonního čísla, resp. převodu služby, na základě uvedené objednávky. Přenesením telefonního čísla
- a) v Mobilní síti jsou zrušeny všechny Služby zřízené na daném čísle.
 - b) v Pevné síti je Účastníkovi zrušena hlasová služba; ostatní Služby případně zřízené na téže čísle jsou zachovány a poskytovány nadále prostřednictvím nového telefonního čísla, pokud Účastník o jejich zrušení výslovně nepožádá podle čl. 9.9.5.

nebo

- 9.9.5 **i bez uvedení důvodu;** v takovém případě bude Služba zrušena po uplynutí lhůty jednoho měsíce, která počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení žádosti o zrušení Služby O2, není-li v Provozních podmínkách stanoveno jinak.
- 9.10 **Schválení žádosti o změnu:** Provozní podmínky mohou pro žádosti o zřízení, změnu nastavení či zrušení jednotlivých Služeb stanovit zvláštní požadavky. 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 přerušování poskytování Služeb dle čl. 8, jakož i v průběhu výpovědní lhůty Smlouvy.
- 9.12 **Změny jinak než písemně:** O2 se může, dle vlastního uvážení, vzdát požadavku písemné formy žádosti o změnu Smlouvy podle odst. 9.1 písm. b). V takovém případě bude změna Smlouvy provedena na základě identifikace Účastníka prostřednictvím Identifikačního klíče, případně jiným způsobem stanoveným O2. I bez Identifikačního klíče je možné požádat telefonicky o zrušení Služby prostřednictvím určené linky O2. V případě telefonické žádosti o zrušení Služby je nutné, aby se Účastník jednoznačně identifikoval sdělením jedinečného alfanumerického kódu, který O2 pro tento účel Účastníkovi zašle na jeho žádost na adresu bydliště nebo sídla spolu s informací o způsobu, jak tento kód využít. Služba bude zrušena po sdělení kódu ve lhůtě podle odst. 9.9.5.
- 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.
- 9.15 **Výpovědní lhůta při rušení Služby:** Služba bude zrušena po uplynutí výpovědní doby v délce 1 měsíce, která počíná běžet:
- a) od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi O2 v případě rušení Služby ze strany Účastníka, resp.
 - b) ode dne odeslání výpovědi Účastníkovi v případě rušení Služby ze strany O2.

10. Ukončení Smlouvy

- 10.1 Smlouva může být ukončena na základě výpovědi nebo dohodou smluvních stran.
- 10.2 **Povinnost k úhradě cen:** Skutečnost, že došlo k ukončení Smlouvy, nezabavuje Účastníka povinnosti zaplatit O2 ceny za poskytnuté Služby, včetně úroků z prodlení a smluvních pokut, ani odpovědnosti za případné škody.
- 10.3 Na ukončení celé Smlouvy se přiměřeně uplatní podmínky platné pro zrušení jednotlivé Služby podle odst. 9.9, 9.14 a 9.15.
- 10.4 **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, vyžrazení nebo zneužití přístupových kódů, Identifikačních klíčů, PIN, PUK a všech dalších kódů, které má Účastník povinnost chránit před ztrátou, odcizením, vyžrazením a zneužitím (dále jen „Kódy“)
- 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 Uživatелеm (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 České republice 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 Kódů nebo zneužití či odcizení koncového nebo jiného zařízení.

11.5 O2 neodpovídá za obsah přenášených zpráv.

12. Právo a soudní příslušnost

12.1 Český právní řád, obchodní zákoník: Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VP se řídí právním řádem České republiky. Strany se dohodly, že závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VP se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění.

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 České republiky místně příslušný podle sídla O2. Ohledně pravomocí 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 (dále jen „Speciální nabídka“), vztahují se na Účastníka podmínky Speciální nabídky a podmínky uvedené v tomto článku. 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 (dále jen „Doba trvání Speciální nabídky“). Po celou dobu trvání Speciální nabídky je účastník povinen řádně užívat Služeb, dodržovat tyto VP a řádně a včas platit O2 po celou dobu trvání Speciální nabídky dohodnutý měsíční paušál za Službu, případně též ceny za Služby čerpané nad rámec měsíčního paušálu a částky Platebních transakcí. O2 má právo účtovat nejméně částku měsíčního paušálu za Službu po celou dobu trvání Speciální nabídky. Tím není dotčeno právo na minimální plnění podle odst. 13.4.

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

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

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

- 13.5 **Rušení Služby je podmíněno ukončením Speciální nabídky:** Účastník 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. Před uplynutím Doby závazku ze Speciální nabídky bude O2 souhlasit se žádostí Účastníka o ukončení Speciální nabídky za předpokladu, že Účastník nejpozději do okamžiku doručení žádosti o ukončení Speciální nabídky zaplatí O2 paušální odškodnění za ukončení Speciální nabídky před uplynutím Doby trvání Speciální nabídky ve výši stanovené ve Speciální nabídce, v Ceniku nebo ve Specifikaci a zároveň Účastník nebude v prodlení se zaplacením jakéhokoli splatného vyúčtování ceny za poskytnuté Služby. Od okamžiku případného schválení žádosti o ukončení Speciální nabídky ze strany O2 má Účastník právo zrušit Službu postupem podle čl. 9, a to až do využití další Speciální nabídky u téže Služby.
- 13.6 **Omezení platná pro přerušení Služeb:** Během Doby závazku ze 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, pokud se s O2 nedohodne jinak.
 - 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 Ceniku.
 - 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 uvedenou ve Speciální nabídce, v Ceniku nebo ve Specifikaci. Účastníkem hrazená částka za smluvní pokutu podle tohoto odstavce z každé využití Speciální nabídky nepřevyší částku stanovenou v podmínkách nebo ceníku pro danou Speciální nabídku. 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 VP může být po dobu prodlení s placením poskytování Služeb omezeno nebo přerušeno. Služba bude v takovém případě zrušena nejpozději skončením Doby trvání Speciální nabídky.

14. Předplacené služby v Mobilní síti

- 14.1 **Poskytování Předplacených služeb a Kredit:** Předplacenou Službou se rozumí Služba poskytovaná jen do vyčerpání hodnoty (dále jen „Kredit“) předplacené pro danou Službu Účastníkem. V okamžiku předplacení představuje Kredit hodnotu služeb O2, které je Účastník po dobu platnosti Kreditu oprávněn čerpat. Účastník i O2 berou na vědomí, že roztržením obalu balíčku SIM karty umožňujícího předplacení Služeb, odesláním přístupových kódů prostřednictvím Internetových stránek O2 nebo jiným způsobem stanoveným pro konkrétní Předplacenou Službu, nejpozději však okamžikem prvního přihlášení SIM karty do Mobilní sítě, je řádně uzavřena Smlouva. Účastník se od tohoto okamžiku zavazuje dodržovat Smluvní podmínky O2 a návod na užívání SIM karty, mobilního telefonu či jiného zařízení umožňujícího předplacení Služeb. V průběhu platnosti Kreditu se Účastník může rozhodnout pro využití Kreditu i na služby Obchodníků (čl. 15.3). Nedílnou součástí Smlouvy jsou VP, Provozní podmínky a aktuální Ceník.
- 14.2 **Užití VP na Předplacené služby:** Ustanovení čl. 14 se použijí výhradně na Předplacené Služby v Mobilní síti s tím, že pro účely Předplacených služeb se Účastníkem rozumí i Uživatel. Na Předplacené

služby se dále užijí přiměřeně i ostatní ustanovení VP s výjimkou článků 2, 9, 10 a 13, jakož i odstavců 5.4 až 5.17 včetně. Pokud ostatní ustanovení VP upravují povinnost k úhradě cen či dalších částek O2, resp. k jejich vrácení Účastníkovi, znamená to ve vztahu k Předplaceným službám snížení, resp. navýšení (dobití) Kreditu.

- 14.3 **Doba trvání Smlouvy na Předplacené Služby:** V případě Předplacených Služeb se Smlouva uzavírá na dobu určitou, a to na 12 měsíců. Pokud Účastník dobije Kredit do 12 měsíců od uzavření Smlouvy, Smlouva se prodlouží na dobu dalších 12 měsíců ode dne dobítí Kreditu. Po každém následujícím dobítí Kreditu v době trvání Smlouvy se Smlouva prodloužuje vždy na dobu 12 měsíců od posledního dobítí Kreditu. V Provozních podmínkách nebo v Ceníku může být doba platnosti Smlouvy a podmínky jejího prodloužení stanoveny odlišně. Ukončením Smlouvy zbývající Kredit propadá a O2 nevyplácí za nevyčerpaný Kredit jakoukoli náhradu ani nepřevádí jeho hodnotu na jinou SIM kartu.
- 14.4 **Platnost Kreditu a podmínky čerpání:** Doba platnosti Kreditu činí 1 měsíc od prvního přihlášení SIM karty s přednabítným Kreditem do Sítě, případně od navýšení (dobití) Kreditu způsobem stanoveným O2, není-li v aktuálním Ceníku, v balení obsahujícím SIM kartu anebo v Provozních podmínkách pro příslušnou hodnotu Kreditu stanovena doba delší. Pokud v průběhu platnosti Kreditu Účastník dále dobije svůj Kredit, prodlouží se platnost Kreditu o dobu stanovenou v aktuálním Ceníku, v balení obsahujícím SIM kartu anebo v Provozních podmínkách podle hodnoty dobítého Kreditu, nejméně však opět o 1 měsíc. Účastník je povinen vyčerpat Kredit během stanovené doby platnosti. Uplynutím této doby se zbývající Kredit považuje za vyčerpaný a O2 nevyplácí v takovém případě jakoukoli náhradu.
- 14.5 **Vyčerpání Kreditu:** O2 je oprávněna bez předcházejícího upozornění přerušit poskytování Předplacených Služeb v případě vyčerpání Kreditu, a to případně i během hovoru, odesílání zprávy, datového spojení či využívání jiné Služby. Údaj o aktuální výši Kreditu zobrazený zařízením Účastníka je jen orientační. V případě pochybností o výši Kreditu je rozhodující údaj v účtovacím systému O2.
- 14.6 **Využitím Služby se sníží Kredit. Vyúčtování se nevystavuje:** O2 má právo na snížení Kreditu ve výši odpovídající ceně za poskytnutou Službu podle Ceníku platného v době, kdy byla Služba Účastníkem využita. Pokud aktuální výše Kreditu nestačí k úhradě poskytnutých Služeb a Účastník bez zbytečného odkladu Kredit na potřebnou hodnotu nedobije, má O2 právo na úhradu ceny za poskytnuté Služby. Vzhledem ke specifické povaze úhrady ceny poskytnutých Předplacených služeb O2 nevystavuje Účastníkovi pravidelné ani jednorázové vyúčtování. Daňový doklad bude Účastníkovi vystaven pouze při nákupu Kreditu přímo od O2, pokud o jeho vystavení Účastník požádá.
- 14.7 Účastník je oprávněn před uplynutím lhůt podle čl. 14.3 Smlouvu vypovědět jen v souvislosti s přenesením čísla, a to postupem podle odst. 14.8.
- 14.8 **Přenesení čísla u Předplacených Služeb:** Pro splnění povinnosti dle čl. 11 odst. 4 opatření obecné povahy č. OOP/10/07.2005-3 je třeba z telefonního čísla, prostřednictvím kterého jsou poskytovány Předplacené služby, zaslat na číslo 999 111 SMS zprávu ve tvaru: „PRENOS XXXXXXXXXXXX PPKPPPP“, kde X je identifikační číslo objednávky na přenesení čísla a P je PUK, nebo z tohoto čísla sdělit stejné údaje prostřednictvím hlasového konverzanta (IVR) dostupného na čísle *33. V takovém případě bude Předplacená služba zrušena dnem přenesení příslušného čísla na základě uvedené objednávky na přenesení čísla, nebude-li dohodnuto jinak.
- 14.9 **Ukončení ze strany O2:** V případě, že Účastník poruší ustanovení Smluvních podmínek nebo neprovede dobítí Kreditu před uplynutím výše uvedené doby, může mu O2 přerušit, omezit, případně ukončit poskytování Předplacených služeb. Ukončením poskytování Předplacených Služeb je ukončena i Smlouva. Při chybném zadání kódu PUK platí, že Účastník od Smlouvy odstoupil s okamžitou účinností.
- 14.10 Reklamací výrobních vad SIM karty může Účastník uplatnit ve značkových prodejnách O2.

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 na platební účty osob, které uzavřely s O2

smlouvu o vedení takových účtů, (dále jen „Partneři“) postupem podle odst. 15.2. (dále jen „Platební transakce“). Pro účely těchto VP se služby Platebních transakcí považují za součást Služeb, ledaže z kontextu použití pojmu Služba vyplývá něco jiného.

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

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

Částka Platební transakce (tj. částka, která má být na základě příkazu k provedení Platební transakce převedena) se vypočítá podle délky volání na audiotexovou linku, délky datového spojení, případně podle počtu zasláných 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 jen „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: Účastníkům využívajícím Předplacené Služby O2 sníží Kredit o částku Platební transakce. Ostatním Účastníkům vyúčtuje O2 částku Platební transakce v rámci vyúčtování ceny za Služby. Práva a povinnosti Účastníků a O2 při provádění Platebních transakcí se řídí Smlouvou a v případě Platebních transakcí určených k úhradě zboží a služeb, které nejsou službami nebo zbožím uvedeným výše v odst. 15.3 písm. b), též ustanoveními obecných předpisů upravujících smlouvu o platebních službách (zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku). Účastník využívající jiné než Předplacené služby je oprávněn požádat i kdykoli během platnosti Smlouvy o ukončení poskytování služeb Platebních transakcí. Účastník pozbude právo dávat příkazy k provedení Platebních transakcí nejpozději do 1 měsíce od doručení žádosti. Od této chvíle již O2 nebude přijímat žádosti Účastníka o provedení Platebních transakcí a na vzájemný vztah mezi Účastníkem a O2 se již nepoužijí ustanovení čl. 15 ani obecná úprava smlouvy o platebních službách.

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 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 těchto VP za nejbližší možné následující zúčtovací období po uskutečnění Platební transakce. Účastníkům užívajícím Předplacené služby jsou tyto informace zpřístupněny na značkových prodejnách O2 na žádost. Žadající osoba musí doložit, že je oprávněným Účastníkem k předložené SIM kartě, k níž informace žádá.
- 15.9 **Ochrana Účastníka proti zneužití a povinnost hlásit ztrátu zařízení:** Účastník je povinen přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu elektronického komunikačního zařízení. V případě odcizení či ztráty elektronického komunikačního zařízení má Účastník povinnost tuto skutečnost bezodkladně nahlásit O2. Oznámení lze učinit kdykoli bezplatně, a to ohlášením na telefonní linku či písemným oznámením, přičemž na jeho základě bude zablokováno uskutečňování Platebních transakcí i poskytování Služeb. Porušení této povinnosti Účastníkem je považováno za hrubé porušení Smlouvy ze strany Účastníka.
- 15.10 **Reklamáce ve vztahu k Platebním transakcím:** Účastník je povinen podat případnou reklamaci proti provedení Platební transakce (tj. že ve smyslu odst. 15.2 hovor nebyl uskutečněn, SMS nebyla odeslána, vyúčtovaná délka či počet hovorů/jednotek neodpovídá provozním údajům ústředny, příkaz byl zadán ze ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, Účastník nedal souhlas s Platební transakcí apod.) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování (odst. 5.4.4) písemně na adresu sídla O2. Ustanovení odst. 17.7 se na Platební transakce uplatní obdobně. Po uplynutí lhůty se má za to, že Platební transakce byla uskutečněna s parametry uvedenými ve vyúčtování. U Předplacených služeb počínají lhůty běžet od podání příkazu k Platební transakci. 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 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 na základě Účastníkovy příkazu k provedení Platební transakce uhradit O2 společně s cenou za Služby v době splatnosti vyúčtování. Účastník je dále povinen zaplatit O2 poplatky za provedení Platebních transakcí ve výši dle Ceníku. Účastník, který dal příkaz k provedení Platební transakce, souhlasí zejména s užitím odst. 5.4, 5.5, 5.13 a 5.14 těchto VP. Účastníci využívající Předplacených Služeb souhlasí se snížením Kreditu o částku Platební transakce. Podání reklamáce dle odst. 15.8 nemá odkladný účinek.
- 15.13 **Odpovědnost za objednané zboží či služby:** O2 nenese odpovědnost za vady zboží či služeb zaplacených Platební transakcí. Účastník je oprávněn nároky z takových vad, z neposkytnutí služeb řádně a včas či z nedodání zboží uplatňovat pouze přímo u dotčeného Obchodníka.

16. Doručování zpráv

- 16.1 **Způsoby komunikace a písemné úkony:** Účastník bere na vědomí, že O2 je oprávněna zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti (dále jen „zprávy“) na adresu Účastníka, Fakturační adresu anebo na telefonní číslo. Za písemné úkony se považují též zprávy doručené druhé smluvní straně faxem a e-mailem, s výjimkou Návrhu, výpovědi Smlouvy, žádosti o zrušení Služby, Speciálních nabídek a reklamací, které nebudou při odeslání faxem či e-mailem považovány za písemné. O2 je oprávněna zprávy zasílat i hlasovým voláním nebo prostřednictvím SMS či MMS.
- 16.2 **Doručení zprávy:** Pro účely těchto VP se za doručenou považuje zpráva:

- a) předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně.
 - b) 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.
 - c) doručená elektronicky zejména formou e-mailu, SMS, MMS, telegramu 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.
 - d) 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.
 - e) doručená jiným způsobem určeným v příslušném ustanovení těchto VP.
- 16.3 **Obyčejné a doporučené zásilky:** Zprávy dodávané od O2 podle odst. 16.2 písm. b) jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásilky. Zprávy týkající se zejména uzavření Smlouvy, odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy, upozornění na porušení smluvních podmínek, výpověď Smlouvy nebo odstoupení od Smlouvy mohou být podávány jako doporučené listovní zásilky.
- 16.4 Potvrzení o hlasovém volání, zaslání zprávy SMS, MMS, odeslání faxové nebo elektronické zprávy či vyzvednutí zprávy Účastníkem (Elektronický účet) je zaznamenáno v systému O2. Pokud dochází k zaslání zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost Účastníka, který tímto dává souhlas k zaslání e-mailu bez zabezpečení.

17. Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

- 17.1 **Vztah ke dřívějším VP:** Tyto VP nahrazují v plném rozsahu Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací prostřednictvím mobilních sítí společnosti Telefónica Czech Republic, a.s., a Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb, včetně konvergentních služeb elektronických komunikací prostřednictvím pevných sítí společnosti Telefónica Czech Republic, a.s., vydané v souladu s § 273 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb.
- 17.2 **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, považují se ve svém souhrnu za Smlouvu ve smyslu čl. 2 a řídí se aktuálními Smluvními podmínkami. Jednotlivé smluvní vztahy se považují za Služby zřízené dle čl. 2 na základě Smlouvy. Nastavení Služeb se tím automaticky nemění. O2 je oprávněna od Účastníka požadovat doplnění či doložení údajů k dostatečné identifikaci. Za součásti Smlouvy se považují i Rámcové smlouvy, cenové plány a obdobné dokumenty upravující podmínky poskytování Služeb.
- 17.3 **Platnost dřívějších formulářů:** Po přechodnou dobu počínající účinností těchto VP mohou být z provozních a technických důvodů na straně O2 uzavírány smluvní vztahy i na základě tiskopisů používaných do účinnosti těchto VP. Tyto tiskopisy se považují za formuláře ve smyslu těchto VP. Smluvní vztahy uzavřené pomocí dřívějších tiskopisů se řídí aktuálními Smluvními podmínkami s tím, že se považují za Smlouvu, případně za vztahy týkající se zřízených Služeb upravené v těchto VP.
- 17.4 **Jedna Účastnická smlouva:** V případě, že Účastník zřídil více Služeb (netýká se Předplacených Služeb), tvoří všechny Služby součást jedné Smlouvy a každá další se považuje za změnu Smlouvy již uzavřené ve smyslu čl. 9.
- 17.5 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.

- 17.6 **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 o takových změnách informovat Účastníka a také uveřejnit příslušné informace v každé své provozovně a na Internetových stránkách nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti takových změn.

Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až q) ZoEK nebo pokud se jedná o změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení Účastníka, je O2 povinna prokazatelně informovat Účastníka 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 systémy 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 Nedílnou součástí Smlouvy jsou dokumenty tvořící Smluvní podmínky a případně další dokumenty, které jsou přílohami a součástími těchto dokumentů. Tyto dokumenty a jejich případné změny jsou k dispozici na Kontaktních místech a na Internetových stránkách. Účastník se může též informovat na bezplatném telefonním čísle 800 02 02 02. Na vyžádání mohou být VP Účastníkovi bezplatně předány.

- 17.9 **Vzájemný vztah smluvních dokumentů:** V případě, že by se dostaly dokumenty tvořící Smluvní podmínky do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti:

- a) Ceníky
- b) Provozní podmínky
- c) Reklamační řád
- d) Specifikace
- e) VP

- 17.10 Český text dokumentů tvořících Smluvní podmínky je závazný. Případné překlady do jiných jazyků mají pouze informativní povahu.

- 17.11 Tyto VP nabývají účinnosti dne 11.4.2013.

V Praze dne 2.4.2013

Jménem společnosti Telefónica Czech Republic, a.s.

představenstvo



Reklamační řád společnosti Telefónica Czech Republic, a.s.

Účinnost: 15. 6. 2009
Č.j.: 169995/2009-SPDU-PD

vydaný v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, zákona č. 40/1964 Sb. občanský zákoník, zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, společnosti Telefónica Czech Republic, a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, IČ 601 93 336, DIČ CZ60193336 (dále jen "O₂"), která je ve smyslu zákona o elektronických komunikacích právnickou osobou zajišťující sítě elektronických komunikací a poskytující jejich prostřednictvím služby elektronických komunikací.

Článek I. Úvodní ustanovení

Reklamační řád upravuje práva a povinnosti stran při uplatňování reklamací vadně poskytnutých Služeb, nesprávně vystaveného vyúčtování a reklamaci vad zboží.

Článek II. Výklad základních pojmů

Pojmy psané s velkými počátečními písmeny, které v tomto reklamačním řádu nejsou výslovně definovány, mají význam uvedený ve Všeobecných podmínkách pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací O₂ (dále jen „Všeobecné podmínky“).

Kromě toho mají pro účely tohoto reklamačního řádu dále uvedené základní pojmy následující význam:

1. **Reklamace** - uplatnění práv Účastníků vyplývajících ze smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Reklamace může směřovat proti rozsahu či kvalitě Služeb nebo proti výši účtované ceny. V souvislosti s prodejem zboží může kupující uplatnit reklamaci k uplatnění svých práv vyplývajících z odpovědnosti O₂ za vady zboží.
2. **Vadně poskytnutá služba** - služba, která byla poskytnuta ze strany O₂ podle konkrétních okolností tak, že její rozsah nebo kvalita neodpovídá smluvním podmínkám, platným předpisům a technickým normám pro poskytování dané Služby. Za vadně poskytnutou Službu se dále považuje i porušení povinnosti O₂ včas doručit vyúčtování v souladu s čl. 5 Všeobecných podmínek.
3. **Nesprávné vyúčtování** - vyúčtování ceny za Služby, které neodpovídá provozním údajům, případně jsou v něm Služby vyúčtovány za chybnou cenu, podle nesprávného tarifu (cenového plánu), balíčku či sazby z Ceníku.

4. **Závada zařízení** - stav, který znemožňuje nebo ztěžuje používat telekomunikační či jiné zařízení pro využívání Služeb obvyklým způsobem, zejména tím, že nejsou dodrženy kvalitativní parametry, případně může způsobovat nesprávné tarifování.
5. **Kupující** - fyzická nebo právnická osoba, která si od O₂ zakoupila koncové zařízení, jiné zařízení určené pro využívání Služeb nebo jiné zboží nabízené ze strany O₂ (dále jen „zboží“).

Článek III. Typy reklamací, rozsah odpovědnosti O₂

1. Ve vztahu ke Službám má Účastník právo uplatnit reklamaci
 - a) na vyúčtování ceny v případě vystavení nesprávného vyúčtování;
 - b) na poskytovanou Službu v případě vadně poskytnuté Služby nebo v případě neposkytnutí Služby.
2. O₂ neodpovídá za služby poskytované jinými poskytovateli, které si Účastník vybere např. prostřednictvím přístupu CS nebo CPS, ani za kvalitu a obsah Služby třetích stran, které Účastník odebere od Partnera O₂. Za veškeré nároky plynoucí ze služeb jiných poskytovatelů nebo z kvality či obsahu Služeb třetích stran odpovídá přímo příslušný poskytovatel či Partner O₂.
3. Nad rámec zákonné úpravy O₂ neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikne tím, že Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec.
4. Ve vztahu ke zboží zakoupenému u O₂ odpovídá O₂ kupujícímu za to, že zboží je při převzetí kupujícím bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Za případné vady zboží O₂ odpovídá v rozsahu své odpovědnosti za vady zboží, a to po dobu zákonné 24měsíční či výslovně smlouvené záruky. Za vadu nelze považovat změnu vlastností zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku opotřebení či nesprávného používání, popř. nesprávného zásahu. Záruční doba uplatňovaná na instalaci a opravu koncových zařízení či jiného zboží trvá po dobu šesti měsíců.

Článek IV. Právo na uplatnění reklamace, způsob a místo uplatnění

1. Právo na uplatnění reklamace ve vztahu ke Službám má Účastník, tj. právnická či fyzická osoba, která s O₂ uzavřela ohledně poskytování Služeb smlouvu, případně osoba Účastníkem písemně zmocněná či pověřená. Uplatnit reklamaci může případně i Uživatel, pokud tak nemůže učinit sám Účastník ani prostřednictvím svého zástupce.
2. Právo na uplatnění reklamace zakoupeného zboží má kupující. Při podání reklamace je kupující povinen prokázat oprávněnost nároku na vyřízení reklamace, tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a dobu zakoupení zboží. K tomuto účelu je nejvhodnějším dokladem záruční list, pokud byl vystaven, či prodejní doklad, i bez těchto dokladů je však třeba doložit zakoupení zboží jiným věrohodným způsobem.
3. Reklamaci ve vztahu ke Službám je možné uplatnit písemně, elektronicky prostřednictvím webového formuláře na k tomu určené webové stránce, nebo ústně osobním jednáním na značkové prodejně. O₂ může dále určit telefonní číslo pro uplatňování reklamací telefonicky, přičemž v takových případech bude zpravidla třeba doplnit podklady pro reklamaci následně i písemně. Nestane-li se tak, je rozhodující záznam pracovníka přijímajícího reklamaci. V případě vady zboží zakoupeného od O₂ se reklamace uplatňuje osobně v kterékoli značkové prodejně O₂ s tím, že reklamované zboží je při reklamaci třeba předložit.
4. Při podání reklamace vad zboží kupující obdrží písemné potvrzení o uplatnění reklamace v souladu s platnými právními předpisy.

5. Podání reklamace ve vztahu ke Službám nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka uhradit splatné vyúčtování ve stanovené lhůtě. Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) je však v případech oprávněn na žádost Účastníka rozhodnout, že podání reklamace odkladný účinek má.
6. Nevyhovi-li O₂ reklamaci, je Účastník oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Návrh je nutné podat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.

Článek V. Lhůty pro podání reklamace

1. Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit u O₂ bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby.
2. Reklamaci na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby či jiné skutečnosti rozhodné pro nárok na reklamaci, jinak právo zanikne.
3. Reklamaci týkající se zakoupeného zboží (koncového zařízení apod.) je nutné uplatnit nejpozději v poslední den záruční lhůty.

Článek VI. Lhůty pro vyřizování reklamací

1. O₂ vyřizuje reklamace ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejdéle však do jednoho měsíce ode dne uplatnění reklamace týkající se Služeb, resp. v době nejvýše do 30 dnů v případě reklamace vad zakoupeného zboží.
2. V případech reklamace vztahující se ke Službám, které vyžadují projednání se zahraničním poskytovatelem, je uvedená lhůta prodloužena na dobu dvou měsíců ode dne uplatnění reklamace, pokud se O₂ s Účastníkem podávajícím reklamaci nedohodne jinak.

Článek VII. Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za Služby

1. V případě, že je reklamace vadně poskytnutých Služeb či nesprávného vyúčtování shledána oprávněnou, má účastník podle charakteru vadně poskytnuté služby právo na vrácení přeplatku nebo již zaplacených cen účtovaných za služby.
2. Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za služby z titulu kladně vyřízené reklamace a není-li výslovně dohodnuto jinak, je O₂ povinna přeplatek či zaplacené částky vrátit podle okolností buď formou kreditu zohledněného v následujícím měsíčním vyúčtování u Služeb, nebo prostřednictvím dobropisu vystaveného pro takový účel.

Článek VIII.
Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení

1. Tento Reklamační řád nahrazuje v plném rozsahu dosavadní Všeobecný reklamační řád společnosti Telefónica Czech Republic, a.s., pro služby poskytované prostřednictvím pevné sítě, a dále Reklamační řád platný pro služby poskytované v mobilní síti O₂.
2. Podle tohoto reklamačního řádu se vyřizují reklamace podané v době jeho účinnosti.
3. Aktuální znění reklamačního řádu je k nahlédnutí ve všech prodejnách O2 a na internetových stránkách O2.
4. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 15. 6. 2009

Salvador Anglada, v.r.
generální ředitel
Telefónica Czech Republic, a.s.

