



SMLUVNÍ PODMÍNKY

Provozní podmínky pro poskytování O2 Hlasové služby



Účinnost od 1. 7. 2014

Obsah:

I.	Úvodní ustanovení	str. 2
II.	Výklad použitých pojmů	str. 2
III.	Charakteristika Služby	str. 3
IV.	Typy Účastnických stanic	str. 4
V.	Zřízení, změny a zrušení Služby	str. 6
VI.	Ohlašování závad služby a jejich odstraňování včetně lhůt	str. 10
VII.	Operátorské služby	str. 10
VIII.	Informační služby	str. 11
IX.	Doplňkové služby	str. 13
X.	Nároky Účastníků plynoucí z „Univerzální služby“	str. 15
XI.	Přístup ke službám jiného Poskytovatele	str. 18
XII.	Závěrečná ustanovení	str. 21



Oddíl I Úvodní ustanovení

- (1) Provozní podmínky pro poskytování O2 Hlasové služby (dále jen „Provozní podmínky“) jsou součástí smluvních podmínek upravujících poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s.
- (2) Provozní podmínky stanovují podrobné podmínky pro poskytování souboru veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících Doplnkových služeb zahrnutých do O2 Hlasové služby (dále jen „Služba“, nevyplyvá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace). Provozní podmínky jsou závazné pro společnost O2 Czech Republic a.s., jako poskytovatele služeb pod značkou O2 (dále jen „O2“) a všechny Účastníky využívající O2 Hlasovou službu.
- (3) Práva a povinnosti O2 a Účastníků společně pro všechny služby elektronických komunikací jsou pak upraveny ve Všeobecných podmínkách pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s. („dále jen Všeobecné podmínky“), které jsou rovněž nedílnou součástí smluvních podmínek.
- (4) Ceny za Službu jsou uvedeny v Ceníku O2 Hlasových služeb a dalších služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s. (dále jen „Ceník“), který je dostupný na internetových stránkách O2 www.o2.cz (dále jen „Internetové stránky“) a k nahlédnutí na Kontaktních místech.
- (5) Služba je zpoplatňována na základě cenových tarifů. O2 poskytuje cenové tarify pro bytové Účastnické stanice (využívané k nepodnikatelským účelům) a pro podnikové Účastnické stanice (využívané k podnikatelským účelům).

Oddíl II Výklad použitých pojmů

Pojmy definované ve Všeobecných podmínkách mají stejný význam i v těchto Provozních podmínkách, není-li níže uvedeno jinak. Pro účely těchto Provozních podmínek se dále rozumí:

- (1) **Aplikace „Moje O2“** – samoobslužný portál O2 dostupný na internetových stránkách www.mojeo2.cz.
- (2) **Číslovací oblast** – územní celek, který je zpravidla totožný s územím kraje, a v Číslovacím plánu je označený kódem Číslovací oblasti.
- (3) **Číslovací plán** – vyhláška č. 117/2007 Sb. vydaná Ministerstvem průmyslu a obchodu k provedení § 29 zákona č. 127/2005 Sb. (dále jen „ZoEK“).
- (4) **Digitální síť integrovaných služeb** (Integrated Services Digital network, dále jen „ISDN“) - je telefonní síť vytvořená na bázi již existující veřejné pevné telefonní sítě a je založena na implementaci evropských telekomunikačních norem (ETS) a doporučeních Mezinárodní telekomunikační unie (ITU). Realizují se v ní na Digitálních linkách ISDN zejména služby telefonní, faxové a služby datových přenosů.
- (5) **Doplnkové služby** - aplikace a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplnkové ke Službě. Využití Doplnkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového zařízení.
- (6) **Koncový bod** – fyzický bod, ve kterém je Účastníkovi poskytováno připojení k Pevné síti a ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup ke Službě.
- (7) **Koncové zařízení** – zařízení, schválené O2, připojené přímo nebo nepřímo k Pevné síti, které umožňuje nebo podporuje poskytování Služby. Detailní technická specifikace a seznam doporučených Koncových zařízení pro Službu je uveden na Internetových stránkách.



- (8) **Operátor** – podnikatel, který zajišťuje nebo je oprávněn zajišťovat veřejnou komunikační síť nebo přiřazené prostředky.
- (9) **Poskytovatel** – podnikatel, který je oprávněn poskytovat služby elektronických komunikací.
- (10) **Přípojně vedení** – vedení od místní telefonní ústředny O2, případně její detašované části, ke Koncovému bodu.
- (11) **Telefonní ústředna** – zařízení Pevné sítě, umožňující vzájemné spojování Koncových bodů Pevné sítě s cílem zabezpečit uskutečnění volání.
- (12) **Účastník** – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s O2 smlouvu o poskytování Služby; pojem zahrnuje i Navrhovatele (žadatel o poskytnutí Služby) a Uživatele, nevylučují-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace jednotlivé kategorie.
- (13) **Účastnická stanice** – soubor technických zařízení, včetně Přípojněho vedení a Koncového bodu, umožňující přístup ke Službě podle stanovených podmínek.
- (14) **Pevná síť** – pevná síť elektronických komunikací O2, která slouží k poskytování veřejně dostupných telefonních služeb a umožňuje přenos mluvené řeči, faksimilní a datový přenos mezi Koncovými body.
- (15) **VoIP** – Voice over IP technologie umožňující přenos hlasových volání a poskytování dalších služeb v hovorovém pásmu prostřednictvím datové nebo internetové sítě elektronických komunikací.
- (16) **VoIP hlasová brána** – technické zařízení tvořící spojovací prvek mezi částí v níž je telefonní provoz přenášen pomocí datové nebo internetové sítě a částí využívající metodu přenosu telefonního provozu s využitím běžných telefonních rozhraní a naopak.

Oddíl III Charakteristika Služby

- (1) Služba je poskytována prostřednictvím Pevné sítě a umožňuje uskutečňovat:
 - a) vnitrostátní a mezinárodní volání v automatickém telefonním styku (přímou volbou volaného čísla),
 - b) faksimilní komunikaci (veřejná faksimilní služba Telefax),
 - c) přenos dat v hovorovém pásmu rychlostmi dostatečnými pro funkční přístup k Internetu (vytáčené připojení k Internetu),
 - d) zadávání příkazů k platebním transakcím voláním na audiotextové linky a datovým spojením prostřednictvím vytáčeného připojení k Internetu (Datarif),
 - e) bezplatné volání na čísla tísňových volání nepřetržitě v rámci Pevné sítě, a to v automatickém i poloautomatickém styku, včetně lokalizace volajícího.
- (2) Služba je dostupná na území České republiky na místech pokrytých Pevnou sítí.
- (3) O2 zveřejňuje v souladu s opatřením obecné povahy vydaným ČTÚ parametry kvality poskytovaných Služeb na Internetových stránkách v sekci „Dokumenty ke stažení“ část „Ostatní dokumenty“.
- (4) Přístup Účastníka k Pevné síti je realizován prostřednictvím Účastnické stanice. Služba je zřízena zprovozněním Koncového bodu.
- (5) O2 zřizuje Účastnické stanice v následujících typech:
 - a) Přípojka,
 - b) Digitální linka ISDN,
 - c) VoIP stanice.



Technické řešení připojení uvedené v bodech b) a c) zabezpečí O2 pouze v případě, že je technicky proveditelné. Pro technické řešení připojení uvedené v bodě a) může O2 využít podle technických možností též bezdrátové technologie (např. FixGSM, DECT, apod.). O2 má právo z technických a provozních důvodů změnit typ Účastnické stanice.

- (6) O2 je oprávněna jednostranně omezit rozsah Doplnkových služeb či Doplnkové služby obměnit. Omezení rozsahu Doplnkových služeb nebo jejich obměnu není podstatnou změnou smluvních podmínek.
- (7) O2 nabízí Účastníkovi ke Službě též nájem, smluvní údržbu nebo prodej Koncového zařízení. Nájem, smluvní údržba a prodej Koncových zařízení se řídí samostatnými všeobecnými podmínkami vydanými O2.
- (8) Účastnická stanice se zřizuje na dobu neurčitou (trvalá Účastnická stanice). Na základě výslovné žádosti Účastníka lze zřídit Účastnickou stanici i na dobu určitou, nejdéle na dobu šesti měsíců ode dne zřízení dočasné Účastnické stanice. Po uplynutí sjednané doby se dočasná Účastnická stanice zruší, ledaže Účastník výslovně požádá o přeměnu na trvalou Účastnickou stanici.
- (9) Každé Účastnické stanici je v souladu s Číslovacím plánem přiřazeno telefonní číslo.
- (10) Telefonní číslo je vždy devítimístné a obsahuje kód Číslovací oblasti, ve které je Účastnická stanice zřízena. Telefonní číslo určuje O2 a může ho změnit, jestliže je to z technických či provozních důvodů nutné, případně dojde-li ke změně Číslovacího plánu. O2 na změnu Účastníka upozorní písemně nejméně 1 měsíc předem. Účastník nemá nárok na náhradu škody ani jiné újmy, která mu změnou čísla vznikla.

Oddíl IV Typy Účastnických stanic

Článek 1 Přípojka

- (1) Přípojka umožňuje přístup ke Službě v Koncovém bodě na analogovém účastnickém rozhraní.
- (2) O2 zřizuje Přípojky se samostatným připojením. Vyjimečně tam, kde nejsou vytvořeny technické podmínky pro zřízení Přípojky se samostatným připojením, zřídí Přípojku s podvojným připojením.
- (3) Podvojně připojení spočívá v tom, že dvě Přípojky jsou připojeny k telefonní ústředně jedním Přípojným vedením. Novou Přípojku s podvojným připojením zřídí O2 pouze dočasně do doby vytvoření technických podmínek v Pevné síti pro provedení přeměny Přípojky s podvojným připojením na Přípojku se samostatným připojením. Při podvojném připojení mohou Účastníci používat své Přípojky k volání bez vzájemného rušení nebo spoluposlechu volání, nemohou je však používat k volání současně a nemají možnost vzájemné komunikace.
- (4) K Přípojce s podvojným připojením nesmí být připojována:
 - a) spojovací nebo přepojovací Koncová zařízení,
 - b) zabezpečovací ústředny,
 - c) zařízení obrazové komunikace,
 - d) automatická volící a zabezpečovací zařízení.
- (5) Pominou-li technické důvody pro zřízení Přípojky s podvojným připojením, O2 provede přeměnu na Přípojku se samostatným připojením i bez žádosti Účastníka. Přeměnu O2 provede též, zůstane-li na zařízení s podvojným připojením jediný Účastník.



Článek 2 Digitální linka ISDN

- (1) Digitální linka ISDN umožňuje přístup ke Službě na digitálním účastnickém rozhraní. Digitální linka ISDN umožňuje uskutečnit více spojení současně, a to dle počtu digitálních komunikačních kanálů.
- (2) Digitální komunikační kanál umožňuje přenos hlasových informací a datových informací prostřednictvím vytáčeného připojení k internetu rychlostí 64 kbit/s.
- (3) O2 poskytuje Digitální linky ISDN v typech ISDN2, ISDN30 a 2MBL.
- (4) Digitální linka ISDN2 poskytuje Účastníkovi dva digitální komunikační kanály. Digitální linka ISDN2 se poskytuje ve dvou variantách s Koncovými body na rozhraní U nebo S/T. Pokud je Koncový bod na rozhraní U, telefonní zásuvka NT1 je ve vlastnictví Účastníka. Pokud je Koncový bod na rozhraní S/T, telefonní zásuvka NT1 je ve vlastnictví O2 a Účastník platí O2 za její pronájem. Od 18.1.2005 nejsou Digitální linky ISDN2 s Koncovým bodem S/T nově zřizovány. Digitální linka ISDN2 může být zřízena pouze v kombinaci s jednou z Doplnkových služeb Vícenásobné účastnické číslo nebo Sériová linka nebo Provolba.
- (5) Digitální linka ISDN30 poskytuje Účastníkovi třicet nezávislých digitálních komunikačních kanálů. Koncovým bodem Digitální linky ISDN30 je rozhraní S/T.
- (6) Digitální linka 2MBL poskytuje Účastníkovi třicet nezávislých digitálních komunikačních kanálů, v Účastníkem zvolené konfiguraci příchodích a odchozích kanálů. Digitální linka 2MBL je určena k připojení digitální pobočkové telefonní ústředny k Pevné síti. Dle technických možností O2 může být použito i pro připojení jiných Koncových zařízení.
- (7) Digitální linky ISDN30 a 2MBL mohou být zřízeny pouze v kombinaci s Doplnkovou službou Sériová linka nebo Provolba.

Článek 3 VoIP stanice

- (1) VoIP stanice umožňuje uskutečňovat volání prostřednictvím sítě Internet a jiných datových sítí. Faksimilní komunikace a přenos dat v hovorovém pásmu nejsou garantovány.
- (2) VoIP stanice je určena pouze pro fyzické a právnické osoby registrované dle IČ. VoIP stanici lze zřídit pouze na Účastnické stanici, prostřednictvím které Účastník současně využívá vybranou službu od O2, která umožňuje připojení k síti Internet nebo připojení k jiné datové síti prostřednictvím Pevné sítě. VoIP stanice je poskytována pod obchodními názvy VoIP linka, O2 Virtuální ústředna a O2 Neomezená linka. O2 Neomezenou linku a O2 Virtuální ústřednu s funkcí hostované pobočkové ústředny lze zřídit v minimálním počtu tří služeb.
- (3) Služba VoIP linka umožňuje Účastníkovi uskutečňovat volání, a to buď v analogovém telefonním rozhraní, digitálním telefonním rozhraní ISDN2 a ISDN30 nebo v datovém rozhraní s protokolem SIP.
- (4) Služba O2 Virtuální ústředna umožňuje Účastníkovi uskutečňovat volání a přístup k funkcím hostované pobočkové ústředny v datovém rozhraní s protokolem SIP.
- (5) Služba O2 Neomezená linka umožňuje Účastníkovi uskutečňovat volání a lze zvolit variantu s nebo bez přístupu k funkcím hostované pobočkové ústředny v datovém rozhraní s protokolem SIP.
- (6) Pro uskutečňování volání prostřednictvím telefonních rozhraní je nezbytné využití VoIP hlasové brány, která převádí provoz doručený z telefonních rozhraní v hovorovém pásmu na provoz datový, který je dále šířen v síti Internet nebo jiné datové síti a naopak. VoIP hlasová brána musí být nakoupen Účastníkem od O2 nebo si ji Účastník může od O2 pronajmout.
- (7) Koncovým bodem VoIP stanice je příslušné telefonní rozhraní umístěné ve VoIP hlasové bráně. V případech, kdy je VoIP hlasová brána ve vlastnictví Účastníka nebo není použita, je Koncový bod VoIP stanice shodný s Koncovým bodem služby umožňující připojení k síti Internet nebo jiné datové síti, na



které je VoIP stanice zřízena. O2 neodpovídá za funkčnost a nastavení rozhraní, které je vlastnictví Účastníka.

- (8) VoIP stanice na telefonním rozhraní může být zřízena v jednom z následujících typů:
- a) VoIP linka na analogovém telefonním rozhraní jako jedna samostatná Účastnická stanice,
 - b) VoIP linka na analogovém telefonním rozhraní jako dvě a více Účastnických stanic sdružených Doplnkovou službou Sériová linka,
 - c) VoIP linka na digitálním telefonním rozhraní ISDN2 sdružených Doplnkovou službou Vícenásobné účastnické číslo, Sériová linka nebo Provolba,
 - d) VoIP linka na digitálním telefonním rozhraní ISDN30 jako jedna nebo více účastnických stanic sdružených Doplnkovou službou Sériová linka nebo Provolba.
- (9) VoIP stanice na datovém rozhraní může být zřízena v jednom z následujících typů:
- a) VoIP linka s protokolem SIP jako samostatná Účastnická stanice,
 - b) VoIP linka s protokolem SIP jako dvě nebo více Účastnických stanic sdružených Doplnkovou službou Sériová linka nebo Provolba,
 - c) O2 Virtuální ústředna, O2 Virtuální ústřednu není možné připojit na ústřednu PBX
 - d) O2 Neomezená linka, O2 Neomezenou linku není možné připojit na ústřednu PBX
- (10) Účastník není oprávněn bez souhlasu O2 přemístit VOIP stanici s účastnickým číslem

Článek 4 Vedlejší Účastnická stanice

- (1) Vedlejší Účastnická stanice je Účastnická stanice, která je k místní telefonní ústředně připojena za Koncovým bodem sítě nepřímou, zejména prostřednictvím přepojovacího nebo spojovacího zařízení, a rovněž i vedlejší telefonní zásuvka.

Článek 5 Veřejné telefonní stanice

- (1) Veřejné telefonní stanice (dále jen „VTS“) jsou Účastnické stanice typu Přípojka zřízené právníkem nebo fyzickým osobám, ze kterých lze v hodinách pro veřejnost uskutečňovat volání a podávat telefonicky telegramy. O2 zřídí VTS jen v obcích, kde není splněno hustotní kritérium počtu veřejných telefonních automatů. Provoz je zabezpečen samostatnou smlouvou mezi O2 a Účastníkem VTS. Účastník VTS je povinen zajistit doručování výzev po jejich převzetí v určeném obvodu obce, a to ve stanoveném časovém limitu pro doručení. Za každé jednotlivé použití VTS má Účastník právo vybrat od uživatele kromě ceny za poskytnutou službu ještě cenu za použití VTS dle platného Ceníku, která mu náleží.

Oddíl V Zřízení, změny a zrušení Služby

Článek 1 Zřízení Služby

- (1) Účastník, který má zájem o zřízení Služby, vyplní a podepíše na Kontaktním místě formulář Specifikace služby (dále jen „Specifikace“). Účastník může požádat o zřízení Služby a o doručení formuláře Specifikace i telefonicky prostřednictvím zákaznické linky O2 800 020 202 (pro malé a střední firmy je určena linka pro firemní zákazníky O2 800 203 203) nebo prostřednictvím eSHOPu a podepsaný jej doručit O2. I v případě telefonické objednávky nebo objednávky prostřednictvím eSHOPu je O2 oprávněna ověřit identitu Účastníka a správnost jeho osobních a identifikačních údajů, například doručením doporučené zásilky do vlastních rukou Účastníka. Pro vyloučení záměny osob a ověření existence konkrétní osoby může být součástí doručovací adresy i rodné číslo Účastníka, které uvedl v telefonické objednávce.



- (2) Pokud Účastník před zřízením Služby neužíval žádnou ze služeb O2 poskytovaných prostřednictvím Pevné sítě, v rámci zřízení Služby je automaticky zřízena Účastnická stanice.
- (3) O2 zřizuje Účastnickou stanici pouze v prostorech, či nemovitostech, jichž je Účastník (Navrhovatel) oprávněným uživatelem nebo vlastníkem.
- (4) Kromě identifikačních dokladů předkládá Navrhovatel na žádost O2:
 - a) doklad o oprávněném užívání prostor, ve kterých má být, resp. je Účastnická stanice zřízena,
 - b) souhlas vlastníka, resp. správce objektu nebo nemovitosti s provedením nezbytných úkonů pro zřízení Účastnické stanice,a v případě písemného styku jejich fotokopii, na požádání O2 pak jejich ověřenou fotokopii.
- (5) Způsob realizace a průběh Přípojného vedení při zřízení Účastnické stanice, případně při pozdějších změnách, určuje O2.
- (6) Zřízením Služby se rozumí okamžik, od kterého je umožněno užívání Služby.
- (7) O2 zaručuje zřízení Účastnické stanice typu Přípojka do 15 kalendářních dnů od akceptace požadavku na zřízení Služby, typu Digitální linka ISDN a VoIP stanice do 40 dnů ode dne akceptace požadavku na zřízení Služby, nedohodne-li O2 se zákazníkem lhůtu jinou.
- (8) O2 zřizuje vedlejší Účastnické stanice, ve lhůtách dohodnutých s Účastníkem.
- (9) Na zřízení Služby se přiměřeně použijí ustanovení čl. 2 Všeobecných podmínek o uzavírání Účastnické smlouvy. Na zřízení Doplnkové služby se přiměřeně použijí ustanovení Provozních podmínek o zřízení Služby a ustanovení čl. 9 Všeobecných podmínek o Změnách Účastnické smlouvy.
- (10) O2 zřizuje Účastnické stanice, pokud je požadavek technicky proveditelný. V případech, kdy je požadavek technicky neproveditelný, je dále evidován po dobu 12 měsíců ode dne jeho převzetí. Po splnění technických předpokladů nebo odstranění překážek technického charakteru v přiměřené době je Navrhovatel informován o akceptaci objednávky O2. Není-li ani po uplynutí 12 měsíců Účastnická stanice zřízena, má se požadavek za zamítnutý, nedohodne-li se O2 s Navrhovatelem jinak.
- (11) Účastník může požádat na Kontaktním místě nebo prostřednictvím zákaznické linky o přenesení telefonního čísla od jiného Poskytovatele. Požadavek na přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele lze realizovat pouze přečíslováním stávající Služby. V případě že, Navrhovatel není Účastníkem Služby, může požadavek na přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele uplatnit současně se žádostí o zřízení dočasné Služby s dočasným telefonním číslem. V případě, že nebude přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele uskutečněno z důvodu stojících na straně Účastníka, O2 bude Účastníkovi poskytovat Služby prostřednictvím tohoto čísla i nadále.
- (12) Požadavek na přenesení telefonního čísla je realizovatelný pouze, pokud je Služba zřizována ve stejné Číslovací oblasti jako u opouštěného Poskytovatele.
- (13) V průběhu zřizování Služby může dojít k dočasné nedostupnosti ostatních služeb poskytovaných na Účastnické stanici.
- (14) Změny Služby včetně Doplnkových služeb lze provádět prostřednictvím zákaznické linky O2 800 123 456 (pro malé a střední firmy je určena linka pro firemní zákazníky O2 800 203 203), na Kontaktních místech nebo v Aplikaci „Moje konto“.



Článek 2 Změna typu Účastnické stanice

- (1) Účastník může požádat o změnu typu Účastnické stanice (též „přeměnu Služby“) stejným způsobem jako o zřízení Služby. Změna typu Účastnické stanice je realizována ve lhůtách upravených pro zřízení Služby.
- (2) V průběhu změny typu Účastnické stanice může dojít k dočasné nedostupnosti služeb poskytovaných na Účastnické stanici.
- (3) Při změně typu Účastnické stanice se nemění adresa umístění.
- (4) Změna typu Účastnické stanice z Přípojky na Digitální linku ISDN a je provedena pouze za předpokladu, že se jedná o Účastnickou stanici s Přípojným vedením, které není ve svém průběhu přerušeno detašovanou částí telefonní ústředny např. koncentrátorem.

Článek 3 Přeložení, přemístění Služby

- (1) Službu lze na základě požadavku Účastníka přeložit za úplatu dle Ceníku na jiné místo v rámci Číslovací oblasti při současném zachování telefonního čísla za těchto podmínek:
 - a) Účastník je oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor, či nemovitosti, kam má být Služba přeložena;
 - b) u překládané Služby nejsou evidovány pohledávky po lhůtě splatnosti za poskytnuté služby elektronických komunikací a jiné související činnosti;
 - c) Účastník uvede nezbytné identifikační a jiné údaje související s přeložením Služby a na požádání předloží O2 doklady prokazující správnost uvedených údajů.
- (2) O2 přeloží Službu na nové místo v rámci technických možností a časového pořadí uplatněných požadavků ve lhůtách upravených pro zřízení Služby.
- (3) V případě přeložení Služby, bude její poskytování v rámci realizace překládky po nezbytně nutnou dobu přerušeno.
- (4) Pokud je na dané Účastnické stanici poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze Službu přeložit samostatně, ale pouze společně se všemi službami elektronických komunikací poskytovanými na dané Účastnické stanici. Pokud Účastník nemá zájem na přeložení některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na dané Účastnické stanici, budou tyto služby na žádost Účastníka zrušeny ke dni přeložení.
- (5) Přemístěním se rozumí umístění Služby na jiném místě v téže budově nebo i jiné budově, nacházející se na souvislém pozemku téhož vlastníka. Pro přemístění se přiměřeně použijí ustanovení odstavců (1), (2) a (3) tohoto článku.
- (6) O2 zabezpečí přemístění Služby ve lhůtách dohodnutých Účastníkem.



Článek 4 Převod Služby

- (1) Službu je možné převést mezi Účastníky postupem dle čl. 9.9.3. Všeobecných podmínek.
- (2) Při převodu Služby je dosavadní Účastník povinen uhradit veškeré ceny za služby a další související činnosti poskytnuté do dne převodu Služby.
- (3) Pokud je na dané Účastnické stanici poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze Službu převést samostatně, ale pouze společně se všemi službami elektronických komunikací poskytovanými na dané Účastnické stanici. Pokud Účastník či Navrhovatel nemají zájem na převodu některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na dané Účastnické stanici, budou tyto služby na žádost dosavadního Účastníka (resp. Navrhovatele) zrušeny.
- (4) V případě, že nebude možné uskutečnit převod Služby z důvodů na straně Navrhovatele, budou k požadovanému datu převodu zrušeny všechny služby elektronických komunikací poskytované na dané Účastnické stanici.

Článek 5 Dočasné přerušení Služby

- (1) O2 zabezpečí na základě požadavku Účastníka dočasné přerušení Služby. Dočasné přerušení Služby na žádost Účastníka nesmí přesáhnout dobu šesti po sobě jdoucích měsíců. Nedá-li Účastník dispozice pro obnovení provozu Služby do uplynutí této doby, případně do uplynutí doby, na kterou bylo přerušeno provozu sjednáno, bude provoz Služby nadále přerušeno a za Službu bude účtováno dle standardních cenových podmínek uvedených v Ceníku.

Článek 6 Zrušení Služby

- (1) Účastník Službu zruší postupem dle čl. 9.9 Všeobecných podmínek. Po dobu plynutí lhůty pro zrušení Služby nelze uplatnit požadavek na změnu u ostatních služeb poskytovaných O2 Účastníkovi.
- (2) Pokud není Doplnková služba Hlasová schránka Účastníkem užívána v průběhu šesti po sobě jdoucích účtovacích obdobích, může být O2 zrušena.
- (3) O2 zajišťuje přenositelnost telefonních čísel Služby tak, aby Účastníci mohli zrušit Službu a současně přejít s telefonním číslem k jinému pevnému Poskytovateli v rámci Číslovací oblasti . V rámci přenositelnosti nedochází ke změně umístění Účastnické stanice.
- (4) Pokud Účastník využívá Doplnkové služby Sériová linka, Provolba nebo VPN, Vícenásobné účastnické číslo, telefonní čísla bloku provolby nebo telefonní čísla zahrnutá do VPN musí být přenesena jako jedna skupina.
- (5) Pokud Účastník využívá Doplnkovou službu Sériová linka, je přeneseno telefonní číslo sériového zapojení.
- (6) Pro rušení Služeb se současným zpřístupněním Připojného vedení platí obdobné podmínky jako u zrušení Služby u O2 s přenesením telefonního čísla.



Oddíl VI Ohlašování závad služby a jejich odstraňování včetně lhůt

- (1) Účastník ohlašuje závady Služby telefonicky na telefonním čísle nepřetržitě zákaznické podpory O2 800 184 084. Závadou (poruchou) se rozumí stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat Službu nebo podstatně snižuje stanovenou kvalitu Služby. Osoba ohlašující závadu je povinna ohlásit své jméno, identifikační údaje Služby, u níž se vyskytla závada, obchodní firmu/název, místo a druh poruchového stavu, čas zjištění a popis závady, kontaktní osobu a kontaktní telefon. V případě nutnosti sdělení přihlašovacích údajů ke Službě O2 požaduje identifikační údaje uváděné na vyúčtováních. O2 je oprávněna požadovat od Účastníka poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.
- (2) V případě, že je v rámci analýzy poruchy zjištěno, že se chyba nachází až za Koncovým bodem Účastníka, nejde o závadu Služby. Trvá-li Účastník, i přes upozornění na tuto skutečnost, na řešení ze strany O2 spojeném s výjezdem technika, jedná se o zpoplatněný výjezd.
- (3) Reklamáce technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení závady, v souladu s těmito Provozními podmínkami.
- (4) Pokud není mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, zahájí O2 práce na odstraňování závady:
 - a) u závady ohlášené do 8:00 hodin pracovního dne, nejpozději do 14:00 hodin téhož dne,
 - b) u závady ohlášené v době 8:00 hodin – 0:00 hodin v pracovních dnech, nejpozději do 24 hodin od ohlášení,
 - c) u závady ohlášené ve dnech pracovního volna a klidu, nejpozději do 14:00 hodin následujícího pracovního dne.
- (5) Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je-li to technicky možné, 4 kalendářní dny s výjimkou případů působení okolností, které nemohla O2 předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.
- (6) O2 neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci Koncových telekomunikačních zařízení v majetku Účastníka, které Účastník využívá k připojení ke Službě, pokud není dohodnuto jinak.

Oddíl VII Operátorské služby

- (1) Operátorské služby zabezpečuje O2 v rámci Pevné sítě prostřednictvím operátorů, kteří na základě požadavků Účastníků zprostředkují spojení na požadované číslo.
- (2) Požadavky na volání ve vnitrostátním styku a na čísla tísňových volání se uplatňují na přístupovém čísle 1180 nebo 1188 a realizují se jako následně spojená volání po vyhledání a sdělení čísla.
- (3) Požadavky na volání v mezinárodním styku se uplatňují prostřednictvím přístupových čísel 1181 nebo 1188 a realizují se jako následně spojená volání po vyhledání a sdělení čísla.
- (4) Úplný přehled operátorských služeb je možno získat na Kontaktních místech a v Ceníku.

Oddíl VIII Informační služby

Článek 1 Uveřejnění záznamů

- (1) O2 zabezpečuje spolu se Službou uveřejnění osobních, resp. identifikačních údajů (dále jen záznam) Účastníka v rámci informační služby O2 o telefonních číslech účastníků telefonní služby. Účastník může vyjádřit s takovým uveřejněním nesouhlas dle čl. 6.7 Všeobecných podmínek. O2 zabezpečí bezplatně na základě požadavku Účastníka, aby jeho záznamy nebyly uveřejněny v rámci informační služby O2.
- (2) Osobními údaji Účastníka – fyzické osoby jsou: jméno, příjmení, případně pseudonym, titul, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo a adresa elektronické pošty.
Osobními údaji Účastníka – podnikající fyzické osoby jsou: jméno, příjmení, případně pseudonym, titul, adresa trvalého pobytu, místo podnikání, telefonní číslo a adresa elektronické pošty.
Identifikačními údaji Účastníka – právnické osoby jsou: obchodní firma nebo název nepodnikající právnické osoby, adresa sídla, případně adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty.
- (3) Zařazení do informační databáze v rozsahu osobních, resp. identifikačních údajů je považováno za základní (standardní) uveřejnění, které není zpłatňováno.
- (4) O2 je povinna na žádost osoby, která poskytuje veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech nebo poskytuje účastnické seznamy, předat tyto záznamy Účastníků v rozsahu standardního uveřejnění s výjimkou údajů těch Účastníků, kteří uveřejnění odmítli.
- (5) O2 bezplatně zabezpečí na základě požadavku Účastníka, že jeho osobní údaje budou zveřejněny v rámci informační služby O2 s označením, že nesmí být používány pro účely marketingu. Údaj o požadavku Účastníka předá O2 rovněž subjektu dle odst. 4 v rámci předávání záznamů.
- (6) O2 zabezpečí uveřejnění pseudonymu pouze za předpokladu, že pseudonym nebude:
 - a) svým významem v rozporu s právním řádem České republiky (za takový se považuje zejména pseudonym, který svým obsahem podporuje nebo propaguje hnutí, které prokazatelně směřuje k potlačení práv a svobod člověka nebo hlásá národnostní, rasovou, náboženskou či třídní zášť nebo zášť vůči jiné skupině osob nebo který svým obsahem hanobí některý národ, jeho jazyk, některou etnickou skupinu nebo rasu, nebo skupinu obyvatelů pro jejich politické přesvědčení nebo který svým obsahem porušuje cizí práva nebo ohrožuje výchovu mládeže) anebo
 - b) svým významem v rozporu s dobrými mravy (za takový se považuje zejména pseudonym, který je v rozporu s obecně uznávanými etickými pravidly společnosti a jako takový je považován za neslušný, urážlivý, hanlivý apod.).
- (7) O2 bezplatně zabezpečí na základě požadavku Účastníka změnu údajů předaných dle odst. 4) tohoto článku oprávněným subjektům pro účely uveřejnění v telefonním seznamu nebo pro účely poskytování veřejně dostupných informačních služeb o telefonních číslech, a to v nejbližším termínu předání záznamu oprávněnému subjektu.

Článek 2 Informační služba o telefonních číslech 1180

- (1) V rámci informační služby o telefonních číslech 1180 jsou poskytovány informace o telefonních číslech Účastníků a dostupné informace o telefonních číslech účastníků služeb ostatních Poskytovatelů, přičemž informace o telefonních číslech Účastníků nejsou upřednostňovány na úkor informací o telefonních číslech účastníků služeb ostatních Poskytovatelů.



- (2) Požadavek na informaci o telefonním čísle je uplatňován u operátorského pracoviště na čísle 1180. Při uplatnění požadavku je Účastník povinen uvést:
 - a) jméno a příjmení účastníka v případě fyzické osoby,
 - b) obchodní firmu či název účastníka v případě právnické osoby,
 - c) adresu, na které se požadovaná účastnická stanice nachází.
- (3) O2 zabezpečuje na čísle 1180 i další služby související s poskytováním informací o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby. Jedná se např. o:
 - a) službu Kontaktní spojení hovoru na vyhledané číslo,
 - b) službu Oborové vyhledávání (vyhledávání odpovídajícího telefonního čísla účastníka veřejné telefonní služby podle oboru podnikání),
 - c) službu Předání informace o vyhledaném telefonním čísle formou krátké textové zprávy (SMS) nebo prostřednictvím elektronické pošty (e-mail).

Článek 3 Informační služba o telefonních číslech a související informace 1188

- (1) V rámci informační a asistenční služby 1188 jsou poskytovány informace o telefonních číslech Účastníků a dostupné informace o telefonních číslech účastníků služeb ostatních Poskytovatelů, přičemž informace o telefonních číslech Účastníků nejsou upřednostňovány na úkor informací o účastnících ostatních Poskytovatelů.
- (2) Požadavek na informaci o konkrétním telefonním čísle je uplatňován u operátorského pracoviště na čísle 1188. Při uplatnění požadavku je Účastník povinen uvést:
 - a) jméno a příjmení účastníka v případě fyzické osoby,
 - b) obchodní firmu či název účastníka v případě právnické osoby,
 - c) adresu, na které se požadovaná účastnická stanice nachází.
- (3) O2 zabezpečuje na čísle 1188 i další služby související s poskytováním informací o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby. Jedná se např. o:
 - a) službu Kontaktní spojení hovoru na vyhledané číslo,
 - b) službu Oborové vyhledávání (vyhledávání odpovídajícího telefonního čísla účastníka veřejné telefonní služby podle oboru podnikání),
 - c) službu Předání informace o vyhledaném telefonním čísle formou krátké textové zprávy (SMS) nebo prostřednictvím elektronické pošty (e-mail),
 - d) vyhledání informace týkající se veřejně dostupných informací, dopravního spojení, informací o dopravě, aj.,
 - e) informace o mezinárodních telefonních číslech vybraných zemí a možnost spojení na ně,
 - f) další související informace.

Článek 4 Informační služba o mezinárodních telefonních číslech 1181

- (1) V rámci informační služby o mezinárodních telefonních číslech lze na lince 1181 získat dostupné informace o mezinárodních telefonních číslech vybraných zemí, možnost spojení na ně, posílání faxu, aj.
- (2) Požadavek na informaci o konkrétním telefonním čísle je uplatňován u operátorského pracoviště na čísle 1181. Při uplatnění požadavku je Účastník povinen uvést:



- a) jméno a příjmení účastníka v případě fyzické osoby,
- b) obchodní firmu či název účastníka v případě právnické osoby,
- c) adresu, na které se požadovaná účastnická stanice nachází.

Oddíl IX Doplnkové služby

Mezi Doplnkové služby patří zejména:

- (1) **Přesměrování hovorů** – umožňuje okamžité přesměrování volání k libovolné Účastnické stanici. Volaný Účastník hradí cenu dle Ceníku za každé přesměrované volání od volané Účastnické stanice na zvolenou účastnickou stanici.
- (2) **Zamezení odchozích volání** – umožňuje selektivně zamezení odchozích mezinárodních volání, dálkových volání, spojení na linky DATARIF 976 a na Audiotexové linky (zamezena volání začínající číslem 976 a 90x, kde x = 0, 6, 8, 9), volání do mobilních sítí (zamezena volání začínající číslem 60x, kde x = 1 až 8 a čísla 72, 73, 77, 79, 96x, kde x=1 až 7) a spojení ke službám sítě Internet.
- (3) **Pevně směřovaná volání** – umožňuje automatické vytočení předem nastaveného telefonního čísla po uplynutí 10 sekund od zvednutí sluchátka.
- (4) **Upozornění na čekající volání** – umožňuje upozornění na další volání v průběhu volání a přidržení nebo ukončení probíhajícího hovoru a přijetí nového volání.
- (5) **Provolba** umožňuje, aby si Účastník, který disponuje pobočkovou ústřednou, zvolil telefonní čísla z provolbového bloku a na tato čísla mu pak volající mohou volat přímo (bez zásahu spojovatelky).
- (6) **Sériová linka** umožňuje svázat Připojná vedení Účastnických stanic do jednoho logického přístupu dosažitelného přes jedno telefonní číslo (řídící číslo sériového zapojení).
- (7) **Vícenásobné účastnické číslo** umožňuje přidělit jedné Digitální lince ISDN až 7 telefonních čísel. Při příchozím volání je podle volaného čísla vybráno jedno nebo více určitých Koncových zařízení, připojených k této Digitální lince ISDN. Přiřazení telefonních čísel ke Koncovým zařízením je zcela na zodpovědnosti Účastníka. Jedno z čísel skupiny je určeno jako hlavní telefonní číslo. Toto telefonní číslo je v síti používáno pro účely identifikace a pro účely zpoplatnění v těch případech, kdy síť nemá informaci o konkrétním čísle skupiny.
- (8) **O2Xcall** umožňuje zlevněné volání do vybraných zemí. K volání se využívá přístupový kód 970, který se předřazuje při vytáčení volanému číslu v zahraničí (včetně mezinárodního přestupného znaku 00 a čísla země). Služba není přístupná při volání prostřednictvím Předplacené telefonní karty.
- (9) **Hlasová schránka** spočívá ve vytvoření paměťového prostoru pro záznam a digitální uložení zpráv. Příchozí volání jsou přesměrována do této schránky v případě, že se volaný nehlásí, volaná telefonní přípojka je obsazená nebo si volaný sám tato volání do schránky přímo přesměroval. Volajícímu, který volá na Účastnickou stanici, a jehož volání je přesměrováno do schránky volaného je účtována cena za volání podle jeho tarifu.
- (10) **Podrobný rozpis hovorů** spočívá ve zpracování detailních záznamů o uskutečněných voláních do přehledného tiskového výstupu. O2 zabezpečuje na základě požadavku Účastníka pravidelný podrobný rozpis odchozích volání za zúčtovací období (tento rozpis je součástí pravidelného vyúčtování za služby) nebo jednorázový rozpis odchozích volání za uplynulé/a zúčtovací období. Jednorázový zpětný rozpis lze poskytnout za celé zúčtovací období nebo jeho část, zpětně však nejdéle za dvě zúčtovací období bezprostředně před podáním požadavku. Jednorázový rozpis není součástí pravidelného Vyúčtování za služby. Podrobný rozpis lze zabezpečit pro všechny druhy automaticky uskutečněných odchozích hovorů nebo pouze pro některý (některé) z druhů hovorů či jejich kombinací uvedených v Ceníku. O2 zajistí na základě požadavku Účastníka za podmínek uvedených v Ceníku zakrytí části volaného telefonního čísla zobrazovaného na Podrobném výpise hovorů.



- (11) **CLIP** umožňuje volanému Účastníkovi zobrazení volajícího telefonního čísla.
- (12) **Služba SMS** je určena pro Účastníky, kteří užívají Koncové zařízení podporující psaní, odesílání a příjem SMS a mají aktivovanou Doplnkovou službu CLIP nebo využívají softwarovou aplikaci „eSMskátor“ pro odesílání SMS z osobního počítače. Bez funkční služby CLIP lze SMS v textové podobě odesílat, příjem SMS je však možný pouze v hlasové podobě. V případě, že přijímající Účastník užívá Koncové zařízení nepodporující SMS nebo nemá zřízenou Doplnkovou službu CLIP, budou doručované textové SMS zprávy SMS centrem převedeny do umělé řeči a doručeny Účastníkovi v hlasové podobě. Převod textu do umělé řeči je automatizován a převod i doručení SMS v hlasové podobě probíhá zcela bez lidského zásahu. Službu není možné využít z VoIP linky. O2 zpoplatňuje každou SMS odeslanou ze SMS koncového zařízení, která byla platformou služby SMS přijata a předána k dalšímu doručení do jiných komunikačních sítí nebo k doručení do sítě O2.
- (13) **Jednotné číslo** (dále jen „JČ“) umožňuje volání prostřednictvím zkrácených maximálně pětimístných telefonních čísel začínajících jedničkou s výjimkou čísel tísňových volání a Evropských harmonizovaných čísel. JČ je zřizováno na základě požadavku Účastníka, jenž je držitelem Rozhodnutí Úřadu o přidělení čísla (dále jen „Rozhodnutí“). JČ je možné zajišťovat buď pomocí operátora, nebo pomocí automatického hlasového zařízení O2 (automatická hláška). Při operátorském provozu musí mít Účastník k dispozici takový počet Přípojných vedení, jaký je stanoven v Rozhodnutí. Při provozu pomocí automatického hlasového zařízení O2 nejsou potřebná Přípojná vedení, propojení se provede pouze na ústředně. Délka informace podávané automatickým hlasovým zařízením O2 jsou maximálně tři minuty. Pokud nemá Účastník při operátorském provozu alespoň jedno Přípojné vedení na přiřazenou Účastnickou stanici v každém atrakčním obvodu tranzitní ústředny (dále jen TÚ) O2, je nutno zřídit v této TÚ Službu s telefonním číslem bez Přípojného vedení s Doplnkovou službou Pevné přesměrování hovorů na přiřazenou Účastnickou stanici operátorského pracoviště Účastníka.
- (14) **Identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání** spočívá v zajištění identifikace Účastnické stanice, ze které bylo Účastníkovi voláno, v případě, že ji Účastník označí za Účastnickou stanici, ze které přijal v Účastníkem stanoveném časovém intervalu zlomyslné či obtěžující volání. Volání jsou identifikována maximálně dva měsíce zpětně ode dne uplatnění požadavku. Ve výpisu identifikovaných příchozích volání uskutečněných z Účastnických stanic užívajících O2 Hlasovou službu nebo O2 Mobilní hlasovou službu je uváděno úplné národní telefonní číslo, ze kterého bylo voláno, osobní, resp. identifikační údaje Účastníka, volající Účastnické stanice a datum a čas volání. Tyto údaje jsou uváděny i u telefonních čísel, které nejsou na základě požadavku Účastníka zveřejněny v telefonním seznamu nebo mají aktivovanou službu Skrytí čísla volajícího. Při obtěžujícím nebo zlomyslném volání, uskutečněném z Účastnických stanic zapojených do pobočkových ústředí, je ve výpisu uvedeno i číslo spojovatelky nebo číslo příslušné vedlejší Účastnické stanice (pobočky). U zlomyslných nebo obtěžujících volání uskutečněných ze sítě jiného Poskytovatele O2 předá informaci o volajícím telefonním čísle a identifikační údaje účastníka v síti jiného Poskytovatele, pokud jiný Poskytovatel tyto údaje O2 předá. O2 zabezpečí předání výpisu identifikovaných příchozích volání k poštovní přepravě formou doporučené poštovní zásilky nebo jeho dodání prostřednictvím svého obchodního zástupce, a to nejpozději do čtrnácti kalendářních dnů od akceptace požadavku, pokud nebylo dohodnuto jinak. Výpis identifikovaných příchozích volání se vztahuje vždy k jedné Účastnické stanici, resp. k hlavnímu číslu, dle požadavku Účastníka.
- (15) **Audit příchozích hovorů** spočívá ve zpracování statistiky příčin ukončení příchozích volání na telefonní čísla Účastnických stanic. Statistiky jsou k dispozici na Internetových stránkách <https://o2portal.cz.o2.com>. Součástí Doplnkové služby je Auditorská zpráva, která popisuje zjištěný stav a obsahuje návrhy řešení. Podmínkou pro zřízení Doplnkové služby je kladný výsledek technického šetření provedeného na základě Žádosti o technické šetření služby Audit příchozích hovorů (dále jen Žádost). Služba je zřízena dnem zpřístupnění dat Účastníkovi na Internetových stránkách. Den zpřístupnění dat určí Účastník v Objednávce, a to minimálně deset pracovních dnů od data Objednávky. Účastník dále v Objednávce určí datum pro vypracování Auditní zprávy, nejdéle do třiceti kalendářních dnů od zrušení Doplnkové služby Audit příchozích hovorů. Doplnková služba se zřizuje minimálně na dobu třiceti kalendářních dnů. Registrační údaje pro přístup do aplikace na Internetových stránkách



budou Účastníkovi doručeny obchodním zástupcem O2 minimálně jeden pracovní den před zpřístupněním dat, nejpozději do deseti pracovních dnů od Objednávky. Po dobu poskytování Doplnkové služby je nutné zachovat technické a administrativní nastavení telefonního čísla pro zajištění srovnatelných výstupů služby Audit přichozích hovorů, příp. jakékoliv změny oznámit obchodnímu zástupci O2. O2 v souladu se svými technickými možnostmi pro poskytnutí služby Audit přichozích hovorů nezaručuje zaznamenání všech přichozích volání. Jedná se zejména o volání v přichozím směru uskutečněné v rámci přípojné HOST ústředny.

Úplný přehled poskytovaných doplňkových služeb a dalších služeb k Účastnické stanici je možno získat na Kontaktním místě a v Ceníku.

Oddíl X Nároky Účastníků plynoucí z „Univerzální služby“

Podle § 38 odst. 2 písm. f) a odst. 3 ZoEK má O2 v rámci tzv. „Univerzální služby“ povinnost za podmínek uvedených níže nabídnout Účastníkům slevy (zvláštní ceny), rovnocenný přístup ke Službě pro zdravotně postižené a nájem speciálně vybavených telefonních přístrojů pro zdravotně postižené.

Článek 1 Přístup zdravotně postižených osob ke Službě

(1) Přístup zdravotně postižených osob ke Službě zahrnuje:

- a) přístup k telefonní službě rovnocenný s přístupem, který užívají ostatní Účastníci,
- b) přístup k číslům tísňového volání,
- c) přístup k informační službě o telefonních číslech,
- d) možnost výběru Poskytovatele,
- e) nájem nebo prodej jednoho speciálně vybaveného koncového telekomunikačního zařízení (dále jen "speciální telefonní přístroj") za zvýhodněnou cenu.

(2) Nárok podle odst. (1) náleží:

- a) držiteli průkazu ZTP/P,
- b) držiteli průkazu ZTP z důvodu úplné nebo praktické hluchoty,
- c) osobě závislé na pomoci jiné fyzické osoby ve stupni II, III a IV, podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,
- d) Účastníkovi, který vychovává nebo který osobně pečuje o nezletilou osobu, která mu byla svěřena do péče nahrazující péči rodičů na základě rozhodnutí příslušného orgánu (dále jen zákonný zástupce) a která je držitelem průkazu podle písmene a) nebo b) nebo osobou podle písmene c). Nárok se přiznává jednomu z rodičů na základě jejich dohody.

(3) Typy speciálních telefonních přístrojů včetně ceny za jejich nájem a prodej, jsou uvedeny v Ceníku. Typ speciálního telefonního přístroje volí Účastník přiměřeně zdravotnímu postižení z nabídky O2. Nelze čerpat nájem a poté žádat prodej speciálního telefonního přístroje, pokud nedojde před prodejem k vrácení pronajatého přístroje. Nárokovat nový speciální telefonní přístroj lze z důvodu ztráty funkčnosti nebo změny zdravotního postižení.

(4) Nájem nebo prodej speciálního telefonního přístroje je poskytován na základě žádosti Účastníka, resp. zákonného zástupce, pouze u jedné bytové Účastnické stanice, a to v místě trvalého nebo přechodného pobytu zdravotně postižené osoby. Nárok se uplatňuje na tiskopisu vydaném O2, který tvoří přílohu Specifikace O2 Hlasové služby, u které jsou nároky poskytnuty.

Článek 2 Zvláštní ceny pro osoby se zvláštními sociálními potřebami – zdravotně postižené osoby



- (1) Zdravotně postiženým osobám (dále i „oprávněná osoba“) umožňuje O2 přístup ke Službě za zvýhodněných cenových podmínek (zvláštní ceny).
- (2) Struktura a výše zvláštních cen je uvedena v Ceníku.
- (3) Zvláštní ceny (dále i „zákonné slevy“) jsou poskytovány na základě žádosti Účastníka, resp. zákonného zástupce, pouze u jedné bytové Účastnické stanice. Zvláštní ceny lze jednomu Účastníkovi poskytnout buď u Služby nebo u O2 Mobilní hlasové služby. Pokud Žadatel prokazuje více důvodů, má nárok pouze na jednu slevu. Nároky se uplatňují na tiskopisu vydaném O2, který tvoří přílohu Specifikace O2 Hlasové služby, u které jsou nároky poskytnuty.
- (4) Zdravotně postiženým osobám jsou zvláštní ceny poskytovány po dobu vyznačené platnosti dokladů předkládaných podle čl. 4 tohoto oddílu anebo až do ohlášení změn oprávněnou osobou.

Článek 3 Prokazování nároku na zvláštní ceny pro zdravotně postižené osoby a na přístup zdravotně postižených osob ke Službě

- (1) Účastníci uplatňující nárok dle čl. 1 a 2 jsou povinni prokázat, že splňují podmínky rozhodné pro jeho přiznání.
- (2) Splnění podmínek se prokazuje:
 - a) v případě držitele průkazu ZTP/P tímto průkazem nebo rozhodnutím obecního úřadu obce s rozšířenou působností o přiznání mimořádných výhod III. stupně, v písemném styku kopií průkazu nebo úředně ověřenou kopií tohoto rozhodnutí,
 - b) v případě držitele průkazu ZTP z důvodu úplné nebo praktické hluchoty tímto průkazem nebo rozhodnutím obecního úřadu obce s rozšířenou působností o přiznání mimořádných výhod II. stupně; v případě, že průkaz ZTP nebo rozhodnutí nespecifikuje druh postižení, připojí se potvrzení lékaře o oboustranné praktické nebo oboustranné úplné hluchotě zdravotně postižené osoby; v písemném styku kopií průkazu nebo úředně ověřenou kopií tohoto rozhodnutí,
 - c) v případě osoby závislé na pomoci jiné fyzické osoby rozhodnutím nebo oznámením obecního úřadu obce s rozšířenou působností o přiznání příspěvku na péči, ve kterém je uveden stupeň závislosti II, III nebo IV, v písemném styku úředně ověřenou kopií.
- (3) Zákonný zástupce dále předkládá:
 - a) doklad prokazující, že je rodičem zdravotně postižené osoby, např. rodný list dítěte, pas nebo občanský průkaz, ve kterém je dítě zapsáno, v písemném styku úředně ověřenou kopií, pokud ji nelze pořídit, pak kopií, nebo
 - b) rozhodnutí soudu, na jehož základě nezletilou osobu vychovává nebo o ní osobně pečuje, v písemném styku úředně ověřenou kopií.
- (4) O2 je oprávněna v souvislosti s uplatněným požadavkem na přiznání výše definovaných nároků a pro účely kontroly pořídit fotokopie dokladů předkládaných dle předchozích odstavců.
- (5) Pokud Účastník – zdravotně postižená osoba, případně její zákonný zástupce – odmítne pořízení nebo zaslání fotokopie podle předchozích odstavců, předloží O2 Prohlášení, které obsahuje údaje o dokladech prokazujících nárok a další náležitosti. V takovém případě si je Účastník vědom všech právních následků nepravdivosti takového Prohlášení. Prohlášení se předkládá na tiskopisu vydaném O2.
- (6) V případech, kdy nároky definované v Čl. 1 a 2 náleží osobě zbavené způsobilosti k právním úkonům nebo s omezenou způsobilostí k právním úkonům, jedná za ni zákonný zástupce v souladu s obecnými právními předpisy.
- (7) V případech, kdy v průběhu poskytování zvláštních cen nebo nájmu speciálního telefonního přístroje dosáhne nezletilá osoba plnoletosti, provede O2 administrativní převod účastnictví na takovou osobu ze zákonného zástupce, pokud se s ním nedohodne jinak.

- (8) Účastníci, kteří čerpají zákonné slevy, nájem nebo prodej speciálního telefonního přístroje, jsou povinni oznamovat O2 veškeré skutečnosti, které mají vliv na nárok na poskytování uvedených výhod, a to bezprostředně po jejich vzniku, nejpozději však do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy k takové skutečnosti došlo, případně na vyzvání O2 prokázat, že i nadále trvají podmínky pro jejich poskytování. V případě neoznámení takovýchto změn bude O2 požadováno (případně i vymáháno) navrácení bezdůvodného obohacení v rozsahu poskytnutého zvýhodnění, a to ode dne následujícího po dni, kdy došlo k zániku podmínek pro poskytování uvedených výhod.
- (9) Pominou-li důvody pro poskytování zvýhodněných cenových podmínek, přemění O2 k datu, kdy se takovouto skutečnost dozví, Účastnickou stanici se zvýhodněnými cenovými podmínkami na Účastnickou stanici plně placenou. Tím není dotčeno právo O2 požadovat (případně vymáhat) navrácení bezdůvodného obohacení dle odst. (8) této části.
- (10) Pominou-li důvody pro poskytování nájmu speciálního telefonního přístroje je Účastník, resp. zákonný zástupce, povinen přístroj vrátit bez zbytečného odkladu O2.

Článek 4 Poskytování zákonných slev

- (1) Poskytování zákonných slev osobám se zvláštními sociálními potřebami (zdravotně postiženým osobám) je realizováno ode dne následujícího po akceptaci požadavku.
- (2) V případě požadavku na poskytování nájmu nebo prodeje speciálního telefonního přístroje, je požadavek realizován zpravidla do 60 kalendářních dnů od jeho uplatnění.

Článek 5 Slevy pro účastníky odboje a perzekvované a pro účastníky závislé na pomoci jiné fyzické osoby ve stupni I

- (1) Nad rámec stanovený ZoEK poskytuje O2 cenové slevy účastníkům odboje a pozůstalým po nich, a to na základě doporučení příslušné složky Českého svazu bojovníků za svobodu. Účastníky odboje a pozůstalými po nich se pro účely těchto Provozních podmínek rozumí:
 - a) účastníci odboje, kteří pobírají důchod starobní, invalidní, za výsluhu let, sociální nebo vdovský a jsou držiteli osvědčení ministerstva obrany dle zákona č. 255/1946 Sb., o příslušnících československé armády v zahraničí a o některých jiných účastnících národního boje za osvobození, nebo držiteli potvrzení ministerstva obrany o účasti v I. nebo II. odboji;
 - b) vdovy/vdovci po účastnících odboje, pokud se znovu neprovdaly/neoženili nebo nežijí ve společné domácnosti s druhem/družkou.
- (2) Nad rámec stanovený ZoEK poskytuje O2 cenové slevy perzekvovaným osobám rehabilitovaným dle § 29 odst. 1, 2 a 3 písm. c) a d) zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, ve znění pozdějších předpisů, které jsou posuzovány jako účastníci odboje. Slevy jsou poskytovány rovněž vdovám/vdovcům po rehabilitovaných osobách, pokud se znovu neprovdaly/neoženili nebo nežijí ve společné domácnosti s druhem/družkou. Podmínky pro poskytování cenových výhod, podrobné postupy při zřizování O2 Hlasové služby pro tyto osoby a při jejich přeměnách jsou upraveny dohodami uzavřenými mezi O2 a Konfederací politických vězňů, Sdružením bývalých politických vězňů ČR 1948-1989, Svazem PTP-VTNP vojenské tábory nucených prací a Sdružením bývalých příslušníků VBO (vojenské báňské oddíly).
- (3) Nad rámec stanovený ZoEK poskytuje O2 cenové slevy osobám závislým na pomoci jiné fyzické osoby, kterým je podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, přiznán stupeň závislosti I. Nárok na cenové slevy prokazují rozhodnutím nebo oznámením obecního úřadu obce s rozšířenou působností o přiznání příspěvku na péči, ve kterém je uveden stupeň závislosti I.
- (4) Na úkony spojené s prokazováním nároků dle tohoto článku, jejich přiznáním a ukončením, se vztahují přiměřeně ustanovení článků 2 a 3 tohoto Oddílu.

- (5) Rozsah a výše cenových slev je uveden v platném Ceníku.

Oddíl XI Přístup ke službám jiného Poskytovatele

Článek 1 Volba Operátora – přístup CS, Předvolba Operátora – přístup CPS

- (1) O2 umožňuje svým Účastníkům volbou kódu příslušného Poskytovatele při jednotlivých voláních („Volba Operátora“ – dále jen „přístup CS“) nebo formou trvalého nastavení kódu Poskytovatele („Předvolba Operátora“ – dále jen „přístup CPS“) přístup ke službám jiného pevného Poskytovatele, který má s O2 uzavřenu smlouvu o propojení sítí a příslušná síť je propojena s Pevnou sítí.
- (2) Přístup CS se uskutečňuje volbou kódu typu 10XX(X) pro jednotlivá volání.
- (3) Přístup CPS je trvalé nastavení kódů čísel 10xx(x) v Pevné síti, které je určeno k dosažení přístupu ke službám jiného Poskytovatele bez nutnosti jakýchkoli dodatečných úkonů volajícího pro každé volání. Každý Poskytovatel, který zpřístupňuje své služby prostřednictvím přístupu CPS, se nazývá „CPS Operátor“.
- (4) O2 umožňuje přístup CS a CPS všem Účastníkům Služby zdarma. Podmínky umožnění přístupu CS týkající se Služby na typu připojení Přípojka, u které O2 poskytuje cenové slevy nad rámec stanovený zákonem č. 127/2005 Sb., jsou uvedeny v Ceníku.
- (5) Pro Účastnické stanice s Doplnkovou službou Vícenásobné účastnické číslo je přístup CPS umožněn pro každé jednotlivé telefonní číslo. U Účastnických stanic sdružených Doplnkovou službou Sériová linka je přístup CPS nastaven pro hlavní telefonní číslo. U Účastnických stanic sdružených Doplnkovou službou Provolba je přístup CPS nastaven pro hlavní číslo Provolby (k rozsahu provolby jako celku).
- (6) Přístup CS a CPS lze využít pro všechna volání s výjimkou volání na následující čísla:
 - a) čísla volby a předvolby Poskytovatele,
 - b) zkrácená telefonní čísla začínající číslicí 1 (jedna),
 - c) čísla využívaná kterýmkoliv pevným Poskytovatelem výlučně k interním, testovacím či systémovým účelům,
 - d) čísla využívaná pro přístup k vlastním službám Poskytovatele, tj. čísla začínající číslicemi 600, 700, 701, 800, 800 00, 82X, 970, 977,
 - e) přístupové kódy k neveřejným telefonním sítím, tj. čísla začínající číslicemi 980, 983, 989X,
 - f) druhů volání, pro které má Účastník nastavenou Doplnkovou službu omezení odchozích volání,
 - g) volání v poloautomatickém telefonním styku (prostřednictvím operátora).

V případech volání prostřednictvím přístupu CS a CPS na telefonní čísla uvedená pod bodem b) tohoto odstavce, zabezpečí O2 jejich směrování s použitím prostředků vlastní sítě tak, jakoby přístup CS nebyl požadován. V případě volání na informační služby poskytující informace o telefonních číslech ve vnitrostátním a mezinárodním styku (1180, 1181) s možností přímého automatického spojení volání v návaznosti na poskytnutou informaci, zabezpečí O2 uskutečnění těchto volání mimo rámec přístupu CS. Ceny za takto uskutečněná vnitrostátní, resp. mezinárodní volání jsou účtovány dle Ceníku.

- (7) V rámci přístupu CPS si může Účastník zvolit pouze jednu ze tří provozních možností, a to přístup CPS pro všechna automaticky uskutečněná:
 - a) vnitrostátní volání,
 - b) mezinárodní volání,
 - c) vnitrostátní a mezinárodní volání.



- (8) V rámci využívání přístupu CPS si může Účastník vybrat až dva CPS Operátory pro jednu Účastnickou stanici např. jednoho CPS Operátora pro vnitrostátní volání a druhého CPS Operátora pro mezinárodní volání.
- (9) V případě, že Účastník využívající přístup CPS má aktivovanou Doplňkovou službu Přesměrování hovorů, bude pro všechna přesměrovaná volání využíván přístup CPS, pokud se na konkrétní přesměrované volání předmětný přístup vztahuje.
- (10) O2 je oprávněna provést zamezení přístupu CS a CPS v případech, kdy je Účastníkovi zamezen aktivní přístup ke službám z důvodu porušení smluvních podmínek.
- (11) Účastník může kdykoliv změnit pevně nastavený přístup CPS za přístup CS pro jednotlivá volání. Přístup CS má vždy prioritu před přístupem CPS. Tím uskuteční jednorázové volání prostřednictvím jiného Operátora, se kterým má uzavřen smluvní vztah o přístupu CS.
- (12) Pokud hodlá Účastník, který má nastavený přístup CPS, využít pro určité druhy volání nabídky O2, uskuteční své volání volbou přístupového čísla O2 (1022) a následně cílového telefonního čísla do požadovaného směru, případně k požadované službě. Tato volání budou účtována O2 dle Ceníku a současně budou uvedena na vyúčtování vystaveném O2.
- (13) Požadavek na zřízení přístupu CPS, případně na změnu přístupu CPS, uplatňuje Účastník u vybraného CPS Operátora. Účastník bere na vědomí, že O2 je povinna na základě požadavku CPS Operátora zřídit přístup CPS. O2 neodpovídá za škodu způsobenou CPS Operátorem a jeho službami anebo jednáním.
- (14) V rámci procesu změny CPS Operátora, má Účastník možnost kdykoliv přejít (vrátit se zpět) k O2 a využívat Službu. Tato změna bude zabezpečena do deseti kalendářních dnů ode dne doručení požadavku O2. Požadavek uplatňuje Účastník prostřednictvím tiskopisu „Zrušení přístupu ke službám jiného Poskytovatele veřejně dostupných služeb elektronických komunikací předvolbou operátora“, který se stane přílohou Specifikace.
- (15) CS/CPS Operátor odpovídá za zabezpečení všech obchodních vztahů nezbytných pro poskytování služeb prostřednictvím přístupu CS/CPS, tj. zejména za zpoplatňování poskytovaných služeb, vyřizování reklamací a nároků plynoucích z odpovědnosti za vady při poskytování služeb elektronických komunikací dle svých Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Vyřizování dotazů souvisejících s účtováním služeb poskytovaných prostřednictvím přístupu CS/CPS zabezpečuje vždy pouze příslušný CS/CPS Operátor.
- (16) K ukončení přístupu CS/CPS dojde v následujících případech:
 - a) při zrušení Služby z důvodu zřízení Služby na totožném čísle jinému Účastníkovi,
 - b) při přeložení Služby bez možnosti přenesení (zachování) telefonního čísla,
 - c) při změně typu připojení Připojka na typ připojení Digitální linka ISDN nebo VoIP linka a naopak bez možnosti přenesení (zachování) telefonního čísla,
 - d) při změně v konfiguraci připojení související se změnou typu připojení Služby.

Článek 2 Přístup účastníků jiného Poskytovatele k Pevné síti

- (1) Služba Přístupu účastníků jiného Poskytovatele k Pevné síti (dále jen „Služba WLR“) umožňuje Účastníkovi, aby mu vyúčtování za používání Účastnické stanice a za Doplňkové služby definované v odstavci 5 vystavil Poskytovatel, který má s O2 uzavřenu Smlouvu o zajištění přístupu účastníků Poskytovatele k Pevné síti. Účastník, který využívá telefonní službu prostřednictvím volby nebo předvolby Operátora, tak může mít vyúčtovánu cenu za používání Účastnické stanice a cenu za telefonní službu na jednom vyúčtování, které vystaví jiný Poskytovatel.



- (2) V případě volání uskutečněného prostřednictvím Pevné sítě z Účastnické stanice, která je předmětem Služby WLR, je volání zpoplatněno dle tarifu, který Poskytovatel v rámci služby WLR, objednal u O2 při aktivaci Služby WLR nebo v průběhu trvání Služby WLR, a je vyúčtováno na vyúčtování vystaveném O2.
- (3) Službu WLR lze zřídit k Účastnické stanici typu Přípojka (včetně Přípojek s Doplnkovou službou Sériová linka a Provolba) a Digitální linka ISDN2 s Doplnkovou službou Sériová linka nebo Provolba.
- (4) Požadavek na zřízení Služby WLR a v odstavci 5 tohoto Článku definovaných Doplnkových služeb uplatňuje Účastník u Poskytovatele a Poskytovatel pak následně objedná Službu WLR prostřednictvím objednávkového systému u O2.
- (5) Prostřednictvím Poskytovatele Účastník objednává Doplnkové služby Zobrazování čísla volajícího (CLIP), Čekající hovor, Malá konference, Velká konference, Přesměrování hovorů nepodmíněné, Pevné směrování hovorů Účastníkem, Omezení ochozích volání řízené sítí, Omezení ochozích volání řízené Účastníkem, Přenos časové informace o délce volání, Identifikace zlomyslných volání, Změna hesla, Sériová linka, Nezobrazení identifikace volajícího, Zobrazení volaného čísla, Nezobrazení identifikace volaného, Přepojitelnost terminálů, Přidržení volání, Přesměrování volání, Subadresování, Odmitnutí příchozích přesměrovaných volání a Zamezení příchozích volání v poloautomatickém telefonním styku.
- (6) Požadavek na zřízení Doplnkových služeb nedefinovaných v odstavci 5 tohoto Článku Účastník uplatňuje u O2 a ceny za tyto Doplnkové služby jsou mu účtovány prostřednictvím vyúčtování vystaveného O2.
- (7) Službu WLR nelze aktivovat na Účastnické stanici, která je předmětem Doplnkové služby Sdílená platba jako podporovaná Účastnická stanice. Službu WLR nelze aktivovat na Účastnické stanici, u které jsou poskytovány zákonné slevy pro rehabilitované osoby, účastníky odboje a zdravotně postižené osoby.
- (8) V případě aktivace Služby WLR bude ukončen nájem Koncových zařízení.
- (9) Služba WLR se automaticky ruší v následujících případech:
 - a) při změně telefonního čísla Účastnické stanice, ke které byla Služba WLR zřízena,
 - b) při zřízení Služby převodem,
 - c) při přeložení Služby,
 - d) při přeměně Služby z typu připojení Přípojka na typ připojení Digitální linka ISDN2 a naopak,
 - e) při ukončení Smlouvy o zajištění přístupu účastníků Poskytovatele k Pevné síti uzavřené mezi O2 a Poskytovatelem,
 - f) Dočasného vypojení.
- (10) Účastník může kdykoliv Službu WLR zrušit požadavkem u O2.
- (11) V případě zrušení Služby WLR, bude na Účastnické stanici zachováno nastavení podle poslední známé konfigurace, kterou objednal Poskytovatel (tarif, Doplnkové služby).
- (12) Pro ohlašování poruch na Účastnické stanici a pro uplatnění reklamací na služby, které jsou předmětem Služby WLR, slouží jako hlavní kontaktní místo operátorské pracoviště Poskytovatele.



Oddíl XII Závěrečná ustanovení

- (1) Tyto Provozní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 7. 2014 a nahrazují Provozní podmínky pro poskytování Veřejně dostupné telefonní služby a Univerzální služby platné od 1. 9. 2013.
- (2) Provozní podmínky jsou k nahlédnutí na všech Kontaktních místech O2 a jsou zveřejněny na Internetových stránkách.
- (3) O2 si vyhrazuje právo na změnu těchto Provozních podmínek, o změně bude informovat v souladu se Všeobecnými podmínkami.

V Praze dne 30. 6. 2014

Za společnost O2 Czech Republic a.s.:





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, společností 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 Reklamáce - 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, výměna 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), používáním 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 přelepky) 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 reklamáce, způsob a místo uplatnění

Právo na uplatnění reklamáce zakoupeného zboží má kupující zejména v prodejním místě, kde bylo zboží zakoupeno, anebo v kterékoli O2 Prodejně.

Reklamáce se uplatňuje osobně s tím, že je třeba předložit kompletní reklamované zařízení či jiné zboží a uvést přesný charakter závady. Při podání reklamáce 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 nejvhodnějším 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 reklamáce v souladu s platnými právními předpisy.

Článek V.

Lhůta pro vyřizování reklamací

O2 vyřizuje reklamáce bez zbytečného odkladu a nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, 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 reklamáce podané v době jeho účinnosti.

6.3 Aktuální znění Reklamačního řádu je k nahlédnutí ve všech O2 Prodejnách a na internetových stránkách O2.

6.4 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 13. 2. 2014



PŘÍLOHA Č. 5 SMLOUVY
Vzor Předávacího protokolu

Předávací protokol ke Smlouvě na poskytování služeb KIVS č. [BUDE DOPLNĚNO] (dále jen „Smlouva“)		 MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY	
Předávané služby (KIVS ID):	(dále jen „Služby“)	Termín předání Služeb:	
Přítomní za Koncového uživatele:			
Přítomní za Poskytovatele:			
Přílohy:	P1_PP_cislo_smlouvy_IČ_Poskytovatele.xlsx		

Koncový uživatel potvrzuje, že Služby uvedené v příloze č. 1 tohoto Předávacího protokolu vyhovují parametrům sjednaným ve Smlouvě a jsou plně funkční. Koncový uživatel souhlasí se zahájením poskytování Služeb ke dni [BUDE DOPLNĚNO]. K uvedenému dni se Služby považují za řádně zřízené a předané.

Koncový uživatel potvrzuje, že Služby přebírané do provozu odpovídají, včetně všech parametrů, vítěznému Poptávkovému listu, který je nedílnou součástí výše uvedené Smlouvy. Poskytovatel potvrzuje, že vítězný Poptávkový list před předáním Služeb do provozu předložil Koncovému uživateli ke kontrole.

V případě použití MW spoje pro účely poskytování Služeb je Poskytovatel povinen k tomuto Předávacímu protokolu připojit i kopii **Individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů od ČTÚ** pro všechny Služby uvedené v Příloze č. 1 tohoto Předávacího protokolu.

Na důkaz souhlasu s obsahem tohoto Předávacího protokolu připojují výše uvedení zástupci Smluvních stran Smlouvy své podpisy.

V dne

Za Smluvní strany	Jméno	Podpis

PROTOKOL O PŘEDÁNÍ SLUŽEB

Poskytovatel:	<i>povinné pole</i>
Koncový uživatel:	<i>povinné pole</i>
Označení Služby:	<i>povinné pole</i>
Datum předání Služby:	<i>povinné pole</i>
Počet předaných Služeb v měsíci	<i>povinné pole</i>
Kód obchodního partnera	<i>nepovinné pole</i>

[illegible]

Koncový uživatel potvrzuje, že mu byla k užívání předána Poskytovatelem funkční Služba uvedená výše v tomto předávacím protokolu.


Koncový uživatel potvrzuje, že mu bylo umožněno funkčnost Služby otestovat, a že funkční Službu přebírá do provozu.

Koncový uživatel
Jméno a příjmení

osoba odpovědná za technickou správnost
Jméno a příjmení

Poskytovatel
Jméno a příjmení

PŘÍLOHA Č. 6 SMLOUVY
Vzor zápisu z jednání s Poskytovatelem

Zápis z jednání technické koordinační schůzky s Poskytovatelem služeb KIVS		 MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY	
Zapsal/a:		Termín jednání:	
Přítomni za Ministerstvo, popř. osoba určená Ministerstvem:			
Přítomni za Poskytovatele:			
Přílohy:	1. Komunikační matice, 2. Fakturační údaje		

Obsah jednání

1. Příprava migrací vysoutěžených služeb a následná realizace služeb pro [BUDE DOPLNĚNO] bude probíhat v následujících krocích:	Centrální zadavatel a příp. Pověřující zadavatelé uzavřou s vítězným Poskytovatelem Smlouvu na poskytování služeb KIVS.
	Poskytovatel ve spolupráci s Ministerstvem, popř. osobou určenou Ministerstvem MV zahájí přípravu migračního plánu vysoutěžených služeb.
2. Technické šetření a realizace služeb KIVS:	<p>Zde je nezbytné uvést, kdo se vedle zástupce vlastníka objektů zúčastní konkrétního technického šetření za stranu Centrálního zadavatele nebo Pověřujícího zadavatele, vč. odpovědné osoby za odsouhlasení realizace předávané služby, a to především za technickou správnost.</p> <p>Např. Kromě služeb se vedle zástupce vlastníka objektů (MV, PČR, GIBS, ZZMV) zúčastňuje též zástupce NAKIT – technický garant pro MV, který z hlediska KIVS odsouhlasuje předávané služby za technickou správnost (NAKIT – technický garant pro MV, zajišťuje provoz datových a hlasových služeb pro MV a PČR a má místní znalost z hlediska ukončení služeb i případně požadavků na umístění zařízení z hlediska plánovaných projektů).</p>
3. Projektová dokumentace („PD“):	Poskytovatel na základě technických šetření předkládá v případě zásahu do objektu (instalace mikrovlnné technologie či instalace propojovacího kabelu uvnitř objektu) stručnou projektovou dokumentaci (PD) – ke schválení zástupci vlastníka objektu – [BUDE DOPLNĚNO] (v kopii na [BUDE DOPLNĚNO]). Pro udělení souhlasu vlastníka s realizací bude předávána předběžná PD bez specifikace mikrovlnné technologie, neboť ta bude zřejmá až následně - z rozhodnutí ČTU o přidělení kmitočtového pásma.
4. Zajištění vstupů do objektů [BUDE DOPLNĚNO]:	Z hlediska zajištění vstupů do objektů [BUDE DOPLNĚNO] je třeba ze strany Poskytovatele předem zaslat jmenný seznam pracovníků (popř. pracovníků poddodavatele) zástupci vlastníka objektů včetně čísla OP, popř. typ vozidla a SPZ, pokud je požadován vjezd vozidla do objektu.
5. Harmonogram technických šetření a realizací:	Harmonogram technických šetření a realizací zašle Poskytovatel e-mailem v dostatečném předstihu, tedy [BUDE DOPLNĚNO] před daným termínem na kontaktní osoby [BUDE DOPLNĚNO]. Příp. i s výměnou kontaktů na pracovníky Poskytovatele či jeho subdodavatele pro případnou koordinaci před výjezdem.
6. Předávání služby do testovacího provozu:	Zástupce [BUDE DOPLNĚNO] např. NAKIT – technický garant pro MV, se podepisuje na pracovní předávací protokol, který obsahuje všechny náležitosti PP Poskytovatele pouze za technickou správnost/funkčnost (datum, podpis technika např. NAKIT – technický garant pro MV, včetně uvedení čitelného jména a příjmení a kontaktu).
7. Měřicí protokol:	Ze strany Poskytovatele bude zajištěn pro každou předávanou službu Měřicí protokol (s výjimkou všech hlasových služeb, HTS + ADSL, internet asymetrický) a následně po realizaci bude elektronicky zaslán na kontaktní osoby [BUDE DOPLNĚNO] (např. vedoucí pracoviště NAKIT – technický garant pro MV daného regionu).
8. Souhrnný předávací protokol služeb:	Souhrnný předávací protokol služeb mezi Poskytovatelem a [BUDE DOPLNĚNO] např. MV podepisují smluvní strany (a za technickou správnost připepisuje zástupce [BUDE DOPLNĚNO] např. NAKIT – technický garant pro MV. V souhrnném předávacím protokolu musí být ze strany Poskytovatele uvedena použitá technologie. Podepsané souhrnné předávací protokoly určenými stranami budou přílohou prvních vystavených faktur pro jednotlivá období.
9. Fakturace služeb:	Na základě Předávacího protokolu podepsaného ze strany Poskytovatele a [BUDE DOPLNĚNO] Poskytovatel zahájí zpoplátnění realizovaných služeb do smluvních podmínek. Poskytovatel dle čl. 3.14 Smlouvy před vystavením daňového dokladu doručí

	Koncovému uživateli podklad pro vyúčtování ceny za Služby poskytnuté Koncovému uživateli v uplynulém zúčtovacím období. Koncový uživatel zašle Poskytovateli nejpozději do tří pracovních dnů zpět připomínky k případné nápravě.
10. Převedení provozu na předanou službu:	Převedení provozu na předanou službu (dle bodu 5) provede [BUDE DOPLNĚNO] např. NAKIT – technický garant pro MV, dle možnosti bezodkladně, aby v období souběhu byl prostor na dořešení případných problémů. [BUDE DOPLNĚNO] např. NAKIT při převedení provozu na nového poskytovatele předá informaci o této změně na Helpdesk [BUDE DOPLNĚNO] např. MV a provede evidenci o již realizovaných službách. Nicméně je domluveno, že služby, které budou zprovozněny v průběhu výpovědního období původních služeb, budou placeny ze strany [BUDE DOPLNĚNO] např. MV až po uplynutí termínu výpovědi (byť už na ně byl převeden provoz), aby nebyla daná služba tzv. „placena dvakrát“.
11. Upřesnění kontaktních osob	[BUDE DOPLNĚNO] nebo se zde odkázat na přílohu "Komunikační matice"
12. Ostatní:	<p>1. Pro splnění požadované dostupnosti 99,5% (dle podmínky uvedené v KL služby např. služby Data Ethernet) je ze strany Poskytovatele nezbytné pro všechny služby žádat ČTU o přidělení pásma, aby později nedošlo ke sporům.</p> <p>2. Po přechodu na nové služby a potřebě Poskytovatele zajistit servisní okno na poskytované službě, je tento požadavek třeba vyžádat e-mailem na Helpdesku [BUDE DOPLNĚNO].</p> <p>3. Poskytovatel pravidelně každý měsíc zašle report dodržení stanoveného SLA, po odsouhlasení případné sankce za nedodržení SLA, budou fakturované vždy příslušnému Koncovému uživateli.</p>

* Text vyznačen zelenou kurzívou je textem pomocným, lze jej použít, měnit dle potřeb nebo smazat.

Seznam úkolů

#	Úkol	Zodpovědnost	Termín splnění	Stav

* Číslování úkolů je tvořeno, pořadím úkolu a datem konání jednání (např. 01_0401 první úkol ze dne 4. 1. 2016).

* Pole Stav může nabývat – nový, probíhá, splněno

V dne

Za Smluvní strany	Jméno	Podpis



POVĚŘENÍ


Společnost O2 Czech Republic a.s. se sídlem Praha 4, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 140 22, IČ 60193336, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, tímto pověřuje

svého zaměstnance pana



k tomu aby:

za společnost O2 Czech Republic a.s. jednal ve věci účasti na veřejné zakázce s názvem „Poskytování služeb KIVS - 2017 – 2021“, vyhlášené zadavatelem Česká republika – Ministerstvo vnitra, se sídlem Nad Štolou 963/3, 170 37 Praha 7 – Letná, IČ: 00007064, oznámené ve Věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem Z2017-022104 .

Pan  je oprávněn samostatně činit veškeré právní úkony vůči zadavateli, včetně podpisu dokumentů, nabídek, žádostí o účast pro dynamický nákupní systém, smluv, dodatků smluv se zadavatelem, jakož i veškeré další právní úkony vůči zadavateli a vůči správním orgánům v souvislosti s výše uvedenou veřejnou zakázkou.

Je taktéž zmocněn k podání předběžné nabídky prostřednictvím elektronického nástroje.

Pro vyloučení pochybností se stanoví, že

- a) toto zmocnění nezahrnuje oprávnění udělit zákazníkovi povolení k „přeprodeji“ služeb společnosti O2 Czech Republic a.s. (např. působit jako MVNO);
- b) toto zmocnění k uzavírání účastnických smluv za společnost O2 Czech Republic a.s. nezahrnuje oprávnění k povolení užívání sítě, kabelovodů a dalších síťových zařízení společnosti O2 Czech Republic a.s. ostatním poskytovatelům a operátorům;
- c) toto zmocnění nezahrnuje oprávnění k uzavírání nákupních smluv;
- d) zaměstnanec pověřený podáváním nabídek je oprávněn podepsat doklady v souladu s § 83 odst. 1 písm. d) zákona o zadávání veřejných zakázek, a to včetně smlouvy o smlouvě budoucí, na jejímž základě se druhá smluvní strana zavazuje na výzvu O2 Czech Republic a.s. jakožto oprávněné strany uzavřít smlouvu k realizaci veřejné zakázky; uzavírání jiných subdodavatelských smluv ani smluv o smlouvě budoucí však není součástí tohoto pověření;
- e) zaměstnanec pověřený podáváním nabídek je oprávněn podepsat i smlouvu o sdružení nebo spolupráci pro účely podání společné nabídky podle zákona o veřejných zakázkách.

V Praze dne 25. dubna 2018

