

**PŘÍLOHA Č. 4 SMLOUVY**  
**Obchodní podmínky**



## SMLOUVNÍ PODMÍNKY

### VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNÉ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

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

V Praze dne 29.3.2016

Znění účinné od 30.4.2016

#### 1. Úvodní ustanovení

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

#### 2. Uzavírání Smlouvy

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

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

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

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

1

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

Zájemce předkládá dva identifikační doklady. Jedním z dokladů musí být občanský průkaz. Druhým může být jakýkoliv jiný doklad vydaný státem a opatřený fotografií nebo rodným listem.

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

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

- 2.3 Autorizovaný účastník a identifikační klíč: Účastník, který doloží při uzavření Smlouvy za své přítomnosti údaje dle odst. 2.2 identifikační doklady, se stává autorizovaným účastníkem. Autorizovanému účastníku může být od O2 pro potřeby identifikace při elektronické či telefonické komunikaci s O2 přidělen identifikační klíč. Tento klíč může mít podobu uznávaných identifikačních prostředků anebo podobu alfanumerického kódu („Identifikační klíč“).
- 2.4 Návrh na Kontaktních místech: Zájemce může uplatnit Návrh písemně na Kontaktních místech. Návrh je možné podepsat i vlastnoručněm digitálním podpisem do elektronického souboru digitálním perem za pomoci snímače podložky nebo tabletu.
- 2.5 Lze využít i prostředky komunikace na dálku: Zájemce může uplatnit Návrh i elektronicky nebo telefonicky, pokud to není vyloučeno v Provozních podmínkách k příslušné Službě.
- 2.6 Neúplný Návrh: Pokud Zájemce v Návrhu neuvede některé parametry týkající se požadované Služby, platí, že jejich nastavení je oprávněna provést O2.
- 2.7 Ověření dostupnosti: Před přijetím Návrhu O2 může Provozních podmínek pro danou Službu ověřit možnost zřízení nové Služby. O2 Návrh odmítne, pokud požadovanou Službu nelze zřídit.
- 2.8 Prověření v registru SOLUS: Podáním Návrhu Zájemce bere na vědomí, že O2 může zjišťovat informace o jeho platební morálce a důvěryhodnosti, a to z Registru fyzických a o Registru podnikatelských fyzických osob („Č“) sdružení SOLUS, zápisového sdružení právnických osob, IČ 63346925 („SOLUS“), jehož je O2 členem. To platí i o jiných registrech důležitých, jichž se O2 slane členem.
- 2.9 Kdy Smlouvu neuzačínáme a Službu nezdíme: O2 odmítne Návrh, pokud Zájemce:

- a) úmyslně uvede nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
- b) uvede neúplné osobní nebo identifikační údaje anebo v rozporu s odst. 2.2 nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů,
- c) neplní nebo neplní své závazky vůči O2 nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
- d) neslouží 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 zamluven návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku, na základě porušení povinností ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku,
- f) odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných O2,
- g) odkázal na své obchodní podmínky, které svým obsahem odporují smluvním podmínkám, nebo
- h) smluvní podmínky přijal s výhradou, dodatkem či odchylkou anebo podmínky zrekpuloval jinými slovy.

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

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

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

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

2

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

- 2.13 Přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele: Zájemce nebo Účastník může požádat o zřízení Služby na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele. Žádost o přenesení čísla je nedílnou součástí Specifikace. Zájemce je povinen ve Specifikaci uvést platný identifikační kód – číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP“), popř. pokud opouštěný poskytovatel ČVOP nevytváří, jiným způsobem prokázat, že k požadovanému datu přenesení čísla dojde k ukončení služby u opouštěného poskytovatele. Služba bude zřízena na přenesení čísla do 4 pracovních dnů od doručení žádosti O2, ne však dříve než je ukončena smlouva u opouštěného poskytovatele. Službu bude zřízena:
- a) v Mobilní síti na nové SIM kartě, kterou Účastník obdrží od O2, nebo
- b) v Pevné síti na přípojce, která musí být aktivní k požadovanému datu přenesení čísla.
- Podobná si lze od jiného poskytovatele k O2 převést i číslo internetového připojení v pevné síti, a to bez přenesení telefonního čísla. Podrobnější pravidla pro jednotlivé druhy Služeb mohou být stanovena v Provozních podmínkách.

#### 3. Práva a povinnosti O2

##### 3.1 O2 se zavazuje:

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

##### 3.2 O2 je oprávněna:

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

#### 4. Práva a povinnosti Účastníka

##### 4.1 Účastník je oprávněn:

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

3

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

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

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

##### 4.2 Účastník se zavazuje:

- a) (oznamování změn údajů) po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat O2 změny svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmu či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, Fakturační údaje, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. O2 může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,
- b) (zákaz zásahů do Sítě) neprovádět změny na zařízeních Sítě, včetně koncového bodu Sítě, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat,
- c) (užívání Služeb pouze povolenými způsoby) užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu s limitem VP, písemnými návody a pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či její část nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám. Porušením těchto závazků může být zejména užití SIM karet O2 v zařízeních, které umožňují propojování hovorů započatých na telefonních číslech účastníků jiného poskytovatele na telefonní čísla Účastníka O2 nebo naopak (např. GSM brány), a dle systematické umožnění komunikace Účastníkem jednoho poskytovatele s účastníky jiného poskytovatele za účelem obcházení existujících smluv o propojení,
- d) (užívání schválených zařízení) užívat Službu pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v Sítích v ČR; O2 si vyhrazuje právo určit v Provozních podmínkách, popř. v Ceníku, že k užívání Služeb prostřednictvím určitých komunikačních zařízení je Účastník oprávněn pouze na předchozím písemném souhlasu O2,
- e) (ochrana Sítě a Služeb) užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítě a Služeb,
- f) (placení cen za služby) řádně a včas platit za poskytnuté Služby a za Platební transakce,
- g) (solventnost) poskytnout O2 podklady k prokázání své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své závazky,
- h) (ochrana kódů) chránit před ztrátou, odcizením, vyvrácením a neautentickým ztrátou přístupové kódy, identifikační kódy, PIN, PUK a všechny další kódy („Kódy“), které mu O2 předá,
- i) (osobní projednání) dostávat se na písemnou výzvu O2 ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věcí a řídit se v dané souvislosti pokyny O2,
- j) (zneužití výhod) nezneužívat výhody poskytnuté v rámci laťby nebo marketingové akce; zneužívat se ním jiné rozumní (a) uměle nebo automaticky generovanou hovorů nebo zpráv (b) užívání výhod příměření za účelem získání jakéhokoli jiného finančního či jiného prospěchu Účastníka, popř. třetí strany, přesahujícího poskytnutou výhodu, a to na úkor O2 a (c) využívat výhody v rozsahu přesahujícím maximální předpokládané chování Účastníka, ledaže Účastník prokáže, že se jednalo o standardní využití Služby, nebo poskytné O2 uspokojivě vysvětlí.

##### 5. Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a sankce

5.1 Ceny jsou upraveny v Cenících: Ceníky O2 obsahují 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 laťby. Tarif představuje soubor cen za jednotlivé služby a určuje podmínky, za nichž se tyto ceny, případně i slevy a tzv. volné jednotky, uplatní (výkon, špička). Součástí laťby mohou být i služby samostatně nezpoplatněné („zdarma“) a zpravidla je nutné měsíčně hradit stanovenou částku (tzv. paušu).

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

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

4

54

- e) (odmítnutí záruk) odmítl složit zálohu či jistotu, případně poskytnout jinou záruku stanovenou OZ,  
f) splňuje podmínky pro omezení nebo přerušení služby podle odst. 9.14.2,  
g) (nemožnost komunikace s účastníkem) nepřevzal, resp. se nepodařilo účastníkovi doručit dopisy, výtčování, upomínky a jiná písemnosti zasláná ze strany OZ na poslední známou adresu účastníka vedenou v databázi OZ nebo účastník jejich převzetí odmítl
- 8.3 Úmrtí účastníka: OZ přerušil poskytování služby v případě umrtí účastníka na žádost osoby, která doloží umrtví list
- 8.4 Přístroj poškozující síť: OZ je na základě souhlasu ČTÚ oprávněna nepřípojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost sítě. Za mimořádných okolností je OZ po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněna přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu sítě
- 8.5 Obnovení služby: Odstranění závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který OZ stanoví, OZ 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 OZ, zpravidla písemně na určeném formuláři OZ. Formulář 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, vyvrazením a zneužitím. Při užívání identifikačního klíče platí, že veškeré operace uskutečněné po řádném zadání identifikačního klíče kdykoli až do okamžiku, kdy bude OZ případně oznámena ztráta, odcizení, vyvrazení nebo zneužití identifikačního klíče, jsou právními úkony závazujícími 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 OZ a účastníka podle odst. 2.2
- 9.5 Změna identifikačních údajů: Žádost o změnu podle odst. 9.1 písm. a) je účastník povinen podat vždy bez zbytečného odkladu poté, kdy dojde ke změně identifikačních údajů, které účastník sdělil OZ (např. ke změně obchodní firmy či jména, první formy, adresy sídla, bydliště či místa podnikání, IČ a DIČ účastníka, změna skutečnosti, zda je plátcem DPH, nebo změny plnění podmínek dle odst. 5.15)
- 9.6 Rozsah žádosti o změnu: Pokud účastník výslovně neuvede, že změna podle odst. 9.1 písm. b) se má týkat konkrétní služby, platí, že žádá o změnu ve vztahu ke všem službám, u nichž je to technicky a provozně možné. Je-li v žádosti uvedena konkrétní služba či více služeb, má se za to, že účastník žádá o změnu nastavení či zrušení pouze ve vztahu k těmto službám. V pochopitelně má OZ právo požadovat upřesnění žádosti účastníka, zejména tehdy, když není zřejmé, které služby se žádost týká. Lhůty pro vyřízení žádosti v takovém případě začínají běžet ode dne doručení upřesnění
- 9.7 Zřízení služby: Pokud účastník žádá o zřízení další služby, uplatní se přiměřené ustanovení článku 2
- 9.8 Změna nastavení služby spočívající ve změně účastníkem zvoleného tarifu nebo cenového plánu je obecně povolena pouze jedinkrát během daného zúčtovacího období; další podmínky mohou vyplývat z Ceniku.
- 9.9 Výpověď – zrušení služby ze strany účastníka: Účastník může podat výpověď, resp. žádost o zrušení služby:

- 9.9.1 (podstatná změna podmínek vedoucí ke zhoršení postavení) pokud OZ jedностranně provede podstatnou změnu smluvních podmínek vedoucí ke zhoršení postavení účastníka ve smyslu odst. 17.6, je účastník oprávněn do okamžiku nabytí účinnosti dané změny žádat o zrušení služby a služba bude zrušena dnem doručení žádosti OZ, resp. dnem použití ČVOP, přičemž účastníkovi, který má sjednanu speciální nabídku, nebude účtována sankce za předčasné ukončení Speciální nabídky, nebo
- 9.9.2 (opatření k ochraně sítě) pokud OZ zavádí ve smyslu odst. 3.2 písm. f) dodatečné opatření k ochraně sítě, služba bude zrušena poslední kalendářní den příslušného zúčtovacího období, v němž byla žádost doručena OZ, přičemž účastník je povinen podat tuto žádost nejpozději do 15 kalendářních dnů od zavedení dodatečné ochrany sítě, nebo

9

- 9.9.3 (převod účastníky) pokud třetí osoba se souhlasem účastníka podá OZ návrh, případně žádost o zřízení služby (Speciální) týkající se totožného telefonního čísla. Zrušení nabude účinnosti dnem, kdy bude ve smyslu čl. 2 schválen návrh, případně žádost o zřízení služby třetí osobou. V tomto případě musí OZ obdržet žádost třetí osoby o zřízení služby a žádost účastníka o zrušení služby zároveň, nebo
- 9.9.4 i bez uvedení důvodu, v takovém případě bude služba zrušena po uplynutí výpovědní doby v délce šesti týdnů, která počíná běžet od prvního dne následujícího po doručení žádosti o zrušení služby OZ, není-li v Provozních podmínkách stanoveno jinak

Výpověď primárně telefonicky: Výpověď, resp. žádost o zrušení služby se podává primárně telefonicky prostřednictvím určené linky OZ. Den uskutečnění hovoru, při kterém účastník jednoznačně projevil svou vůli ukončit službu, se považuje za den doručení žádosti OZ. Který je rozhodný pro běh výpovědní doby. Bezodkladně po doručení výpovědi zašle OZ účastníkovi na adresu bydliště nebo sídla jednorázový identifikační kód – ČVOP, který identifikuje účastníka ve vztahu k podané výpovědi

ČVOP může účastník použít podle svého uvážení ke

- a) zrušení služby i s telefonním číslem tím, že se nejpozději 3 pracovní dny před posledním dnem výpovědní doby identifikuje sdělením ČVOP na určené lince OZ, nebo
- b) zrušení služby s přenesením čísla k jinému poskytovateli tím, že se nejpozději předposlední pracovní den před koncem výpovědní doby identifikuje sdělením ČVOP přejímajícímu poskytovateli (viz odst. 9.15)
- c) ČVOP může účastník použít též ke zpětné výpovědi tím, že ČVOP nepoužije ani jedním ze způsobů uvedených výše pod písm. a) nebo b). Pouze v případě písemné výpovědi je třeba navrátit na zpětné výpovědi doručit OZ rovněž písemně, jinak (nebudou-li OZ včas doručeny požadavky na přenesení čísla) dojde k uplynutí výpovědní doby ke zrušení služby i s telefonním číslem
- d) přenesení služby OZ Internetové připojení k jinému poskytovateli bez přenesení telefonního čísla (K tomuto účelu může být použit i jiný kód než ČVOP stanovený OZ.)
- 9.10 Schválení žádosti o změnu: Není-li v Provozních podmínkách u konkrétní služby stanoveno jinak, OZ schválí nebo odmítne žádost o změnu do 5 pracovních dnů od jejího doručení OZ. 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 OZ do 20 pracovních dnů nedoručí účastníkovi oznámení o odmítnutí žádosti. Žádost o změnu se okamžikem schválení stává součástí Smlouvy
- 9.11 Omezení změn Smlouvy: OZ je oprávněna podmínit provedení změny Smlouvy podle odst. 9.1 písm. b) složením či nařazením jistoty či zálohy, úhradou všech pohledávek OZ za účastníkem, nebo oběma uvedenými požadavky současně. OZ je oprávněna omezit možnost změny Smlouvy, pokud došlo k porušení či přerušení poskytování služeb dle čl. 8, jakož i v průběhu výpovědní doby Smlouvy
- 9.12 Změny jinak než písemně: OZ se může, dle vlastního uvážení, vzdát požadavku písemné formy žádosti o změnu Smlouvy podle odst. 9.2. V takovém případě bude změna Smlouvy provedena na základě identifikačního účastníka prostřednictvím identifikačního klíče, případně jiným způsobem stanoveným OZ
- 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 OZ: Ke zrušení služby ze strany OZ na základě oznámení o zrušení služby může dojít v následujících případech:

- 9.14.1 (porušení povinností účastníka) účastník úmyslně uvedl nepravdivé osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožďoval plnění nebo soustavně nepřelíčil cenu za služby uvedenou ve výpovědní ceně; zruší službu je možné pouze po prokazatelném upozornění účastníka. Soustavným opožďováním placením se rozumí placení nejmeně dvou po sobě jdoucích výpovědních cen po hbité splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejmeně tří nezaplacených výpovědních cen. Uhradí-li účastník veškeré dlužné částky do termínu uvedeného spolu s výpovědí, pozbývá výpověď OZ platnosti a účinnost 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 zamluven návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, na základě porušení povinností ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonom prohlášeného moratoria, nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku. V těchto případech je OZ současně s odstávkou oznámení o zrušení služby oprávněna omezit, případně též přerušit poskytování služeb, a to i bez předchozího upozornění

10

- 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 OZ z technických, provozních nebo ekonomických důvodů spravedlivě požadovat

Výpovědní doba při rušení služby ze strany OZ: Služba bude zrušena po uplynutí výpovědní doby v délce 1 měsíce, která počíná běžet ode dne odeslání výpovědi účastníkovi

- 9.15 Přenesení čísla k jinému poskytovateli: Účastník má právo v průběhu výpovědní doby dle bodů 9.9.1, 9.9.2 a 9.9.4 požádat o přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli. Žádost se podává prostřednictvím přejímajícího poskytovatele služby, kterému se účastník identifikuje sdělením platného kódu ČVOP nejpozději předposlední pracovní den před koncem výpovědní doby
- Lhůta pro přenesení telefonního čísla činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost účastníka o přenesení čísla doručena přejímajícímu poskytovateli. Telefonní číslo je možné přenést ke konci výpovědní doby. Pokud konec výpovědní doby nepadá na pracovní den, může účastník požádat o přenesení čísla již k nejbližšímu předchozímu pracovnímu dni, tím souhlasí s odpovídajícím zkrácením výpovědní doby. Přenesení čísla je ukončeno poskytováním služby u OZ. Pokud bude žádost o přenesení doručena přejímajícímu poskytovateli později než čtvrtý pracovní den před koncem výpovědní doby, k přenesení čísla sice dojde, ale není zároveň naplněna poskytování služby na daném telefonním čísle. Číslo nelze přenést, pokud před doručením žádosti o přenesení od přejímajícího poskytovatele byla služba zrušena nebo přerušena ve smyslu čl. 8.

Přenesení čísla dojde:

- a) v Mobilní síti ke zrušení všech služeb zřízených na přeneseném čísle a
- b) v Pevné síti ke zrušení pouze té služby, o jejíž zrušení účastník výslovně požádá v souvislosti s přenesením, ostatní služby připadající na přeneseném čísle budou zachovány a poskytovány nadále prostřednictvím nového telefonního čísla.

#### 10. Ukončení Smlouvy

- 10.1 Na ukončení celé Smlouvy se přiměřeně uplatní podmínky platné pro zrušení jednotlivé služby podle odst. 9.9, 9.14 a 9.15. Ukončení Smlouvy nezabývá účastníka povinností zaplatit OZ ceny za poskytnuté služby, včetně úroků z prodlení a smluvních pokut, ani odpovědnosti za případné škody
- 10.2 Úmrtí spotřebitele: Úmrtím spotřebitele bude Smlouva ukončena. Úmrtí je třeba věrohodně doložit na Kontaktních místech. Dohodně se o oprávnění dle OZ 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: OZ není povinna uhrazovat účastníkovi, popř. uživateli, náhradu skutečné škody ani úšlého zisku, které vzniknou v důsledku:
- a) omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí služby,
- b) přechodu kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
- c) změny Smlouvy jinou než písemnou formou
- d) ztráty, odcizení, vyvrazení nebo zneužití Kódu
- 11.2 Odpovědnost OZ: V ostatních případech neuvedených v odst. 11.1 za škodu OZ odpovídá do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za služby v každém jednotlivém případě
- 11.3 Odpovědnost účastníka: Účastník odpovídá za škodu, která vznikne OZ v důsledku:
- a) porušení ustanovení smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu účastníkem a také uživatelem (třetí osobou), neoprávněním účastníkem opak,
- b) použitím telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz sítě,
- c) neoprávněného zástupu do koncového bodu sítě, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,
- d) použitím telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v ČR nebo které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
- e) poškození sítě nebo zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetími osobami

- 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 OZ. Účastník je povinen v takovém případě zaplatit OZ částku za poskytnuté služby až do doby, kdy bude OZ doručeno účastníkovo písemné oznámení o zneužití nebo odcizení SIM karty, zneužití Kódů nebo zneužití či odcizení koncového nebo jiného zařízení

11

#### 12. Právo a soudní příslušnost

- 12.1 Český právní řád: Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VP se řídí právním řádem ČR. Na všechny závazkové vztahy na základě Smlouvy se bez ohledu na datum jejich vzniku uplatní příslušné ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pohledávky a dluhy vzniklé před jeho účinností se řídí dosavadní právní úpravou
- 12.2 Pravomoc ČTÚ, soudů, ČNB a finančního arbitra: Ve sporoch mezi OZ a účastníkem, popř. uživatelem, vyplývajících ze závazkových vztahů upravených články VP nebo na jejich základě má pravomoc rozhodnout ČTÚ. Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla OZ. Ohledně pravomocí a příslušnosti OZ ve správním řízení platí předchozí řada 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](http://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 OZ

- 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 Ceniku nebo Provozních podmínkách, vztahující se na účastníka podmínky Speciální nabídky a podmínky uvedené v tomto článku. Speciální nabídka se vždy vztahuje ke konkrétní službě. Doba trvání Speciální nabídky, po kterou se tyto podmínky na účastníka vztahují, začíná plynout ode dne zřízení služby, resp. od účinnosti příslušné změny nastavení služby, a končí uplynutím doby stanovené v Ceniku, jímž ceník OZ, Speciální nabídka nebo ve Smlouvě (Doba trvání Speciální nabídky). Po celou dobu trvání Speciální nabídky je účastník povinen řádně užívat službu a dodržovat smluvní podmínky včetně hrazení dohodnutého měsíčního paušálu za službu, případně též ceny za služby čerpané nad rámec měsíčního paušálu a částky Platebních transakcí. OZ má právo účtovat nejmeně 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 nete Speciální nabídky kombinovat: Využitím Speciální nabídky může účastník získat zboží nebo službu za zvýhodněnou cenu, popř. jiné výhody uvedené ve Speciální nabídce. Jednotlivé Speciální nabídky stejného druhu ani různých druhů nete vzájemně kombinovat, nestanoví-li OZ 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 Ceniku, jinak do 10 dní od podání žádosti

- 13.4 Minimální plnění: V případě, že účastník využije Speciální nabídku a zároveň se ve stejný den zaváže k minimálnímu plnění, je povinen po dobu uvedenou ve Speciální nabídce k minimálnímu plnění částku odpovídající výši sjednaného minimálního plnění. Částky vyúčtované za Platební transakce se do minimálního plnění nezapočítávají. Pokud účastník po dobu uvedenou Speciální nabídkou odebere v některém zúčtovacím období služby OZ v nižší hodnotě než je částka minimálního plnění, je OZ oprávněna vyúčtovat účastníkovi a účastník povinen uhradit OZ doplatek ve výši rozdílu mezi částkou vyúčtovanou za skutečně poskytnuté služby a výši sjednaného minimálního plnění

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

Účastník, který není spotřebitelem, není po Doby 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 nepřijatá. V případě, že se OZ před uplynutím Doby trvání Speciální nabídky dohodne s účastníkem, který není spotřebitelem, na ukončení Speciální nabídky, je tato dohoda podmíněna ujednáním veškerých splatných vyúčtování ceny za služby poskytnuté účastníkovi a zaplacením paušálního odškodnění ve sjednané výši ze strany účastníka. Výše úhrady této sankce pro účastníka, který není spotřebitelem, činí součet měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbyvajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdílu mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u OZ podle ceníku

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

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

12

- 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 nejpozději na dobu 14 dnů. Před uplynutím této doby je Účastník povinen požádat o obnovení poskytování Služeb a zaplatit za obnovení poplatek dle Ceníku,
- c) osoba podle odst. 8.3 na dobu do ukončení dědického řízení

13.7 Smluvní pokuta: Pokud Účastník poruší v Době trvání Speciální nabídky své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a VP, tj. zejména dostane-li se do prodlení s úhradou vyúčtování po dobu delší než 85 dnů, je O2 oprávněna požadovat a Účastník povinen zaplatit O2 smluvní pokutu. Výše této smluvní pokuty pro spotřebitele činí jednu pětinu součtu měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdílu mezi konečnou zvyhodnotenou kupní cenou a standardní cenou zboží u O2 podle Ceníku. Výše smluvní pokuty pro Účastníka, který není spotřebitelem, činí součet měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdílu mezi konečnou zvyhodnotenou kupní cenou a standardní cenou zboží u O2 podle Ceníku. Povinnost zaplatit smluvní pokutu vzniká porušením povinností a Účastník je povinen zaplatit pokutu nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě vystavené O2. Zaplacením smluvní pokuty není dočleno 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 naplacení vyúčtování podle čl. 5 může být po dobu prodlení s placením poskytování Služeb omezeno nebo přerušeno. Služba bude v takovém případě znůžena nejpozději skončením Doby trvání Speciální nabídky. Tím není dotčeno právo Účastníka podle odst. 13.5

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

#### 15. Platební transakce

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

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

- a) voláním po určitou dobu na telefonní číslo se zvláštním předčíslem (tzv. audiotext),  
b) zasláním SMS či MMS s určeným telefonním číslem na zvláštní číslo (tzv. Premium SMS nebo Premium MMS),  
c) dalším 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 (toto 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 audiotextovou linku, délky datového spojení, případně podle počtu zaslání 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 Platební transakcí lze platit za: Platební transakcí podle odst. 15.2 může Účastník platit za zboží a služby poskytované Partnerem nebo s osobami, které poskytují své služby v souladu s podmínkami stanovenými O2 a Partnerem (Partneri) a tyto osoby dále jako „Obchodníci“, přičemž může jít o zboží nebo služby, které jsou:

- a) poskytnuty či doručeny poštou či kurýrem, převážně 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, umožní-li zadat příkaz k provedení Platební transakce jiné osobě. Příkaz je přijat ze strany O2 k okamžiku ukončení Zadání příkazu, pokud není bez zbytečného prodlení odmítnut. Účastník nemůže již odvolat platební příkaz nebo svůj souhlas s Platební transakcí poté, co byla přijata ze strany O2

15.5 Platební transakce u Předplacených Služeb se řídí samostatnými Všeobecnými podmínkami

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

15.7 O2 může stanovit limity: O2 je oprávněna stanovit podmínky, za kterých Účastníkovi umožní provádění Platebních transakcí (zejm. řádné plnění závazků vůči O2) a dále finanční limity pro den a pro účtovací 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 i poskytování Služeb. Porušení této povinnosti Účastníkem je považováno za hrubé porušení Smlouvy ze strany Účastníka

15.8 Platební transakce ve vyúčtování: O provedení Platebních transakcí bude O2 Účastníka informovat v samostatné části vyúčtování dle čl. 5 a nejbližší možné následující účtovací období po uskutečnění Platební transakce

15.9 Ochrana Účastníka proti zneužití a povinnost hlásit ztrátu zařízení: Účastník je povinen přimout veškerá přiměřená opatření na ochranu elektronického komunikačního zařízení. V případě odcizení či ztráty elektronického komunikačního zařízení má Účastník povinnost tuto skutečnost bezodkladně hlásit O2. Oznamení 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 reklamáci proti provedení Platební transakce (tj. že ve smyslu odst. 15.2 hovor nebyl uskutečněn, SMS nebyla odeslána, vyúčtování délky či počet hovorů/jednotek neodpovídá provozním údajům Účastníka, 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. O2 nese důkazní břemeno týkající se podmínek Platební transakce ve smyslu § 120 odst. 1 zákona o platebním styku

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

15.12 Úhrada částek za Platební transakce: Účastník je povinen částku zaplacenou O2 z finančních prostředků O2 na základě Účastníkovy příkazu k provedení Platební transakce uhradit O2 společně s cenou za Služby v době splatnosti vyúčtování. Účastník je dále povinen zaplatit O2 poplatky za provedení Platebních transakcí ve výši dle Ceníku. Účastník, který dal příkaz k provedení Platební transakce, souhlasí zejména s užitím odst. 5.4, 5.5 a 5.13 těchto VP. Účastník vyvolávající 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 nese odpovědnost za vadu zboží či služeb zaplacených Platebními transakcemi. Účastník je oprávněn nároky z takových vad, z neposkytnutí služeb řádně a včas či z nedodání zboží uplatňovat pouze přímo u dočleněného Obchodníka

#### 16. Doručování zpráv

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

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

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

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

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

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

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

#### 17. Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

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

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

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

17.4 Ustanovení VP, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení Smlouvy, a to už do uplynutí všech práv a nároků ze Smlouvy plynoucích

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

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

17.6 Pokud se jedná o podstatnou změnu smlouvy, která vede ke zhoršení postavení Účastníka, je O2 povinna informovat Účastníka, jehož Smlouva obsahuje ustanovení o úhradě v případě ukončení smlouvy před uplynutím Doby trvání Speciální nabídky, o jeho právu zrušit dočlenou 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 zaslání vyúčtování

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

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

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

**Provozní podmínky pro poskytování služeb Přenosu dat, Pronájmu okruhů a Pevného přístupu k internetu**

Účinnost od: 01.07.2016

**Obsah:**

Článek 1	Úvodní ustanovení.....	2
Článek 2	Výklad použitých pojmů.....	2
Článek 3	Charakteristika Služby.....	4
Článek 4	Zřizování Služeb.....	9
Článek 5	Změny a zrušení Služby.....	12
Článek 6	Ohlašování závad a jejich odstraňování.....	13
Článek 7	Práva a povinnosti O2.....	16
Článek 8	Práva a povinnosti Účastníka.....	17
Článek 9	Výpočet snížení ceny při nedodržení garantovaných parametrů SLA.....	18
Článek 10	Závěrečné ustanovení.....	20

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336, DIČ CZ60193336  
zapsané v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

1/23

- (11) **Koncové telekomunikační zařízení** (dále jen „Koncové zařízení“) komunikační zařízení připojované přímo nebo nepřímo ke Koncovému bodu Pevné sítě nebo k Mobilní síti.
- (12) **Koncový bod Pevné sítě** (dále jen „Koncový bod“) – fyzický spojovací bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k Pevné síti a ve kterém je Účastníkovi poskytována Služba; v případě sítí zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo se jménem Účastníka.
- (13) **Kontaktní osoba** – osoba zmocněná Účastníkem k jednání s O2 ve věcech zřízení a poskytování Služby. Účastník může zároveň určit techniky způsobilou osobu pro technickou součinnost s O2.
- (14) **Nahlašovatel závady** – osoba, která ohlásila závadu.
- (15) **Navrhovatel** – fyzická nebo právnická osoba, která uplatnila požadavek na zřízení Služby prostřednictvím podepsaného formuláře Specifikace služby a čeká na zřízení Služby.
- (16) **Periodická výluka provozu** – pravidelné přerušení provozu za účelem údržby technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba poskytována. Výluka provozu se v tomto případě nepovažuje za závadu a do výpočtu dostupnosti se nezapočítává.
- (17) **Plánovaná výluka provozu** – je výpadek služby, o kterém je minimálně 7 kalendářních dnů předem informována Kontaktní osoba zákazníka. Doba výluky provozu se v tomto případě nepovažuje za závadu a do výpočtu dostupnosti se nezapočítává.
- (18) **Plátce** – subjekt označený Účastníkem za plátce cen za poskytnutou Službu. Je-li Plátcem jiný subjekt než Účastník, dodává O2 platební doklad označenému Plátcí, a to na adresu naposledy oznámenou Účastníkem.
- (19) **Proaktivita** – umožňuje Účastníkovi zajištění proaktivního dohledu jeho sítě a založení poruchového listku bez nutnosti jeho inicializace Účastníkem. Proaktivita je dostupná u služeb Managed WAN/LAN a MUPS pro vybrané úrovně SLA jako volitelný parametr.
- (20) **Proaktivita index** – je definován jako poměr záznamů o závadě založených v rámci Proaktivity a celkového počtu záznamů o závadě, tzv. včetně incidentů ohlášených zástupcem Účastníka
- a) podkladem pro kalkulaci je systém pro evidenci závad (Incidentů).
- b) parametr se vztahuje na pracovní dobu, ve které je Doplnková služba Managed WAN/LAN poskytována.
- Proaktivita index se určí následujícím způsobem:  
**Proaktivita index (měsíční) = [Ip/ItoItotal] \* 100**  
(%) kde:  
Ip – počet událostí zaznamenaných proaktivně centrem podpory  
Ito – počet událostí zaznamenaných proaktivně centrem podpory  
Aktuální hodnota proaktivity indexu je možné sledovat na internetových stránkách O2https://o2portal.cz.o2.com.
- (21) **Program** – soubor počítačových programů specifikovaných ve Specifikaci a příslušné uživatelské dokumentaci.
- (22) **Předávací protokol** – dokument potvrzující převzetí zprovozněné Služby Účastníkem a podle charakteru Služby obsahující záznamy o závěrečných měřeních, identifikaci Přípojky, identifikaci Zákaznických zařízení a Přirazených prostředků.
- (23) **Přerušení opravy závady** – pokud je nutná nezbytná součinnost účastníka, např. při servisním zásahu přístup servisního technika O2 k zařízení nebo části infrastruktury umístěné v prostorách umístění služby, je Účastník povinen tento přístup umožnit. Pokud Účastník přístup neumožní, je přerušení opravy závady a o této době není započítána do Doby opravy a Doby závady. O pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí O2 Nahlašovatele závady nebo v případě Proaktivity Kontaktní osobu mailem nebo telefonicky a zároveň s ním dohodne čas poskytnutí součinnosti Účastníkem. Od okamžiku poskytnutí součinnosti je Přerušení opravy ukončeno – oprava závady je obnovena.

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsané v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

3/23

**Článek 1 Úvodní ustanovení**

- (1) Provozní podmínky pro poskytování služby Přenosu dat, Pronájmu okruhů a Pevného přístupu k Internetu (dále jen „Provozní podmínky“) jsou součástí Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací vydaných O2 Czech Republic a.s., v platném znění (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- (2) Provozní podmínky stanovují podrobné podmínky pro poskytování souboru veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících Doplnkových služeb zahrnutých do služeb Přenosu dat, Pronájmu okruhů a Pevného přístupu k Internetu (dále jen „Služba“, nevyplyvá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace). Tyto Provozní podmínky se nevztahují na služby popsané v referenčních nabídkách RIO, RUO, COO, WLR, pokud referenční nabídky nestanoví jinak. Provozní podmínky jsou závazné pro společnost O2 Czech Republic a.s. jako poskytovatele Služby (dále jen „O2“) a všechny Účastníky.
- (3) Informace o cenách Služby jsou uvedeny v cenících jednotlivých služeb.

**Článek 2 Výklad použitých pojmů**

Pro účely těchto Provozních podmínek se rozumí:

- (1) **Data** – jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódů, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- (2) **Doba reakce** – doba od ohlášení závady (začátku závady v případě Proaktivity) do vytvoření záznamu o nahlášené (evidované) závadě v případě Proaktivity závady operátorem O2 (po poskytnutí všech potřebných informací o stavu KTZ v místě umístění služby a osobě která poskytne O2 součinnost). Její délka může být garantována SLA.
- (3) **Doba odezvy (Response Time)** – rozumí se doba, která uplyne od Začátku opravy závady do momentu, kdy se technik O2 spojí s Kontaktní osobou za účelem provedení prvotní diagnostiky a odhadu doby nezbytné pro uvedení Služby do provozu. Její délka je garantována SLA.
- (4) **Doba opravy (Resolution Time)** – rozumí se doba od potvrzení nahlášení Začátku opravy závady do Ukončení opravy závady. Do Doby opravy se nezapočítává Přerušení opravy závady – čas čekání na nezbytnou součinnost zástupce účastníka vedoucí k odstranění závady. Její délka může být garantována SLA.
- (5) **Doba pokrytí** – časový rámec dostupnosti kontaktního místa O2 pro nahlášení závady.
- (6) **Doba závady** – je součet všech dob oprav Služby v daném období (kalendářním měsíci). Pokud Doba opravy přesahuje z jednoho do následujícího období, započítává se do dostupnosti pouze období, kdy byla závada odstraněna.
- (7) **Dohoda o úrovni služby (SLA – Service Level Agreement)** – Doplnková služba, spočívající ve sjednání úrovně poskytované Služby.
- (8) **Doplnková služba** – aplikace a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplnkové k základní Službě. Využití Doplnkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového zařízení.
- (9) **Dostupnost služby** – poměr doby, kdy byla Účastníkovi služba dostupná bez funkčních závad z důvodu na straně O2, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech.
- Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem:  
**Měsíční dostupnost = (HM-Doba závady) / HM x 100**  
(%) kde  
HM je celkový počet hodin ve sledovaném měsíci
- (10) **EDI** – Doplnková služba Electronic Data Interchange (dále jen EDI).

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336  
zapsané v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

2/23

- (24) **Přípojný vedení** – vedení od místní telefonní ústředny O2, případně její detašované části, ke Koncovému bodu.
- (25) **Přípojka** – pro účely těchto Provozních podmínek se Přípojkou rozumí Přípojný vedení, síťové prostředky O2 vyčleněné pouze pro tuto Přípojku a Koncové zařízení, pokud to charakter Služby vyžaduje, a vní vedení, pokud to charakter Služby vyžaduje. Přípojka umožňuje poskytování Služby, Přípojka je zakončena Koncovým bodem.
- (26) **Přirazené prostředky** – prostředky spojené se Sítí nebo Službou, které umožňují nebo podporují poskytování Služby; tyto prostředky zahrnují také systémy podmíněného přístupu a elektronické programové průvodce.
- (27) **Servisní zásah** – výkon prací, vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění závady Služby, až uF náhradou Přípojky, na které je závada, za bezchybnou Přípojku nebo odstraněním závady na přenosovém zařízení či mediu. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).
- (28) **Systém** – vybavení, včetně hardwaru a příslušného softwaru, užívané k přenosu, výměně a uchování elektronických dat.
- (29) **Technické poradenství** – konzultace (5 požadavků měsíčně v max. celkové délce 8 hodin/měsíc) a zajištění rekonfigurací (max. 10 poběk denně, limit x hodin měsíčně (pouze MWAN/MLAN 2 h Silver a 3 h Gold)).
- (30) **Ukončení opravy závady** – oprava závady je vždy ukončena tehdy, když všechny parametry dané Přípojkou, resp. Zákaznického zařízení, na kterém byla identifikována závada, jsou lepší nebo shodné s technickými parametry, uvedenými v technické specifikaci a nastává v čase, který Nahlašovatel závady odsouhlasí poté, co obdrží hlášení o ukončení závady.
- (31) **Účastník** – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s O2 smlouvu o poskytování Služby; pojem zahrnuje i navrhovatele (žadatel o poskytnutí Služby) a uživatele, nevyplyvá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace jednotlivé kategorie.
- (32) **Začátek opravy závady** – čas ohlášení závady Přípojkou, resp. Zákaznického zařízení, na kterém se operátor O2 a Kontaktní osoba dohodnou.
- (33) **Zákaznické zařízení** – zařízení informačních nebo komunikačních technologií za Koncovým bodem směrem k Účastníkovi.
- (34) **Závada** (dále též i „Porucha“) – stav, kdy jeden nebo více parametrů Přípojky, resp. Zákaznického zařízení jsou horší než technické parametry uvedené ve Specifikaci služby, nebo stav, kdy je provoz Služby znemožněn z důvodů na straně O2. Za závadu z důvodů na straně O2 není považováno:
- a) závada na vnitřním vedení nebo na Zákaznickém zařízení, které není ve správě O2,
- b) závada způsobená výpadkem napájení, které nezávisí na O2, případně závady způsobené Účastníkem nebo činností vykonávanou třetí osobou pověřenou s vědomím Účastníka,
- c) závada způsobená prokazatelným fyzickým poškozením nebo odcizením infrastruktury, koncového zařízení nebo Zákaznického zařízení v prostorách využívaných účastníkem,
- d) výpadek služby v rámci a rozsahu Periodické výluky provozu infrastruktury O2,
- e) výpadek služby v rámci Plánované výluky provozu.
- (35) **Zřízení služba** – služba je považována za zřízenou ke dni uvedenému v Předávacím protokolu.

**Článek 3 Charakteristika Služby**

- (1) Služba je Účastníkovi na území České republiky poskytována prostřednictvím Pevných a Mobilních sítí O2, případně smluvního operátora, a to i zahraničního mimo území České republiky (dále souhrnně jen „Síť“). Dostupnost služeb je podmíněna pokrytím území Sítími, technickými možnostmi Sítí a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mohou kvalitu poskytování služeb ovlivnit.

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsané v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

4/23

O<sub>2</sub>

(2) Služba je poskytována až po rozhraní definované v příslušné Specifikaci.

(3) Vnitřní vedení za Koncovým bodem je majetkem Účastníka, příp. vlastníka objektu. Pokud O<sub>2</sub> na základě požadavku Účastníka zřídí, opraví nebo provede změnu vnitřního vedení za Koncovým bodem, činí tak na náklady Účastníka.

#### Charakteristika služby Přenosu dat

(4) Služby se podle Přílohy dělí na skupiny:

- služby na komutované Připoje - služby s obecným přístupem k Síti.
- služby s trvalým připojením k Síti.

(5) Specifickou službou Přenosu dat je služba Ethernet, která může být realizována ve variantě jako několik Připojek do Síti nebo jako dvě Připojky tvořící jedno propojení Koncových bodů.

(6) Doplnková služba EDI umožňuje Účastníkovi přenos dokumentů v elektronické formě přes infrastrukturu poskytnutou O<sub>2</sub>. O<sub>2</sub> poskytne Doplnkovou službu EDI Účastníkovi samostatně nebo ve variantě s Programem, pomocí něhož bude Účastník využívat Systém v souladu s Provozními podmínkami. V rámci ve Specifikaci dohodnuté varianty s Programem O<sub>2</sub> umožní Účastníkovi užívání Systému, bude vykonávat práce s tím spojené, poskytne za tím účelem Účastníkovi také licenci k užívání Programu za podmínek stanovených těmito Provozními podmínkami. Účastník je oprávněn užívat Systém ode dne zavedení a instalace Programu na Zákaznickém zařízení, pokud nejde o variantu s Programem tak ode dne zřízení Služby.

(7) Zvláštní skupinu tvoří služby Zákaznických koncových zařízení (dále jen „služby ZKZ“), které mohou být poskytovány prostřednictvím Zákaznických zařízení.

(8) Připojka je jednoznačně definována prostřednictvím identifikace Služby - Case ID, DNA, IP DNA, Relace pevného okruhu nebo, identifikací Účastníka sítě (NUI). Počet NUI přidělených Účastníkovi není obecně omezen. V případě Připojky s komutovaným přístupem je NUI doprovázeno přípojným heslem.

(9) Služba s komutovaným přístupem IP Connect Dial-Up identifikuje Účastníka na základě Jednotného přístupového čísla (dále JPC) nebo Privátního přístupového čísla (dále PPC) dle Číslovačného plánu veřejné telefonní sítě. JPC je sdíleno více Účastníky, PPC je vyhrazeno pro jednoho Účastníka.

(10) Přístup ke službě IP Connect Dial-Up není umožněn

- v poloautomatickém styku
- z veřejné telefonní hovorny
- z veřejného telefonního automatu
- prostřednictvím služeb Karta X, Karta Xplus a TELEKONTO
- ze sítí jiných operátorů veřejně dostupné telefonní služby v pevných nebo mobilních sítích elektronických komunikací, pokud mezi O<sub>2</sub> a konkrétním operátorem není uzavřen zvláštní smluvní vztah o propojení sítí týkající se specifických služeb IP Connect Dial-Up.

(11) O<sub>2</sub> stanovuje DNA, IP DNA, Relace pevného okruhu, CASE ID, NUI i heslo.

(12) Služba se poskytuje pod obchodními názvy: Privátní síť, IP Connect, Mezinárodní IP Connect, VPN Express, UTP, Ethernet Line, Ethernet LAN, EDI, ZKZ.

Rychlostní označení těchto služeb a k tomu reálné nominální rychlostní limity služeb jsou platné dle níže uvedené tabulky:

Rychlost označení u služeb	Nominální linková rychlost
2Mbps	2048 kbps
4Mbps	4096 kbps

O<sub>2</sub> Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsané v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

5/23

6/23

6Mbps	6144 kbps
8Mbps	8192 kbps
10Mbps	10240 kbps
12Mbps	12288 kbps
14Mbps	14336 kbps
16Mbps	16384 kbps
18Mbps	18432 kbps
20Mbps	20480 kbps
30Mbps	30 Mbps
40Mbps	38 Mbps
50Mbps	47 Mbps
100Mbps	94 - 92 Mbps
150Mbps	145 Mbps
300Mbps	291 Mbps

#### Charakteristika služby Pronájmu okruhů

(13) Služba Pronájmu okruhů spočívá v pronájmu přenosové kapacity mezi Koncovými body.

O<sub>2</sub>

(14) Pronajatý okruh je jednoznačně identifikován svým označením - Relace pevného okruhu, které stanoví O<sub>2</sub> v souladu s platnými normami.

(15) Minimální soubor pronajímaných okruhů:

Typ okruhu	Technické charakteristiky	
	Specifikace rozhraní	Charakteristika připojení
Analogový telefonní, normální kvality	2 drát - ČSN ETS 300 448 ed. 1 nebo 4 drát - ČSN ETS 300 451 ed. 1	2 drát - ČSN ETS 300 448 ed. 1 nebo 4 drát - ČSN ETS 300 451 ed. 1
Analogový telefonní, speciální kvality	2 drát - ČSN ETS 300 449 ed. 1 nebo 4 drát - ČSN ETS 300 452 ed. 1	2 drát - ČSN ETS 300 449 ed. 1 nebo 4 drát - ČSN ETS 300 452 ed. 1
Digitální s přenosovou rychlostí 64 kbit/s	ČSN ETS 300 288 ČSN ETS 300 289/A1 <sup>1)</sup>	ČSN ETS 300 289
Digitální s přenosovou rychlostí 2 048 kbit/s, nestrukturovaný	ČSN ETS 300 418 ed. 1	ČSN ETS 300 247 ČSN ETS 300 247/A1
Digitální s přenosovou rychlostí 2 048 kbit/s, strukturovaný	ČSN ETS 300 418 ed. 1	ČSN ETS 300 419 ed. 1

Pronajaté okruhy mohou být přechodně poskytovány s použitím rozhraní X.21 nebo X.21bis namísto ČSN ETS 300 288.

(16) Služba se poskytuje pod obchodními názvy: VOICEBAND, RADIO, PREMIUM, PREMIUM+, STANDARD, Mezinárodní DIGITAL PREMIUM, Mezinárodní VOICEBAND.

#### Charakteristika služby Pevného přístupu k Internetu

(17) Službou se rozumí zřízení plného přístupu k síti Internet, včetně zřízení Připojky, umožnění prohlížení na síti Internet, konfigurace, instalace a pronájem odpovídajícího routeru, přidělení a registrace IP adresního prostoru, poskytnutí schránky elektronické pošty (e-mail) a poskytnutí web hostingového prostoru.

(18) Služba se poskytuje pod obchodními názvy IOL Digital, IOL Ethernet, Internet Forte, Internet Business, Internet Business Basic a Internet Business Pro.

Rychlostní označení těchto služeb a k tomu reálné nominální rychlostní limity služeb jsou platné dle níže uvedené tabulky:

Rychlost označení u služeb	Nominální linková rychlost
2Mbps	2048 kbps
4Mbps	4096 kbps
6Mbps	6144 kbps
8Mbps	8192 kbps
10Mbps	10240 kbps
12Mbps	12288 kbps
14Mbps	14336 kbps
16Mbps	16384 kbps
18Mbps	18432 kbps
20Mbps	20480 kbps
30Mbps	30 Mbps
40Mbps	38 Mbps
50Mbps	47 Mbps
100Mbps	94 - 92 Mbps

O<sub>2</sub> Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsané v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

7/23

8/23

150Mbps	145 Mbps
300Mbps	291 Mbps

#### Charakteristika služby INTERNET OnLine IP VPN

(19) Službou se rozumí vzájemné propojení poboček Účastníka včetně zřízení Připojky, konfigurace, instalace a poskytnutí odpovídajícího routeru, přidělení a registrace IP adresy. Služba je poskytována pro celé území České republiky. Zabezpečení provozu, tj. šířování dat nebo ověření uživatelů pro vstup do lokální sítě, si provádí Účastník vlastními prostředky.

(20) Služba se poskytuje pod obchodními názvy, IOL IP VPN Fixed VPN Express Lite, IP sec VPN.

#### Charakteristika Doplnkových služeb SLA DS a Managed Services (MLAN, MWAN, MUPS a MWIFI)

(21) Služby IP Connect, VPN Express, IOL Digital, IOL Ethernet, Internet Forte, Internet Business, Internet Business Pro, IOL IP VPN Fixed, VPN Forte, IP SEC VPN, Managed WiFi a Managed UPS je možné objednat v dohodnuté úrovni dle typu Služby sjednané SLA (dále jen „SLA DS“). Na základě SLA DS O<sub>2</sub> Účastníkovi garantuje zaručenou měsíční dostupnost a maximální dobu opravy Připojky.



Dostupnost úrovně SLA DS pro Služby, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak:

Název služby	Úroveň SLA				
	SLA 0	SLA 1	SLA 2	SLA 3	SLA 4
IP Connect Basic, Internet Business, VPN Express Komfort	Ano	Ano	Ne	Ne	Ne
IP Connect (Advanced, Classic), IOL Digital, Internet Forte, Internet Business Pro, VPN Forte, IP VPN Fixed	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne
IP Connect Profi	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
IP Connect GigaOptics, IOL Ethernet	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano

- (22) Doplnkové služby Managed Services (MLAN, MWAN) spočívají v poskytování dohledu, údržby a administrace síťové infrastruktury Účastníka v dohodnuté úrovni dle typu sjednané SLA (dále jen „SLA MS“). Na základě SLA MS O2 Účastníkovi garantuje vysokou dostupnost, zkrácenou dobu oprav závady a jiné dohodnuté parametry a dále předem definovaný rámec pro poskytování průběžných informací při provozních problémech u Přípojek (MWAN) nebo Zákaznických zařízení (MLAN) specifikovaných v Seznamu Přípojek a zařízení Služby s garantovanou úrovní, jež je nedílnou součástí Smlouvy. Doplnkové služby Managed Services (MWAN, MLAN) jsou poskytovány pod obchodními názvy: Managed WAN, resp. Managed LAN.

V případě, že je se službou MWAN nabízena služba AntiDDoS, je podmínka, že SLA služby MWAN musí být v úrovni SLA3.

- (23) V měsíční ceně za SLA DS, MS je zahrnuta cena za užívání účtu pro přístup ke službě Aplikací portál (eWatch).

- (24) O2 1x za zúčtovací období vyhodnocuje dodržení parametrů garantovaných SLA. Report o hodnotách dosažených v uplynulém měsíci poskytne O2 Účastníkovi do 6. pracovního dne následujícího zúčtovacího období v Aplikacím portálu. Při nesplnění garantovaných parametrů ve sledovaném zúčtovacím období O2 snižuje měsíční cenu za službu o částku vypočtenou dle vzorců uvedených v čl. 9 těchto Provozních podmínek, a to na základě daňového dobropisu. Pokud byla služba ve sledovaném zúčtovacím období poskytnuta alespoň v minimálním rozsahu, je snížení ceny limitováno tak, aby výsledná částka účtovaná v daném zúčtovacím období dosáhla minimální výše 50 Kč. Dosažení limitních hodnot garantovaných parametrů je ještě považováno za splnění podmínek SLA.

- (25) Služba Managed UPS (MUPS) poskytuje zálohu elektrického síťového napájení. Základem služby je záložní zařízení (UPS) instalované v lokalitě zákazníka a služba IP Connect nebo Internet Business v každé lokalitě provozu služby MUPS. Služba obsahuje veškeré činnosti potřebné k zajištění provozu služby – dohled, údržbu, servis a administraci záložního zařízení. Úroveň kvality poskytovaných služeb lze sjednat dle úrovně SLA služby (viz. úrovně SLA uvedené níže).

- (26) Služba Managed WIFI (MWIFI) poskytuje bezdrátové připojení koncového uživatele k vnitřní síti zákazníka. Základem služby je řízení sítí přístupových bodů (AP) instalovaných v lokalitě/lokalitách zákazníka a služba IP Connect nebo Internet Business v každé lokalitě provozu služby MWIFI. Služba obsahuje veškeré činnosti potřebné k zajištění provozu služby – dohled, údržbu, servis a administraci koncového zařízení. Úroveň kvality poskytovaných služeb lze sjednat dle úrovně SLA služby (viz. úrovně SLA uvedené níže).

- (27) Závady způsobené živelnou pohromou (záplava, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie atd.), válečným konfliktem nebo teroristickým útokem anebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli O2 a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by O2 tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal(a), nejsou považovány za závady na straně O2 a nejsou započítávány ani do garantované dostupnosti, ani do garantované délky závady.

- (28) SLA DS se liší garantovanou dostupností Přípojek, limitem času na opravu a povinností uhradit sankci v případě nedodržení garantovaných parametrů. Pro úroveň SLA0 se neposkytuje úhrada

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

9/23

sankcí. Úroveň SLA2 může zahrnovat zřízení závislého záložního Přípojného vedení, a to dle rozhodnutí O2. Úroveň SLA3 a SLA4 může zahrnovat zřízení záložní Přípojky, a to dle rozhodnutí O2. Při funkčnosti primární Přípojky není možno využívat záložní Přípojku k přenosu dat, pokud není sjednáno jinak. Pokud je záložní Přípojka realizována s nižší rychlostí, než je rychlost primární Přípojky, pak se parametry Dostupnosti vztahuje pouze na nižší rychlost záložní Přípojky a může dojít ke zhoršení kvalitativních parametrů datových přenosů. Při tomto stavu není porušena dostupnost služby jako celku.

(29) Úrovně SLA DS:

Úroveň SLA DS		SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
Měsíční dostupnost	%	99,0	99,0	99,5	99,9	99,95
Max. délka poruchy celé služby	Hodin	12	12	6	4	4
Max. délka poruchy primární/záložní přípojky	Hodin	-	-	-	12	8
Doba odezvy	Minut	120	120	60	60	20
Informování o problému	Hodin	12	12	6	4	1
Sankce za nedodržení Parametrů		Ne	Ano	Ano	Ano	Ano

- (30) Doplnkové služby Managed LAN se poskytují ve čtyřech úrovních SLA MS, které se liší garantovanou lhůtou pro opravu a odezvu, dobou pokrytí, lhůtou pro informování o problému, proaktivitou a povinností uhradit sankci v případě nedodržení garantovaných parametrů.

(31) Úrovně SLA MS pro Doplnkovou službu Managed LAN:

Úroveň SLA MS		SLA0	SLA1	SLA2	SLA3
Doba opravy	Hodin	12	12	8	4
Doba odezvy	Minut	60	60	60	60
		-	15	15	15
Doba pokrytí	Hodin x den	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7
Proaktivita		NE	NE	NE	NE
		-	ANO	ANO	ANO
Informování o problému	Hodin	4	4	4	4
		-	2	2	2
Sankce za nedodržení parametrů		Ne	Ano	Ano	Ano

- (32) Doplnkové služby Managed WAN se poskytují v pěti úrovních SLA MS, které se liší úrovní garantované dostupnosti, lhůtou pro opravu a odezvu, dobou pokrytí, lhůtou pro informování o problému, proaktivitou a povinností uhradit sankci za nedodržení garantovaných parametrů.

(33) Úrovně SLA MS pro Doplnkovou službu Managed WAN:

Úroveň SLA MS		SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
Měsíční dostupnost	%	99,00	99,20	99,60	99,92	99,96
Max. délka poruchy celé služby	Hodin	12	12	6	12	8
Max. délka poruchy primární/záložní přípojky	Hodin	-	-	-	12	8
Doba odezvy	Minut	60	60	60	60	60
		-	15	15	15	15

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

10/23

Doba pokrytí	Hodin	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7
Proaktivita		NE	NE	NE	NE	NE
		-	ANO	ANO	ANO	ANO
Informace o problému	Hodin	4	4	4	4	4
		-	2	2	2	2
Sankce za nedodržení parametrů		Ne	Ano	Ano	Ano	Ano

\* Tento parametr je kritický v případech, kdy záložní Přípojka má nižší rychlost než primární Přípojka.

- (34) Služba Managed UPS se poskytuje ve třech úrovních SLA, které se liší garantovanou lhůtou pro opravu a odezvu, dobou pokrytí, lhůtou pro informování o problému, proaktivitou a povinností uhradit sankci v případě nedodržení garantovaných parametrů.

Úroveň SLA MS		SLA0	SLA1	SLA2
Doba opravy	Hodin	NBD <sup>1</sup>	24	12
Doba odezvy	Minut	60	60	60
		-	15	15
Doba pokrytí	Hodin x den	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7
Proaktivita		Ano	Ano	ANO
		Ne	Ne	Ne
Informování o problému	Hodin	4	4	4
Sankce za nedodržení parametrů		Ne	Ano	Ano

<sup>1</sup>NBD = následující pracovní den.

- (35) Služba Managed WIFI se poskytuje v pěti úrovních SLA, které se liší garantovanou lhůtou pro opravu a odezvu, dobou pokrytí, lhůtou pro informování o problému, proaktivitou a povinností uhradit sankci v případě nedodržení garantovaných parametrů.

Úroveň SLA		SLA 0	SLA 1	SLA 2	SLA 3	SLA 4
Doba Opravy		NBD	24	12	8	4
Proaktivita		Ne (volitelně Ano)	Ano	Ano	Ano	Ano
Doba odezvy	minut	60	60 (volitelně 15)	60 (volitelně 15)	60 (volitelně 60)	60 (volitelně 60)
Informování o problému	hodin	12	12	4 (volitelně 2)	4 (volitelně 2)	4 (volitelně 4)
Doba Pokrytí		8x5 (8-16 hod)	8x5 (9-17hod)	12x7 (8-20 hod)	12x7 (9-21hod)	24x7 (0-24hod)

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

11/23

## Článek 4 Zřizování Služeb

- (1) Službu je možné zřídit za podmínek stanovených v těchto Provozních podmínkách poté, co Navrhovatel požádá o zřízení Služby prostřednictvím podepsaného formuláře Specifikace Služby (dále jen „Specifikace“).

- (2) Zřízení Služby předchází měření kvality Přípojného vedení Navrhovatele, které je potřebné pro zřízení Služby. Měření může být nezbytné také v místě požadovaného zřízení Služby. O2 Službu Navrhovatel zřídí, pokud měření Přípojného vedení, na kterém má být zřízena požadovaná Služba, prokáže technikou realizovatelnost zřízení Služby.

- (3) O2 ověří možnost zřízení požadované Služby a nejde do 20 kalendářních dnů od přijetí požadavku, zajišťuje dodání zprávy o výsledku ověření Účastníkovi. V případě realizovatelnosti služby akceptuje Specifikaci. Pokud jde o zřízení Služby, u které zřízení závisí na dohodě s jiným operátorem, lhůta k dodání zprávy o ověření možnosti zřízení požadované Služby se zdvojnásobuje.

- (4) Bude-li Účastník požadovat pro zřízení Přípojky použití již vybudovaných vnitřních rozvodů, uvede tuto skutečnost ve formuláři Specifikace. Pokud je Účastník jejich vlastním nebo správcem, uvede tuto skutečnost ve Specifikaci. Pokud Účastník není jejich vlastníkem, zajišť si souhlas vlastníka, popř. správce a doloží ho O2. Bez doložení výše uvedeného souhlasu nemůže O2 Přípojku zřídit.

- (5) Bude-li Účastník po O2 požadovat pro zřízení Přípojky vybudování nového vnitřního rozvodu, uvede tuto skutečnost ve formuláři Specifikace. Pokud je vlastníkem budovy, uvede tuto skutečnost ve Specifikaci. Není-li Účastník vlastníkem budovy, zajišť si s dostatečným časovým předstihem souhlas vlastníka, popř. správce budovy s vybudováním vnitřního rozvodu a doloží ho O2. Bez doložení výše uvedeného souhlasu nemůže O2 Přípojku zřídit.

- (6) Pokud Službu nelze realizovat podle údajů uvedených Účastníkem ve formuláři Specifikace, je O2 povinná informovat Účastníka do 20 kalendářních dnů od přijetí požadavku na zřízení Služby. Pokud jde o zřízení Služby, u které závisí na dohodě s jiným operátorem, pak O2 zajišťuje dodání zprávy o výsledku ověření realizovatelnosti Služby do 40 kalendářních dnů ode dne přijetí Specifikace.

- (7) Zřízení Služby O2 Účastníkovi bezodkladně oznámí. Oznámení má obvykle formu Předávacího protokolu, předloženého po zřízení Služby Účastníkovi. Zřízení je účinné dnem podpisu Předávacího protokolu oprávněným zástupcem Účastníka nebo dnem dodání oznámení o zřízení Služby Kontaktní osobě podle Specifikace (těž faxem, elektronickou poštou nebo na adresu Kontaktní osoby).

- (8) Ke zřízení Služby před datem navrženým Účastníkem může dojít pouze z jeho souhlasem.

- (9) Údaje ve Specifikaci o přesném prostorovém vedení Přípojky u Účastníka nesmějí být Účastníkem jednostranně měněny. Souhlasí-li O2 na základě žádosti Účastníka se změnou těchto údajů, všechny termíny pro zřízení (registraci) Služby se odpovídajícím způsobem posouvají.

- (10) Nezajistí-li O2 dodání zprávy o výsledku ověření Účastníkovi ve lhůtě stanovené těmito Provozními podmínkami, může Účastník návrh písemně odvolat.

- (11) V případech, kdy Účastník návrh odvolá z důvodů, které nenastaly na straně O2, je Účastník povinen nahradit O2 prokazatelně vynaložené náklady příslušající na již provedené práce a jejich přípravu, pokud O2 nemůže jejich výsledku použít jinak.

### Specifika Služeb Přenosu dat na pevné Přípojce

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

12/23



O<sub>2</sub>

- (12) O2 zřídí Službu zpravidla do 14 dnů od akceptace Specifikace O2, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

#### Specifika služeb Přenosu dat na komutované Přípojce

- (13) Pro zřízení komutované Přípojky je nezbytné, aby Účastník měl k dispozici telefonní přípojku se samostatným přípojným.
- (14) Účastník si zajistí před delem požadovaného zřízení Služby přípojení modemu za Koncový bod na své straně komutované Přípojky. Modem musí být instalován oprávněnou osobou a spřítomovat doporučené uvedené ve Specifikaci.
- (15) O2 zřídí Službu zpravidla do 14 dnů od akceptace Specifikace O2, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

#### Specifika služby Pronájmů okruhů

- (16) O2 zřídí Službu zpravidla do 14-ti dnů od akceptace Specifikace O2, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak. Nesplnění dohodnutého termínu pro zřízení Služby má za následek vznik prodlení na straně O2, pouze pokud je nesplnění tohoto termínu O2 zaviněno.

#### Specifika služby Pevného přístupu k Internetu

- (17) O2 zřídí Službu zpravidla do 14-ti dnů od akceptace Specifikace O2, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

#### Specifika Doplnkové služby ZKZ

- (18) Zřízení služby ZKZ zahrnuje dodávku a instalaci Zákaznického zařízení podle konfigurace uvedené ve formuláři Specifikace.
- (19) V případě požadavku Účastníka na instalaci Zákaznického zařízení i se skříni, předchází zřízení služby ZKZ místní šetření v lokalitě Účastníka. Výsledkem šetření je konečné stanovisko O2 o realizovatelnosti služby ZKZ.
- (20) O2 zřídí Službu zpravidla do 6 týdnů od akceptace Specifikace O2.
- (21) Pokud Účastník ve formuláři Specifikace požaduje dohled a řízení vzdáleného Zákaznického zařízení a toto Zákaznické zařízení je dodáváno ke službě Pronájmů okruhů nebo ke službě Přenosu dat, které v rámci své technické specifikace neumožňují vzdálené řízení služby ZKZ dohledovými a řídicími systémy O2 (VOICEBAND, RADIO, PREMIUM, PREMIUM+, STANDARD, Mezinárodní DIGITAL PREMIUM, Mezinárodní VOICEBAND, Ethernet Line, Ethernet LAN), je Účastník povinen si na své náklady zřídit zvláštní ISDN přípojku pro dohled a řízení služby ZKZ dohledovými a řídicími systémy O2. V opačném případě může být ke službě ZKZ poskytnut pouze servis, nikoliv dohled a jeho řízení.

#### Specifika Doplnkové služby EDI

- (22) Služba je Účastníkovi zřízena na základě podepsané Specifikace.

#### Zákaznické projekty Sítě

- (23) V případech, kdy Navrhovatel uplatnil požadavek na zřízení Služby a obdržel negativní výsledek ověřování možnosti zřízení Služby, může O2 po dohodě s Účastníkem navrhnout jiné technické řešení, tzv. zákaznický projekt Sítě (dále jen „zákaznický projekt“).
- (24) Zákaznický projekt vyžaduje vypracování individuálního návrhu řešení. Návrh řešení včetně termínu realizace a odhadu dodatečných nákladů bude zaslán Účastníkovi a zákaznický projekt bude zahájen po obdržení jeho písemného souhlasu.
- (25) Pokud Účastník písemně souhlasil s realizací zákaznického projektu a později, z důvodů, které nejsou na straně O2, od dohody o zákaznickém projektu odstoupí, má O2 právo požadovat úhradu
- O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ69193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

13/23

O<sub>2</sub>

nákladů, které již vynaložil na realizaci tohoto zákaznického projektu, pokud jeho výsledku nemůže použít jinak.

#### Specifika Doplnkových služeb Managed Services (MLAN/MWAN/MWIFI/MUPS)

- (26) Doplnkové služby Managed Services (MLAN/MWAN/MWIFI/MUPS) v dohodnuté úrovni SLA MS MS je možné zřídit za podmínek stanovených v těchto Provozních podmínkách poté, co Navrhovatel požádá o zřízení služby prostřednictvím podepsané Specifikace.
- (27) Před zřízením Doplnkových služeb Managed Services (MLAN/MWIFI) provádí O2 audit lokální sítě Navrhovatele. Odpovědný pracovník O2 může rozhodnout, v případě většího počtu lokalit Účastníka o provedení auditu lokální sítě Účastníka pouze na vytypovaných lokalitách.
- (28) Pokud Účastník po provedení auditu lokální sítě Účastníka v období od sjednání doplnkové služby MLAN/ MWIFI, je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši ceny již provedeného auditu.
- (29) Služby MLAN, MWIFI a mUPS lze zřídit pouze v návaznosti an IP datovou nebo Internetovou službu Poskytovatele. Prostřednictvím této služby budou zařízení služby vzdáleně řízena dohledovými a řídicími systémy O2. V případě ukončení provozu navazující IP datové nebo Internetové služby může ukončit poskytování služeb k datu ukončení provozu navazující služby. Návaznost služby na IP datovou, popř. Internetovou službu je specifikována ve Specifikaci dané služby.

#### Specifika Doplnkové služby Managed UPS

- (30) Před zřízením Doplnkové služby Managed UPS (MUPS) provádí O2 audit místa instalace UPS zařízení v lokalitě Navrhovatele. Odpovědný pracovník O2 může rozhodnout, zda se audit provede vzdáleně, tj. prostřednictvím elektronické/telefonické komunikace s odpovědným zástupcem Navrhovatele - Vzdálený audit. V případě většího počtu lokalit lze provedení auditu lokální sítě Účastníka lze audit provést pouze na vytypovaných lokalitách.

- (31) O2 zřídí Službu zpravidla do 6 týdnů od akceptace Specifikace O2.

#### Specifika Doplnkových služeb SLA DS

- (32) Doplnkové služby SLA DS se sjednávají formou dodatku ke Specifikaci Služby.

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ69193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

14/23

O<sub>2</sub>

## Článek 6 Změny a zrušení Služby

- (1) Pro změnu Služby platí přiměřené ustanovení o jejím zřizování.
- (2) Účastník může požádat o změnu parametrů Služby, resp. podmínek poskytované Služby v rámci Specifikace. Účastník uvede požadavek na změnu ve změnovém formuláři Specifikace a doručí jej prokazatelně O2.
- (3) Službu lze na základě řádně vyplněné Specifikace i Účastníkem přeložit za úplatu dle ceníku Služby na jiné místo v rámci Pevné sítě při současném splnění těchto předpokladů:
- Účastník je oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor, či nemovitosti, kam má být Služba přeložena;
  - u překládané Služby nejsou evidovány pohledávky po luhé splatnosti za poskytnuté služby elektronických komunikací a jiné související činnosti;
  - Účastník uvede nezbytné identifikační a jiné údaje související s přeložením Služby a na požádání předloží O2 doklady prokazující správnost uvedených údajů.
  - Bude-li Účastník požadovat pro přeložení Služby použití již vybudovaného vnitřního rozvodu, uvede tuto skutečnost ve formuláři Specifikace. Pokud je Účastník jejich vlastním nebo správcem, uvede tuto skutečnost ve Specifikaci. Pokud Účastník není jejich vlastním, zajistí si souhlas vlastníka, popř. správce a doloží ho O2. Bez doložení výše uvedeného souhlasu nemůže O2 Přípojku zřídit.
- (4) O2 přeloží Službu na nové místo v rámci technických možností a časového pořadí uplatněných požadavků. Pokud žádost nespĺňuje předpoklady uvedené v předchozím odstavci, je O2 oprávněna ho odmítnout.
- (5) Pokud je na daném Přípojném vedení poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze Službu přeložit samostatně, ale pouze společně s ostatními službami elektronických komunikací poskytovanými na daném Přípojném vedení. Pokud Účastník nemá zájem na přeložení některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na daném Přípojném vedení, budou tyto služby na žádost Účastníka zrušeny ke dni přeložení.
- (6) Službu lze na základě žádosti Účastníka přemístit za úplatu dle Ceníku Služby na jiné místo v rámci Pevné sítě v rámci budovy nebo i do jiné budovy nacházející se na souvislém pozemku téhož vlastníka. Pro přemístění se přiměřeně použijí ustanovení čl. 5.3., 5.4. a 5.5. těchto Provozních podmínek.
- (7) Přeložení Služby nebo změna typu přípojení u Služby poskytované na dobu určitou je možná pouze se souhlasem O2 a za předpokladu, že touto změnou nedojde ke zmaření účelu uzavření Smlouvy na dobu určitou.
- (8) Účastníkovi ke Službě je možné převést mezi dvěma Účastníky postupem dle čl. 9.9.3. Všeobecných podmínek.
- (9) Při převodu Služby je dosavadní Účastník povinen uhradit veškeré ceny za služby a další související činnosti poskytnuté do dne převodu Služby.
- (10) Pokud je na daném Přípojném vedení poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze Službu převést samostatně, ale pouze společně s ostatními službami elektronických komunikací poskytovanými na daném Přípojném vedení. Pokud Účastník či Navrhovatel nemají zájem na převodu některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na daném Přípojném vedení, budou tyto služby na žádost dosavadního Účastníka (resp. Navrhovatele) zrušeny.
- (11) Při vyřizování požadavku na změnu Služby, který vyžaduje ověření (např. přeložení Služby, změna typu přípojení, apod.) se postupuje analogicky s ustanoveními čl. 4 těchto Provozních podmínek.
- (12) V případě přeložení Služby nebo změny typu přípojení může dojít k dočasnému přerušeni poskytování Služby a tento výpadek Služby není považován za závadu Služby.
- (13) Pokud Účastník služby Přenosu dat nebo Pronájmů okruhů, poskytnuté jako mezinárodní služba, zruší Službu před uplynutím sjednané doby, zavazuje se uhradit O2 veškeré náklady, které O2

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ69193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

15/23

O<sub>2</sub>

vzniknou v důsledku ukončení poskytování této služby. Jedná se zejména o náklady, které O2 vzniknou z těchto důvodů vůči třetím stranám v souvislosti s poskytováním mezinárodních služeb Přenosu dat nebo Pronájmů okruhů. Obchodní názvy těchto služeb jsou: Mezinárodní IP Connect, Mezinárodní Frame Relay, Mezinárodní ATM, Mezinárodní Digital Premium, Mezinárodní Voiceband.

- (14) O dočasné přerušeni provozu služby Pronájmů okruhů, poskytované na dobu neurčitou, může Účastník požádat za úplaty dle příslušného Ceníku služby. Dočasné přerušeni provozu služby poskytované na dobu určitou je možné pouze se souhlasem O2 a za předpokladu, že tímto přerušením nedojde ke zmaření účelu poskytnutí Služby na dobu určitou.
- (15) Převod Služby poskytované na dobu určitou je možné pouze se souhlasem O2 a za předpokladu, že tímto převodem nedojde ke zmaření účelu poskytnutí služby na dobu určitou.

## Článek 6 Ohlašování závad a jejich odstraňování

- (1) Účastník ohlašuje závady Služby telefonem nebo pomocí Aplikačního portálu na příslušné pracoviště O2. Osoba, která ohlašuje závadu je povinna ohlásit své jméno, příjmení, telefon, email, IČ a obchodní název společnosti jenž je účastníkem, obchodní název a identifikaci přípojky Služby na které se vyskytla závada, adresu umístění přípojky Služby, čas zjištění závady, informace o kontrole napájení a restartování Koncového zařízení a Zákaznického zařízení, stav signalizačních diod Koncového zařízení a Zákaznického zařízení, stav kabeláže Koncového zařízení a Zákaznického zařízení, okolnosti a popis projevu závady, časový rámec kdy může O2 provést servisní zásah v místě umístění služby a kontakty na technický způsob osobu pro součinnost v místě umístění přípojky služby. O2 je oprávněna požadovat po Účastníkovi písemně nebo elektronické potvrzení ohlášené závady.
- (2) V případě, že Účastník nezná identifikaci Přípojky Služby, resp. Zákaznického zařízení, O2 musí identifikovat Přípojku služby, resp. Zákaznické zařízení z databáze, považuje se za čas Začátku opravy závady, čas kdy byla Přípojka služby, resp. Zákaznické zařízení úspěšně identifikováno.
- (3) Ohlásit závadu je oprávněna předem definovaná Kontaktní osoba prostřednictvím předem definovaného telefonního čísla kontaktní osoby nebo na základě identifikace kódem pro telefonickou komunikaci. Dále technicky způsobilá osoba účastníka bez identifikace na placené lince 72072077.
- (4) Pracoviště O2 pro nepřetržitý příjem ohlášené závady:

Linka pro korporátní zákazníky:  
800 111 777, výběr volby v interaktivním průvodci „Ohlášení poruchy datové služby“

Linka pro zákazníky veřejné správy:  
800 222 777, výběr volby v interaktivním průvodci „Ohlášení poruchy datové služby“

Linka pro firemní zákazníky:  
800 203 203, výběr volby v interaktivním průvodci „Ohlášení poruchy datové služby“

- (5) Pro doplnění informací k nahlášené závadě může Účastník pro snazší komunikaci využít email [sd@o2.com](mailto:sd@o2.com). Do předmětu se je Účastník povinen uvést číslo evidované závady.
- (6) Jako potvrzení nahlášení závady je O2 poskytnout účastníkovi číslo evidované závady, čas Začátku opravy závady a jméno operátora, který provedl evidenci závady.
- (7) Účastník si může s O2 sjednat za úplaty formou SLA specifické podmínky a postupy pro odstraňování závad (viz čl. 6 odst. 10 a násl.).
- (8) O2 má právo ověřit u Účastníka nebo u pověřené technicky způsobilé osoby, že závada není na Přifuzených prostředcích Účastníka. Účastník je povinen O2 tuto informaci poskytnout a umožnit vstup ke Koncovým zařízením, Zákaznickým zařízením a Přifuzeným prostředkům infrastruktury pro ověření informace. Účastník je povinen poskytnout součinnost své technicky způsobilé osoby pro lokalizaci a odstranění závady. V rámci této součinnosti Účastník zajistí vstup osobám odstraňujícím závadu na straně O2 do všech prostor souvisejících se Službou. Pokud Účastník součinnost při odstraňování závady nezajistí nebo tak učiní v prodlení, O2 může odeprít Účastníkovi

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ69193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

16/23

vrazení poměrně částí měsíční ceny za používání Služby. Neposkytnutím součinnosti ze strany Účastníka vzniká dále O2 právo na náhradu případné škody.

(9) Pokud není mezi smluvními stranami sjednána SLA nebo pokud není v Cenících stanoveno jinak, zahájí O2 práce na odstraňování závady nejpozději do 2 hodin od přijetí hlášení o závadě podle bodu 1 tohoto článku.

(10) O2 je povinna poskytnout Kontaktní osobě nebo nahlásovateli závady na základě jeho telefonické žádosti nebo e-mailem (sd@o2.com) informace o postupu odstraňování závady na příslušném pracovišti O2. Kontaktní osoba nebo nahlásovatel závady musí uvést číslo evidence závady, popřípadě identifikaci dotčené přípojky služby.

(11) Pokud není mezi smluvními stranami sjednána SLA nebo pokud není v Cenících stanoveno jinak, Doba opravy, nepřesáhne 72 hodin, s výjimkou případů, kdy je závada způsobena důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost (např.: záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie, válečným konfliktem, teroristickým útokem anebo jinými podobnými událostmi).

(12) Odstraňování Závad na zahraniční části Mezinárodního okruhu nebo Mezinárodní datové služby, stejně tak jako výše a způsob finančních náhrad z titulu neposkytnutí Služby v důsledku závady zahraniční části Mezinárodního okruhu se řídí všeobecnými podmínkami zahraničního operátora. O2 negarantuje Dobu opravy pokud není mezi smluvními stranami sjednáno SLA. O2 se zavazuje k poskytnutí potřebné součinnosti pro lokalizaci příčin závady a minimalizaci Doby opravy.

(13) V případě Přerušení opravy závady O2 aktivně informuje Nahlásovatele závady o nezbytné potřebě součinnosti účastníka.

(14) Závada je ukončena na základě potvrzení funkčnosti služby. Doby opravy a odsouhlasení času Ukončení opravy závady nahlásovatel nebo Kontaktní osobou. Hlášení o ukončení závady sdělí O2 Účastníkovi dohodnutým způsobem telefonem, e-mailem. Toto hlášení obsahuje:

- Identifikaci Přípojky služby (přidělený identifikátor), resp. Zákaznické zařízení
- Číslo závady (číslo poruchového listku)
- Začátek opravy závady
- Přerušení opravy závady
- Doba opravy
- Návrh času Ukončení opravy závady

(15) Pokud nahlásovatel nebo Kontaktní osoba neposkytnou součinnost pro potvrzení funkčnosti služby, Doby opravy a odsouhlasení času Ukončení opravy závady nebo neposkytne O2 do 24 hodin výjádření o potvrzení funkčnosti služby, Doby opravy a odsouhlasení času Ukončení opravy závady na základě provedeného hlášení podle bodu 14 tohoto článku je O2 oprávněno k uzavření závady bez potvrzení funkčnosti služby, Doby opravy a odsouhlasení času Ukončení opravy závady Účastníkem.

(16) Pokud je závada Služby způsobena závadou na vnitřních rozvodech v lokalitě Účastníka, které nejsou ve vlastnictví O2, O2 tuto skutečnost oznámí Účastníkovi bezodkladně po jejím zjištění. Za závadu na vnitřních rozvodech O2 neodpovídá, pokud ji sama nezpůsobila. Pokud na žádost Účastníka odstraní O2 závadu na vnitřních rozvodech, které nejsou ve vlastnictví O2, má O2 nárok na zaplacení ceny za odstranění závady odvozené od skutečných nákladů.

(17) V případě nespokojenosti s průběhem ohlášení a odstranění závady lze uplatnit stížnost na SLA\_data@o2.com. Na všechny relevantní stížnosti na zajištění datové služby poskytne O2 vyjádření nejpozději do 15 kalendářních dnů telefonicky nebo písemně na email osoby, jež podala stížnost.

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

17/23

(24) V případě neodkladné údržby, která není Plánovanou výlučkou provozu nebo Preventivní výlučkou provozu může O2 odstavit danou Přípojku služby, resp. Zákaznické zařízení kdykoli, vždy však Účastníkovi nahlásí rozsah a předpokládanou dobu výluky Přípojky služby, resp. Zákaznické zařízení. Výluka provozu se v tomto případě považuje za závadu a do výpočtu dostupnosti se započítává.

## Článek 7 Práva a povinnosti O2

(1) O2 je povinna poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek uvedených ve Všeobecných podmínkách a v těchto Provozních podmínkách. Tuto povinnost mohou omezit obecné závazné právní předpisy České republiky nebo působení okolností vylučujících odpovědnost.

(2) O2 je oprávněna jednostranně obměnit funkce Služby nebo poskytování Služby zcela ukončit. Oznámení o změně Služby nebo ukončení Služby musí být učiněno v souladu se Všeobecnými podmínkami.

(3) O2 je oprávněna jednostranně omezit rozsah Doplnkových služeb. Omezení rozsahu Doplnkových služeb nelze považovat za podstatnou změnu smluvních podmínek.

(4) O2 zabezpečí bez zbytečného odkladu odstranění případných závad za které odpovídá a které při poskytování služeb identifikuje nebo jsou předmětem ohlášení závady předepsaným postupem od Účastníka podle článku 6

(5) O2 je oprávněna přerušit poskytování Služby, je-li to nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována. Pro zajištění periodické výluky provozu zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací O2, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:

- s týdenní periodicitou – nastává každý kalendářní týden v úterý od 00:00 do 06:00 hod.
- s denní periodicitou v době od 05:00 do 06:00 hod. a s plánovanou délkou výpadku služeb v trvání maximálně 10 minut.

Pokud bude údržba prováděna v jinou dobu, bude tato skutečnost oznámena předem definovanou Kontaktní osobou Účastníka jako plánovaná výluka provozu.

(6) O2 je oprávněna zamezit šíření dat, které Účastník šíří v rozporu se Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy. O2 je oprávněna zamezit Účastníkovi přístup k internetovým stránkám na určitých seveřech síle Internet s nelegálním obsahem nebo obsahem odporujícím dobrým mravům,

(7) V závislosti na technických parametrech Služby je O2 oprávněna od Účastníka požadovat svolení uživatelského jména (username) a hesla (password), případně dalších volitelných údajů pro používání Služby (dále jen „Přístupové kódy“).

(8) O2 je oprávněna na základě jednostranného rozhodnutí kdykoliv změnit, pozastavit nebo zrušit Přístupové kódy s cílem sjednotit Přístupové kódy, kterými Účastník disponuje v rámci různých služeb poskytovaných O2 nebo z bezpečnostních důvodů. O provedení těchto opatření bude Účastník včasným způsobem informován v přiměřeně lhůtě předem.

(9) O2 zajišťuje zachování důvěrného charakteru Přístupových kódů svých Účastníků na straně O2.

(10) O2 je oprávněna zavést dodatečné způsoby ochrany Pevné sítě a Služby, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Pevné sítě.

(11) O2 neodpovídá za nefungování, výpadky nebo omezení fungování (dále jen „nefungování“) sítě Internet a za vliv takového nefungování sítě Internet na Služby poskytované O2.

(12) O2 není povinna uhradit Účastníkovi náhradu škody, ušlý zisk ani jiné újmy vzniklé v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

19/23

(18) Reklamacce ceny z důvodu neplnění Provozních podmínek datové služby se uplatňují prostřednictvím písemného podání na adresu:

O2 Czech Republic a.s.  
Reklamacce datové  
služby P.O. Box 70  
140 22 Praha 4

(19) Reklamacce je vyřízena podle platných Všeobecných obchodních podmínek.

## Specifika Doplnkových služeb SLA DS a Managed Services (MLAN/MWAN/MWIFI/MUPS)

(20) V případě sjednání doplňkové služby MWAN/MLAN/MWIFI a MUPS s Proaktivitou Identifikuje vzniklé závady Služeb primárně O2 pomocí nástrojů řízení sítě. O2 aktivně vytváří záznam o závadě a aktivně zahájí diagnostiku příčin závady (výpadku služby). Začátek opravy závady je roven začátku výpadku služby. O2 neprodleně informuje Kontaktní osoby o vzniklé závadě a žádá o součinnost - informace o kontrole napájení, stavu a restartování Koncového zařízení a Zákaznického zařízení, informace o stavu kabeláže Koncového zařízení a Zákaznického zařízení, informaci o časovém rámci kdy může O2 provést servisní zásah v místě umístění služby a kontakty na technický způsobil osobu pro součinnost v místě umístění přípojky služby.

(21) O2 garantuje Dobu odezvy – aktivní kontaktovatelů technicky způsobilé osoby účastníka pro součinnost v místě umístění přípojky služby nebo Kontaktní osoby, technickým specialistou O2 za účelem provedení prvotní diagnostiky a odhadu doby nezbytné pro uvedení Služby do provozu.

(22) O2 aktivně informuje dohodnutým způsobem Kontaktní osoby nebo Nahlásovatele o průběhu odstranění závady podle uzavřeného SLA. Struktura poskytované informace je:

- Identifikace Přípojky služby, resp. Zákaznické zařízení
- Obchodní název Účastníka
- Jméno operátora a jeho pracoviště
- Číslo závady (číslo poruchového listku)
- Účastníkem odsouhlasený začátek opravy závady
- Pravděpodobná příčina výpadku (obecně: závada zařízení, závada na trase, mimo území ČR atd.).
- Rozhodnutí (založené na výsledku diagnostiky, pokud byla možná) o nutnosti vyslání pracovníků údržby k další lokalizaci závady či její opravě až do místa ukončení Přípojky v objektu Účastníka.
- Opatření podniknutá k opravě závady a předpokládaný čas jejího ukončení.

Tyto informace budou Účastníkovi sděleny dohodnutým způsobem v době stanovené úrovní SLA.

(23) O2 aktivně informuje dohodnutým způsobem Kontaktní osoby nebo nahlásovatele o Ukončení opravy závady podle uzavřeného SLA. Struktura poskytované informace je:

- Identifikace Přípojky služby, resp. Zákaznické zařízení
- Obchodní název Účastníka
- Jméno operátora a jeho pracoviště
- Číslo závady (číslo poruchového listku)
- Začátek opravy závady
- Přerušení opravy závady
- Doba opravy
- Návrh času Ukončení opravy závady
- Zjištění příčiny výpadku (obecně: závada zařízení, závada na trase, mimo území ČR atd.).
- Provedením servisním zásahem a činnostech za účelem odstranění závady

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

18/23

(13) O2 má právo odmítnout, případně zrušit poskytnutí SLA ke Službě, popř. Zákaznickému zařízení, u něž nelze předpokládat dostatečnou míru provozní spolehlivosti a garance technických parametrů.

(14) O2 je povinna poskytovat Účastníkovi na jeho žádost průběžné informace o postupu řízení Služeb.

(15) Další práva a povinnosti O2 s ohledem na poskytování služby EDI jsou uvedena ve Zvláštním ujednání na formuláři Specifikace služby EDI.

(16) V případech, kdy služba Managed LAN, využívá k přístupu datovou službu jiného poskytovatele, není O2 odpovědný za závady na datové službě jiného poskytovatele.

## Specifika Doplnkových služeb SLA DS a Managed Services (MLAN/MWAN/MWIFI/MUPS)

(17) Plánovanou výluku provozu oznámí O2 Kontaktní osobě Účastníka z příslušného pracoviště O2 minimálně 10 kalendářních dnů předem. O2 si vyhrazuje provést 2 výluky provozu ročně pro zásadní změny v rozvoji a pro provedení pravidelné údržby a to v úhrnné délce maximálně 12 hodin ročně. Pokud O2 nedodrží plánovaný termín výluky, je povinen převzít nefunkční Přípojku, resp. Zákaznické zařízení do závady.

## Článek 8 Práva a povinnosti Účastníka

(1) Účastník je povinen při využívání Služby dodržovat ustanovení daná těmito Provozními podmínkami, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Účastník zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva O2 a třetích osob, zejména jakkoliv poškodit, znehodnotit, přelížit nebo zhoršit poskytovanou Službu ke škodě ostatních účastníků.

(2) Účastník nesmí využívat Službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat.

(3) Účastník smí při užívání Služby používat pouze zařízení, která narušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.

(4) Účastník není oprávněn používat jinová zařízení O2 k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta, ani jakkoliv upravovat jejich konfiguraci. Nesmí nic měnit ani jakkoliv zasahovat do technického zařízení Pevné sítě včetně Koncového bodu.

(5) Účastník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná proti zneužití Služby. Účastník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde.

(6) Účastník může Přístupové kódy měnit za podmínek stanovených O2 a zveřejněných na Kontaktních místech a na Internetových stránkách.

(7) Účastník je povinen učinit odpovídající opatření k řádnému zabezpečení a ochraně Přístupových kódů před zneužitím. Účastník je povinen uchovávat Přístupové kódy pod svou výhradní osobní kontrolou. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětného Přístupového kódu je Účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně O2, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti O2.

(8) Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenesených dat, přesahujících technické možnosti O2, je záležitostí Účastníka učinit na své straně příslušná opatření k zajištění ochrany (např. objednat instalaci šifrovacích/dešifrovacích zařízení ke svým koncovým zařízením).

(9) Účastník je povinen zajistit potřebné provozní podmínky pro zařízení O2 stanovené v Podmínkách pro provoz telekomunikačních zařízení umístěných u Zákazníka, které jsou Přílohou Specifikace.

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

20/23

O<sub>2</sub>

- (10) Další práva a povinnosti Účastníků s ohledem na poskytování služby EDI jsou uvedena ve Zvláštním ujednání na formuláři Specifikace služby EDI.

## Článek 9 Výpočet snížení ceny při nedodržení garantovaných parametrů SLA

- (1) Při nedodržení garantované měsíční dostupnosti Přípojky je Účastníkovi snížena cena za Službu za zúčtovací období, ve kterém nebyla garantovaná dostupnost dodržena, o částku rovnající se ceně za SLA DS za zúčtovací období, pokud již k takovému snížení ceny nedošlo nedodržením garance délky opravy. Z důvodu nedodržení garantované měsíční dostupnosti je cena za Službu za dané období ještě snížena o částku, rovnající se poměrné části měsíční ceny za Přípojku, na kterých nebyla garantovaná dostupnost v daném zúčtovacím období dodržena. Procento nedodržení dostupnosti je dáno rozdílem garantované a skutečně dosažené dostupnosti dané přípojky Služby. Poměrná část se určí vynásobením tohoto rozdílu koeficientem  $k_D$  pro danou úroveň SLA DS.

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny při nedodržení měsíční dostupnosti Přípojky

Úroveň SLA DS	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. za nedodržení dostupnosti $k_D$	0	0,05	0,1	0,2	0,2

$$\text{Částka za dostupnost} = (D_g - D_s) \times k_D \times C_m$$

$D_g$  garantovaná měsíční dostupnost  
 $D_s$  skutečně dosažená dostupnost  
 $k_D$  koeficient za nedodržení dostupnosti  
 $C_m$  měsíční cena za Přípojku \* [Kč]  
 Pozn.:  $D_g$  a  $D_s$  dosadíte jako číselnou hodnotu, tj. 99,5 % odpovídá 99,5

\* cena za Přípojku Služby bez virtuálního okruhu a ostatních doplňkových služeb

Při překročení garantované doby opravy Přípojky je Účastníkovi snížena cena za Službu za zúčtovací období, ve kterém nebyla garantovaná doba opravy dodržena, o částku rovnající se celé ceně za SLA DS za zúčtovací období, pokud již k takovému snížení nedošlo nedodržením garance dostupnosti. Z důvodu překročení garantované doby opravy je cena za Službu za dané období snížena ještě o částku rovnající se poměrné části z měsíční ceny za Přípojku, na kterých byla v daném zúčtovacím období překročena garantovaná délka opravy. Ve sledovaném měsíci se vyhodnotí, které opravy přesáhly stanovený časový limit na opravu. U těchto oprav se vypočte doba, o kterou byl limit překročen, a tyto doby překročení limitu se sečtou. Součet nadlimitních časů se převede na hodiny s přesností na jedno desetinné místo. Poměrná část se pak určí vynásobením tohoto součtu koeficientem pro výpočet částky za překročení doby opravy pro danou úroveň SLA DS. Pokud závada přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se překročení doby opravy do toho sledovaného období, ve kterém byla závada ukončena.

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny za překročení doby opravy

Úroveň SLA DS	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. za nedodržení doby opravy $k_O$	0	0,007	0,009	0,018	0,018

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

$t_{\text{limit}}$  časový limit na opravu dle SLA DS [hod]  
 $t$  délka závady [hod]  
 $k_O$  koeficient pro výpočet částky za překročení opravy  
 $C_m$  měsíční cena za Přípojku \* [Kč]

\* cena za Přípojku bez virtuálního okruhu a ostatních doplňkových služeb

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
 DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

21/23

O<sub>2</sub>

Tabulka koeficientů pro výpočet částky za překročení doby opravy služby MLAN a MUS (platné pro úroveň SLA0 až SLA3) a MWIFI (platné úroveň SLA0 až SLA4)

Úroveň SLA MS	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. za nedodržení dostupnosti $k_D$	0	0,007	0,009	0,018	0,018

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

$t_{\text{limit}}$  časový limit na opravu dle SLA [hod]  
 $t$  délka závady [hod]  
 $k_O$  koeficient pro výpočet částky za překročení opravy  
 $C_m$  měsíční cena za danou Službu v lokalitě \* [Kč]

\* cena za doplňkovou službu MLAN, resp. MUPS, MWIFI

## Článek 10 Závěrečné ustanovení

- (1) Tyto Provozní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.7.2016 a nahrazují Provozní podmínky ze dne 15.5.2016.  
 (2) Provozní podmínky jsou k nahlédnutí na všech Kontaktních místech a na Internetových stránkách.  
 (3) O2 si vyhrazuje právo na změnu těchto Provozních podmínek, o změně bude předem informovat v souladu se Všeobecnými podmínkami.

V Praze dne: 1.7.2016

Za O2 Czech Republic a.s.:

Ing. Petr Štajnar  
 Reditel, Business Marketing & Intelligence

- (2) Při nedodržení garantované měsíční dostupnosti u doplňkové služby Managed WAN je Účastníkovi snížena cena služeb za zúčtovací období, ve kterém nebyla garantovaná dostupnost dodržena, o částku rovnající se ceně za SLA MS, pokud již k takovému snížení ceny nedošlo nedodržením garance délky opravy. Z důvodu nedodržení garantované měsíční dostupnosti je cena služeb za dané období ještě snížena o částku, rovnající se poměrné části měsíční ceny za Přípojku, na kterých nebyla garantovaná dostupnost ve sledovaném období dodržena. Procento nedodržení dostupnosti je dáno rozdílem garantované a skutečně dosažené dostupnosti dané služby MWAN. Poměrná část se určí vynásobením tohoto rozdílu koeficientem  $k_D$  pro danou úroveň SLA.

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny za nedodržení měsíční dostupnosti

Úroveň SLA MS	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. za nedodržení dostupnosti $k_D$	0	0,05	0,1	0,2	0,2

$$\text{Částka za dostupnost} = (D_g - D_s) \times k_D \times C_m$$

$D_g$  garantovaná měsíční dostupnost  
 $D_s$  skutečně dosažená dostupnost  
 $k_D$  koeficient za nedodržení dostupnosti  
 $C_m$  měsíční cena za Přípojku Služby \* [Kč]  
 Pozn.:  $D_g$  a  $D_s$  dosadíte jako číselnou hodnotu, tj. 99,5 % odpovídá 99,5

\* cena za Přípojku bez virtuálního okruhu a ostatních doplňkových služeb

- (3) Při překročení garantované doby opravy u doplňkové služby Managed WAN je Účastníkovi snížena cena služeb za období, ve kterém nebyla garantovaná doba opravy dodržena, o částku rovnající se celé ceně za SLA MS za dané zúčtovací období, pokud již k takovému snížení nedošlo nedodržením garance dostupnosti. Z důvodu překročení doby opravy je cena služeb, poskytnutých v daném období snížena ještě o částku rovnající se poměrné části z měsíční ceny přípojky Služby MWAN, na které byla ve sledovaném období překročena garantovaná délka opravy. Ve sledovaném měsíci se vyhodnotí, které opravy přesáhly stanovený časový limit na opravu. U těchto oprav se vypočte doba, o kterou byl limit překročen, a tyto doby překročení limitu se sečtou. Součet nadlimitních časů se převede na hodiny s přesností na jedno desetinné místo. Poměrná část se pak určí vynásobením tohoto součtu koeficientem pro výpočet částky za překročení doby opravy pro danou úroveň SLA. Pokud závada přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se překročení doby opravy do toho sledovaného období, ve kterém byla závada ukončena.

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny za překročení doby opravy

Úroveň SLA MS	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. za nedodržení dostupnosti $k_D$	0	0,007	0,009	0,018	0,018

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

$t_{\text{limit}}$  časový limit na opravu dle SLA [hod]  
 $t$  délka závady [hod]  
 $k_O$  koeficient pro výpočet částky za překročení opravy  
 $C_m$  měsíční cena za Přípojku Služby \* [Kč]

\* cena za Přípojku bez virtuálního okruhu a ostatních doplňkových služeb

- (4) Při překročení garantovaného limitu délky opravy u doplňkových služeb MLAN, MUPS a MWIFI je Účastníkovi snížena cena za službu za zúčtovací období, ve kterém byla garantovaná délka opravy překročena, o částku rovnající se poměrné části z měsíční ceny za doplňkovou službu MLAN, MWIFI resp. MUPS. Ve sledovaném měsíci se vyhodnotí, které opravy přesáhly stanovený časový limit na opravu. U těchto oprav se vypočte doba, o kterou byl limit překročen, a tyto doby překročení limitu se sečtou. Součet nadlimitních časů se převede na hodiny s přesností na jedno desetinné místo. Poměrná část se pak určí vynásobením tohoto součtu koeficientem pro výpočet částky za překročení doby opravy pro danou úroveň SLA. Pokud závada přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se překročení doby opravy do toho sledovaného období, ve kterém byla závada ukončena.

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
 DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

22/23

## Reklamační řád společnosti O2 Czech Republic a.s.

Účinnost: 13. 2. 2014

vydaný v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, společnosti O2 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"), který upravuje podmínky pro uplatnění práva kupujícího z vad zboží.

### Článek I.

#### Výklad základních pojmů

Pro účely tohoto reklamačního řádu mají dále uvedené základní pojmy následující význam:

- 1.1 **Zařízení** – zahrnuje koncová zařízení či jiná telekomunikační zařízení určená pro využívání služeb O2 a nabízená ze strany O2;
- 1.2 **Zboží** – zahrnuje zařízení a jakékoli další výrobky nabízené zákazníkům ze strany O2;
- 1.3 **Reklama** - uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti O2 za vady zařízení nebo zboží;
- 1.4 **Kupující** – každá fyzická nebo právnická osoba, která si od O2 zakoupila zařízení nebo jiné zboží.

### Článek II.

#### Rozsah odpovědnosti O2

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. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Kupující je oprávněn podat reklamaci, tj. uplatnit právo z vady, která se vyskytne v době 24 měsíců od převzetí. U použitého zboží včetně např. repasovaných zařízení může být tato lhůta zkrácena na 12 měsíců, pokud takové zkrácení O2 vyznačí v informačním dokumentu o rozsahu zákonné odpovědnosti za vady nebo na prodejním dokladu.

### Článek III.

#### Nároky kupujícího

- 3.1 **V případě, že má zboží při převzetí vady**, má kupující právo na jejich bezplatné odstranění. Odstranění vady spočívá především v opravě nebo výměně vadné součásti.
- 3.2 **Pokud nelze vadu bez zbytečného odkladu opravit**, může kupující požadovat i dodání nové věci, není-li to nepřiměřené vzhledem k povaze vady.
- 3.3 **Není-li možná oprava**, vyměna součásti ani dodání nové věci, má kupující právo od smlouvy odstoupit.
- 3.4 **Pokud kupující neodstoupí**, může požadovat přiměřenou slevu.
- 3.5 **Právo na dodání nové věci**, výměnu součásti či odstoupení od smlouvy kupujícímu vzniká také při větším počtu vad či opětovném výskytu vady po opravě.
- 3.6 **O2 neodpovídá za vady zboží způsobené neodborným nebo neoprávněným zásahem** (včetně změny nebo jiného zásahu do software), použitím v rozporu s návodem k obsluze, vniknutím cizích látek do přístroje, nesprávnou údržbou, v případě poškození vlivem neodvratné události (živelní pohroma), mechanickým poškozením vinou zákazníka, bylo-li zařízení připojeno na jiné než předepsané napájecí napětí, přepětím, nebo pokud byla závada způsobena ve spojení s nestandardním příslušenstvím. Za neodborný a neoprávněný zásah se považuje zejména takové nakládání se zařízením, kdy dojde k porušení ochranných prvků (plomb či přelepek) chránících citlivé technické prvky uvnitř přístroje. Práva nemohou být uplatněna v případě, je-li vyžadována úprava, modifikace nebo adaptace vedoucí k rozšíření funkcí zařízení oproti zakoupenému provedení nebo možnosti jeho provozu v jiných technických podmínkách, než pro které bylo navrženo, vyrobeno a schváleno.

### Článek IV.

#### Právo na uplatnění reklamační, způsob a místo uplatnění

Právo na uplatnění reklamační zakoupeného zboží má kupující zejména v prodejním místě, kde bylo zboží zakoupeno, anebo v kterémkoli O2 Prodejné.

Reklamační se uplatňuje osobně s tím, že je třeba předložit kompletní reklamované zařízení či jiné zboží a uvést přesný charakter závady. Při podání reklamační je kupující dále povinen prokázat, že zboží zakoupil u O2, tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a čas zakoupení zboží. K tomuto účelu je nejuhodnějším dokladem informační dokument o rozsahu zákonné odpovědnosti za vady, pokud byl vystaven, či prodejní doklad. I bez těchto dokladů je možné reklamaci uplatnit, je však třeba doložit zakoupení zboží jiným věrohodným způsobem. Kupující obdrží písemné potvrzení o uplatnění reklamační v souladu s platnými právními předpisy.

### Článek V.

#### Lhůta pro vyřizování reklamací

O2 vyřizuje reklamační bez zbytečného odkladu a nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se s kupujícím výslovně nedohodne na lhůtě delší. Nebude-li vada odstraněna včas, má kupující právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny anebo od smlouvy odstoupit.

### Článek VI.

#### Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení

- 6.1 Tento Reklamační řád nahrazuje ve vztahu ke zboží v plném rozsahu Reklamační řád společnosti O2 Czech Republic, a.s., vydaný dne 15. 6. 2009 pod čj. 169995/2009-SPDU-PD.
- 6.2 Podle tohoto Reklamačního řádu se vyřizují všechny reklamační podané v době jeho účinnosti.
- 6.3 Aktuální znění Reklamačního řádu je k nahlédnutí ve všech O2 Prodejních a na internetových stránkách O2.
- 6.4 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 13. 2. 2014

Luis Malvido, v.r.  
generální ředitel  
O2 Czech Republic a.s.