

Provozní podmínky pro poskytování Veřejně dostupné telefonní služby a Univerzální služby

Č.j.: 217771/2005

Účinnost od 20. 6. 2005

ve znění Dodatku č. 1, čj. 605149/2005, ze dne 15.9.2005, který nabyl účinnosti 1.10.2005
 Dodatku č. 2, čj. 54015/2006-SMU-PSD-VS, který nabyl účinnosti 1.5.2006
 Dodatku č. 3, čj. 308553/2006-SMU-PSD-VS, který nabyl účinnosti 1.6.2006
 Dodatku č. 4, čj. 589530/2006-SPDU-F, který nabyl účinnosti 11.10. a 28.10.2006
 Dodatku č. 5, čj. 646504/2006-SPDU-F, který nabyl účinnosti 1.11.2006
 Dodatku č. 6, čj. 673266/2006-SPDU-F, který nabyl účinnosti 1.1.2007
 Dodatku č. 7, čj. 35833/2007-SPDU-F, který nabyl účinnosti 1.2.2007
 Dodatku č. 8, čj. 270953/2007-SPDU-F, který nabyl účinnosti 1.7.2007
 Dodatku č. 9, čj. 626855/2007-SPDU-F, který nabyl účinnosti 1.12.2007
 Dodatku č. 10, čj. 301015/2007-SPDU-F, který nabyl účinnosti 1.6.2008
 Dodatku č. 11, čj. 327111/2008-SPDU-PD-F, který nabyl účinnosti 1.7.2008
 Dodatku č. 12, čj. 519007/2008-SPDU-PD-F, který nabyl účinnosti 1.11.2008
 Dodatku č. 13, čj. 108736/2009-SPDU-PD, který nabyl účinnosti 1.4.2009
 Dodatku č. 14, čj. 188986/2009-SPDU-PD, který nabyl účinnosti 1.6.2009

Úvodní ustanovení	2
Výklad použitých pojmů	2
Oddíl I. Veřejně dostupná telefonní služba	4
Oddíl II. Účastnická telefonní přípojka	5
Oddíl III. Automatický telefonní styk	11
Oddíl IV. Operátorské služby	11
Oddíl V. Telefonní seznamy, informační služba o telefonních číslech.....	13
Oddíl VI. Další služby k telefonní přípojce	15
Oddíl VII. Univerzální služba	27
Oddíl VIII. Přístup ke službám jiného poskytovatele veřejně dostupných služeb elektronických komunikací	29
Oddíl IX. Přenositelnost telefonních čísel.....	34
Oddíl X. Objednání služeb	37
Oddíl XI. Dodací lhůty služeb	37
Oddíl XII. Ceny, cenové a platební podmínky	39
Oddíl XIII. Technické zabezpečení služeb.....	42

Úvodní ustanovení

- (1) Provozní podmínky pro poskytování Veřejně dostupné telefonní služby a Univerzální služby (dále jen Provozní podmínky) jsou součástí Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb, včetně konvergentních služeb, elektronických komunikací prostřednictvím pevných a mobilních sítí společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s., vydaných dne 14. 4. 2005, pod čj. SGR – 120/2005, v platném znění.
- (2) Provozní podmínky stanovují technické, provozní, organizační a obchodní podmínky pro poskytování souboru služeb elektronických komunikací zahrnutých do veřejně dostupné telefonní služby a do univerzální služby poskytovaných prostřednictvím veřejně pevné telefonní sítě. Obsahují zejména údaje týkající se předmětu a rozsahu veřejně dostupné telefonní služby a univerzální služby. Jsou závazné pro společnost Telefónica O2 Czech Republic, a.s., jako jejího Poskytovatele (dále jen Poskytovatel) a všechny Navrhovatele (žadatele o poskytnutí služby), Účastníky, Spotřebitele a Uživatele veřejně dostupné telefonní služby. Pro účely těchto Provozních podmínek je pro Navrhovatele, Účastníka, Spotřebitele a Uživatele dále používán pojem Zákazník, nevyplyvá-li ze zákona o elektronických komunikacích potřeba jeho bližší specifikace pojmu podle jednotlivé kategorie.
- (3) Podmínky pro propojení a přístup k sítím elektronických komunikací a přiřazeným prostředkům za účelem poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen ZoEK) a jsou předmětem samostatného smluvního vztahu mezi poskytovateli služeb.
- (4) Ceny za vnitrostátní veřejně dostupnou telefonní službu, ceny platné v mezinárodním telefonním styku, ceny za služby poskytované v rámci Univerzální služby a ceny za doplňkové a ostatní služby v telefonním provozu jsou uvedeny v Ceníku služeb elektronických komunikací – Hlasové služby společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s. Pro dokument je dále v textu používán pojem Ceník.
- (5) Nárok na poskytování veřejně dostupné telefonní služby, univerzální služby a dalších služeb a činností poskytovaných v rámci veřejně dostupné telefonní služby, má v rozsahu těchto Provozních podmínek každá fyzická nebo právnická osoba, která o jejich poskytování požádá, přistoupí na tyto Provozní podmínky a vstoupí s Poskytovatelem do smluvního vztahu.

Výklad použitých pojmů

Pro účely těchto Provozních podmínek se rozumí:

- (1) Digitální kanál B - kanál Digitální linky ISDN s rychlostí 64kbit/s, obousměrně, slouží k vlastní komunikaci (hovor, data, obrazové informace)
- (2) Digitální síť integrovaných služeb (dále jen ISDN–Integrated Services Digital network)- je telefonní síť vytvořená na bázi již existující veřejně pevné telefonní sítě a je založena na implementaci evropských telekomunikačních norem (ETS) a požadavcích Memoranda o porozumění (Mou-ISDN). Realizují se v ní na Digitálních linkách ISDN zejména služby telefonní, faxové a služby datových přenosů.
- (3) Elektronické komunikační zařízení – technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálů prostřednictvím elektromagnetických vln.
- (4) Kanál D - kanál Digitální linky ISDN, který je určený pro přenos signalizace. D kanál Digitální linky ISDN2 s rychlostí 16kbit/s, který umožňuje přenášet i telemetrické informace, případně zajišťovat paketový přenos dat a D kanál Digitální linky ISDN 30 s rychlostí 64kbit/s.
- (5) Koncový bod veřejné pevné telefonní sítě (dále jen koncový bod) – fyzický bod, ve kterém je Zákazníkovi poskytováno připojení k veřejně pevné telefonní síti a přístup k veřejně dostupné telefonní službě. Koncový bod je součástí veřejné pevné komunikační sítě.
- (6) Operátor – podnikatel, který zajišťuje nebo je oprávněn zajišťovat veřejnou komunikační síť nebo přiřazené prostředky.

- (7) Přípojné vedení – vedení od místní telefonní ústředny Poskytovatele, případně její detašované části, ke koncovému bodu.
- (8) Síťové zakončení (Network Termination - NT1) – koncový bod Digitální linky ISDN, , určený k připojení koncového zařízení.
- (9) Služby elektronických komunikací (dále jen Služby) – Služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo zčásti v přenosu signálu po sítích elektronických komunikací.
- (10) Tarifní impulz – elektricky nebo elektronicky vyjádřený technický stav, sloužící jako základní jednotka pro zpoplatňování volání uskutečněných z veřejných telefonních automatů a z veřejných telefonních hovorů.
- (11) Číslovací oblast (dále jen ČO) – územní celek, který je zpravidla totožný s územím kraje a je označený v číslovacím plánu kódem číslovací oblasti.
- (12) Telefonní ústředna – zařízení sítě elektronických komunikací, umožňující vzájemné spojování koncových bodů veřejné telefonní sítě s cílem zabezpečit uskutečnění volání.
- (13) Telekomunikační koncové zařízení (dále jen koncové zařízení) – výrobek nebo jeho důležitá část, umožňující komunikaci a určený k připojení přímo nebo nepřímo ke koncovým bodům veřejné komunikační sítě, s výjimkou výhradně rádiových zařízení a s výjimkou telekomunikačních zařízení pro přenos rozhlasového a televizního vysílání po vedení.
- (14) Telekomunikační koncové zařízení pro veřejné použití – zařízení určené k běžnému použití širokému okruhu osob, a to veřejný telefonní automat, veřejná telefonní hovorna, veřejná telefonní stanice.
- (15) Účastnická telefonní přípojka (dále i telefonní přípojka) – soubor technických zařízení, včetně přípojného vedení a koncového bodu, umožňující přístup k veřejně dostupné telefonní službě podle stanovených podmínek.
- (16) Účastnictví – souhrn práv a povinností Zákazníka (Účastníka), vyplývajících z písemné Smlouvy uzavřené s Poskytovatelem na poskytování (změny v poskytování) veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- (17) Vadně poskytnutá činnost – činnost, která byla poskytnuta Poskytovatelem podle konkrétních okolností tak, že množství, rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám, v ostatních případech technickým, či cenovým podmínkám, které stanovují zejména ZoEK, prováděcí vyhlášky vydané k tomuto zákonu, zákon o cenách, cenová rozhodnutí nebo rozhodnutí o ceně nebo opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu (dále jen Úřad).
- (18) Veřejná komunikační síť – funkčně propojený soubor telekomunikačních zařízení sloužící zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- (19) Veřejná pevná telefonní síť – síť elektronických komunikací, která slouží k poskytování veřejně dostupných telefonních služeb a umožňuje přenos mluvené řeči, faximilní a datový přenos mezi koncovými body sítě.
- (20) Veřejně dostupná telefonní služba – soubor služeb elektronických komunikací umožňující uskutečňovat národní a mezinárodní volání a přístup k číslům tísňového volání.
- (21) Voice over IP (VoIP) – technologie umožňující přenos hlasových volání a poskytování dalších služeb v hovorovém pásmu prostřednictvím datové nebo internetové sítě elektronických komunikací.
- (22) VoIP hlasová brána – technické zařízení tvořící spojovací prvek mezi částí v níž je telefonní provoz přenášén pomocí datové nebo internetové sítě a částí využívající metodu přenosu telefonního provozu s využitím běžných telefonních rozhraní a naopak.
- (23) Závada na telekomunikačním zařízení – stav, který částečně nebo úplně znemožňuje používat telekomunikační zařízení nebo Služby nebo snižuje stanovenou kvalitu Služeb.

Oddíl I. Veřejně dostupná telefonní služba

- (1) Veřejně dostupná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné telefonní sítě je soubor činností zahrnující připojení k veřejné telefonní síti, přístup k veřejně dostupné telefonní službě a používání veřejně dostupné telefonní služby.

Připojením k veřejné telefonní síti se rozumí zřízení a zprovoznění koncového bodu, tj.:

- zřízení, přeložení nebo přemístění, vč. zprovoznění, telefonní přípojky;
- zřízení telefonní přípojky převodem a její zprovoznění.

Přístupem k veřejně dostupné telefonní službě se rozumí provozování koncového bodu, tj. možnost Zákazníka realizovat prostřednictvím telefonní přípojky přístup ke veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným Poskytovatelem, příp. i jinými poskytovateli služeb elektronických komunikací, zejména :

- uskutečňovat místní volání;
- uskutečňovat dálková volání;
- uskutečňovat mezinárodní volání;
- uskutečňovat faksimilní komunikaci a přenos dat v hovorovém pásmu rychlostmi dostatečnými pro funkční přístup k internetu;
- uskutečňovat volání na negeografická telefonní čísla (např. Zelená linka, Modrá linka, Datarif, atd.) a do sítí jiných poskytovatelů služeb.

- (2) Poskytovatel umožňuje připojení k veřejné telefonní síti prostřednictvím telefonní přípojky typu:
- a) Pevná linka,
 - b) Digitální linka 2MBL,
 - c) Digitální linka ISDN
 - d) VoIP linka.

Technické řešení připojení uvedené v bodech b), c) a d) zabezpečí Poskytovatel pouze v případě, že je technicky proveditelné. Pro technické řešení přístupu uvedené v bodě a) může využít Poskytovatel podle technických možností též bezdrátové technologie (např. FixGSM, DECT, apod.). Pro technické řešení přístupu uvedené v bodě d) využívá Poskytovatel technologie VoIP.

- (3) Veřejně dostupná telefonní služba je poskytována nepřetržitě na celém území České republiky.
- (4) Poskytování veřejně dostupné telefonní služby je zabezpečeno v rámci veřejné pevné telefonní sítě zajišťované Poskytovatelem nebo v součinnosti s dalšími operátory či poskytovateli služeb elektronických komunikací, a to i mimo území České republiky.
- (5) Využívání veřejně dostupné telefonní služby je umožněno v plně automatickém režimu. Zákazník tak má možnost sám prostřednictvím příslušného koncového zařízení volbou národního čísla (telefonního čísla) nebo volbou 00 420 a národního čísla uskutečnit volání v místním nebo dálkovém styku (národní volání), případně volbou mezinárodního čísla uskutečnit volání do automatizované části mezinárodní telekomunikační sítě (mezinárodní volání).
- (6) Využívání veřejně dostupné telefonní služby je umožněno rovněž v poloautomatickém režimu prostřednictvím operátora. Požadavek na poskytnutí služby uplatňuje Zákazník u ohlašovny dálkových a mezinárodních volání (viz Oddíl IV. Operátorské služby).
- (7) V automatickém režimu a u vybraných služeb i v poloautomatickém režimu je umožněn rovněž přístup ke službám s negeografickými čísly a do sítí ostatních poskytovatelů služeb (např. do mobilních sítí).
- (8) Připojení koncového zařízení ke koncovému bodu (zařízení ve vlastnictví zákazníka nebo pronajatého Poskytovatelem či jiným subjektem) není součástí připojení definovaného v odst. (2).
- (9) Poskytovatel nabízí Zákazníkovi nájem, smluvní údržbu nebo prodej příslušného koncového zařízení. Kromě koncového zařízení najatého nebo koupeného od Poskytovatele má Zákazník (Účastník) možnost připojit ke koncovému bodu koncové zařízení najaté nebo koupené od jiných poskytovatelů, příp. prodejců, dle těchto Provozních podmínek. Nájem, smluvní údržba a prodej koncových zařízení se řídí samostatnými všeobecnými podmínkami vydanými Poskytovatelem pro tuto službu.

- (10) Poskytovatel zabezpečuje bezplatné volání na čísla tísňových volání uvedená v odstavci (12) tohoto článku nepřetržitě v rámci své veřejné telefonní sítě, a to v automatickém i poloautomatickém styku.
- (11) Za tísňové volání se považuje každé volání, které se týká zejména ohrožení lidského života, zdraví nebo majetku, za účelem přivolání záchranných útvarů nebo policie při živelných pohromách, nehodách, zločinech nebo krizových situacích.
- (12) Pro tísňová volání stanoví číslovací plán veřejných telefonních sítí čísla:
 - a) Hasičský záchranný sbor České republiky – telefonní číslo 150.
 - b) Zdravotnická záchranná služba – telefonní číslo 155.
 - c) Policie České republiky – telefonní číslo 158.
 - d) Obecní (městské) policie – telefonní číslo 156 (platí pouze pro lokality, ve kterých je Obecní (městská) policie zřízena).
 - e) Jednotné evropské číslo tísňového volání - telefonní číslo 112.
- (13) Dostupnost tísňové linky 156 je podmíněna provozní dobou Obecní (městské) policie.
- (14) Telefonní čísla tísňových volání jsou v tištěné podobě doplněna piktogramy, které charakterizují příslušný druh tísňového volání a jsou viditelně umístěna ve všech veřejných telefonních automatech, v telefonních seznamech, případně v dalších informačních materiálech. Informaci o předmětných číslech lze současně získat na informační službě o telefonních číslech, kterou zabezpečuje Poskytovatel.

Oddíl II. Účastnická telefonní přípojka

Článek 1

Obecná ustanovení

- (1) Účastnická telefonní přípojka (dále jen telefonní přípojka) sestává zejména:
 - z vymezené části veřejné pevné telefonní sítě (neplatí pro přípojky typu VoIP linka);
 - z koncového bodu.
- (2) Telefonní přípojka je zřízena zprovozněním koncového bodu.
- (3) Telefonní přípojky jsou připojovány k té telefonní ústředně, do jejíhož obvodu podle určení Poskytovatele patří.
- (4) Telefonní přípojky jsou zřizovány v prostorech, či nemovitostech, u nichž je Zákazník (Navrhovatel) oprávněným uživatelem nebo vlastníkem.
- (5) Poskytovatel je oprávněn z provozních nebo technických důvodů připojit telefonní přípojku na jinou, než příslušnou telefonní ústřednu téhož telefonního obvodu, případně na telefonní ústřednu jiného telefonního obvodu. V případě, kdy nepřislušné připojení souvisí současně se změnou zpoplatňování volání, uskuteční Poskytovatel toto nepřislušné připojení pouze se souhlasem Zákazníka (Účastníka).
- (6) Způsob realizace a průběh přípojného vedení při zřízení telefonní přípojky, případně při pozdějších změnách, určuje Poskytovatel.
- (7) Telefonní přípojku je možné zřídit na dobu neurčitou (trvalá telefonní přípojka) nebo na dobu určitou - nejdéle na dobu 6 (šesti) měsíců ode dne zřízení přípojky (dočasná telefonní přípojka). Po uplynutí sjednané doby se dočasná telefonní přípojka zruší nebo na základě písemného požadavku Zákazníka přemění na telefonní přípojku trvalou. Způsob realizace a průběh přípojného vedení při zřízení telefonní přípojky, případně při pozdějších změnách, určuje Poskytovatel.

Článek 2

Pevná linka

- (1) Pevná linka umožňuje přístup k veřejně dostupné telefonní službě v koncovém bodě na analogovém účastnickém rozhraní podle technické specifikace zveřejněné Poskytovatelem.
- (2) Poskytovatel zřizuje zásadně pevné linky se samostatným připojením. Výjimečně tam, kde nejsou vytvořeny technické podmínky pro zřízení pevné linky se samostatným připojením, zřídí pevnou linku s podvojným připojením.

- (3) Pevná linka s podvojným připojením představuje 2 (dvě) pevné linky, které jsou připojeny k telefonní ústředně jedním přípojným vedením. Novou pevnou linku s podvojným připojením zřídí Poskytovatel pouze dočasně do doby vytvoření technických podmínek ve veřejné telefonní síti pro provedení přeměny pevné linky s podvojným připojením na pevnou linku se samostatným připojením. Při podvojném připojení mohou Zákazníci používat své pevné linky k voláním bez vzájemného rušení nebo spoluposlechu volání, nemohou je však používat k volání současně a nemají možnost vzájemné komunikace.
- (4) K pevné lince s podvojným připojením nesmí být připojována:
 - a) spojovací nebo přepojovací koncová telekomunikační zařízení;
 - b) zabezpečovací ústředny;
 - c) zařízení obrazové komunikace;
 - d) automatická volící a zabezpečovací zařízení.

Článek 3

Digitální linka ISDN

- (1) Digitální linka ISDN umožňuje přístup ke službám elektronických komunikací na digitálním účastnickém rozhraní podle technické specifikace zveřejněné Poskytovatelem. Poskytuje veřejné komunikační služby euroISDN, které jsou založeny na integraci hlasových a nehlasových služeb. Služby euroISDN umožňují přenos informací základní rychlostí digitálního kanálu 64 kbit/s.
- (2) Navrhovatel (Účastník) volí konkrétní technickou konfiguraci digitální linky ISDN. Možnosti technické konfigurace jsou dány výběrem digitální linky ISDN, typem připojení a doplňkovými službami. Připojení je nastavená kompozice fyzických vedení (přípojek) s doplňkovou službou vícenásobné účastnické číslo (MSN) nebo sériová linka (MA/LH) nebo provolba (DDI).
- (3) Digitální linka ISDN2 (Basic Access –BA) poskytuje Zákazníkovi dva samostatné digitální komunikační kanály s rychlostí 64kbit/s označované jako B – kanály a jeden signalizační kanál D s rychlostí 16 kbit/s, který umožňuje přenos účastnické signalizace a popřípadě přenos účastnických dat. Struktura přenosu se označuje jako 2B + D.
- (4) Koncovým bodem Digitální linky ISDN2U je referenční bod U. Specifikace rozhraní Digitální linky ISDN2U v referenčním bodě U vychází z technické zprávy ETSI ETR 080.
- (5) Pro Digitální linky ISDN2 nebo ISDN2plus, je koncovým bodem síťové zakončení NT1. V případě, že jsou telekomunikační zásuvky RJ45 umístěny na vnější straně NT1, jsou za koncový bod sítě považovány tyto zásuvky. Od 18.1.2005 nejsou Digitální linky ISDN2 s tímto koncovým bodem nově zřizovány.
- (6) Digitální linka ISDN2 může být zřízena v jednom z následujících typů připojení:
 - a) typu A jako jedna Digitální linka ISDN2 s pasivní sběrnici s doplňkovou službou vícenásobné účastnické číslo (ISDN2 A);
 - b) typu C jako dvě nebo více Digitálních linek ISDN2 sdružených doplňkovou službou sériová linka (ISDN2 C);
 - c) typu D jako jedna nebo více Digitálních linek ISDN2 sdružených doplňkovou službou provolba (ISDN2 D).
- (7) Digitální linka ISDN30 (Primary Rate Access – PRA) poskytuje Zákazníkovi třicet nezávislých digitálních (B) kanálů o přenosové rychlosti 64 kbit/s a zvláštní signalizační (D) kanál 64 kbit/s. Struktura přenosu se označuje 30B + D.
- (8) Koncovým bodem Digitální linky ISDN30 je síťové zakončení NT1. NT1 může být vybaveno vestavěným zdrojem pro omezené napájení připojených koncových zařízení.
- (9) Digitální linka ISDN30 je zřizována v typu připojení E jako jedna nebo více primárních přípojek sdružených doplňkovou službou sériová linka (ISDN30E-M) nebo sdružených doplňkovou službou provolba (ISDN30E-D).

Článek 4

Digitální linka 2MBL

- (1) Digitální linka 2MBL je zřizována jako třicet uživatelských digitálních komunikačních kanálů, každý s rychlostí 64 kbit/s, v Zákazníkem zvolené konfiguraci příchozích a odchozích kanálů a

doplňkovými službami Sériová linka nebo Provolba. Digitální linka 2MBL je zřizována v koncovém bodě na účastnickém rozhraní podle technické specifikace zveřejněné Poskytovatelem.

- (2) Digitální linka 2MBL je určena k připojení digitální pobočkové telefonní ústředny k veřejné telefonní síti. Dle technických možností Poskytovatele může být použito i pro připojení jiných koncových telekomunikačních zařízení.

Článek 5 VoIP linka

- (1) VoIP linka umožňuje přístup k veřejně dostupné telefonní službě s využitím technologie VoIP. Prostřednictvím VoIP linky je možné uskutečňovat volání prostřednictvím datové nebo internetové sítě elektronických komunikací. Faksimilní komunikace a přenos dat v hovorovém pásmu nejsou garantovány. Tyto služby jsou poskytovány pod obchodním názvem VoIP Connect, O₂ Virtuální ústředna a O₂ Neomezená linka.
- (2) Navrhovatel (Účastník) volí konkrétní technickou konfiguraci VoIP linky. Možnosti technické konfigurace jsou dány výběrem VoIP služby, typu připojení a doplňkovými službami dle Ceníku.
- (3) VoIP linka umožňuje Zákazníkovi uskutečňovat volání, jakož i další služby, a to buď v telefonním rozhraní BRI, PRI, POTS, E1 (dále jen „telefonní rozhraní“) nebo v datovém rozhraní s protokoly SIP nebo H.323 (dále jen „datové rozhraní“).
- (4) Služba O₂ Virtuální ústředna a O₂ Neomezená linka umožňuje Zákazníkovi uskutečňovat volání, a přístup k funkcím hostované pobočkové ústředny v datovém rozhraní s protokolem SIP. Faksimilní komunikace a přenos dat v hovorovém pásmu nejsou garantovány. Služba se realizuje ve stávajících koncových bodech datové nebo internetové přípojky Zákazníka, a to prostřednictvím odpovídajícího koncového zařízení.
- (5) Pro uskutečňování volání a dalších služeb v rámci 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 datové nebo internetové síti elektronických komunikací a naopak.
- (6) VoIP linka může být zřízena v jednom z následujících typů připojení:
 - Telefonní rozhraní:
 - a) VoIP pevná linka jako jedna samostatná telefonní přípojka;
 - b) VoIP pevná linka zapojená v sérii jako dvě a více telefonních přípojek sdružených doplňkovou službou sériová linka;
 - c) VoIP linka ISDN2 typu A jako jedna Digitální linka ISDN2 s pasivní sběrnici s doplňkovou službou vícenásobné účastnické číslo (VoIP ISDN2 A);
 - d) VoIP linka ISDN2 typu C jako dvě nebo více Digitálních linek ISDN2 sdružených doplňkovou službou Sériová linka (VoIP ISDN2 C);
 - e) VoIP linka ISDN2 typu D jako jedna nebo více Digitálních linek ISDN2 sdružených doplňkovou službou Provolba (VoIP ISDN2 D);
 - f) VoIP linka ISDN30 typu E poskytuje Zákazníkovi třicet nezávislých hovorových kanálů a je zřizována jako jedna nebo více přípojek sdružených doplňkovou službou Sériová linka nebo sdružených doplňkovou službu Provolba;
 - g) VoIP linka 2MBL je zřizována jako jedna nebo více přípojek sdružených doplňkovou službou Sériová linka nebo Provolba;
 - Datové rozhraní:
 - h) VoIP linka SIP single jako samostatná přípojka s protokolem SIP;
 - i) VoIP linka SIP série jako dvě nebo více přípojek s protokolem SIP sdružených doplňkovou službou Sériová linka;
 - j) VoIP linka SIP provolba jako jedna nebo více přípojek s protokolem SIP sdružených doplňkovou službou Provolba;
 - k) VoIP linka H.323 série jako dvě nebo více přípojek s protokolem H.323 sdružených doplňkovou službou Sériová linka;
 - l) VoIP linka H.323 provolba jako jedna nebo více přípojek s protokolem H.323 sdružených doplňkovou službou Provolba;
 - m) O₂ Virtuální ústředna;
 - n) O₂ Neomezená linka.
- (7) Koncovým bodem VoIP linky je příslušné telefonní rozhraní umístěné ve VoIP hlasové bráně Poskytovatele.

V případě kdy je VoIP hlasová brána ve vlastnictví Zákazníka nebo jiného subjektu než Poskytovatele, nebo není použita, je koncový bod VoIP linky shodný s koncovým bodem datové nebo internetové přípojky Zákazníka, na které je VoIP linka zřízena.

Článek 6

Telefonní číslo

- (1) Každá telefonní přípojka obdrží v souladu s Číslovacím plánem veřejných telefonních sítí národní číslo (telefonní číslo), které je uváděno v telefonním seznamu.
- (2) Telefonní číslo je vždy devítimístné a obsahuje skrytý kód číslovací oblast, ve které je telefonní přípojka zapojena. Telefonní číslo telefonní přípojky určuje Poskytovatel a může ho změnit, jestliže je to z technických či provozních důvodů nutné, případně dojde-li ke změně Číslovacího plánu ze strany státní správy. Na změnu Poskytovatel Zákazníka (Účastníka) upozorní písemně nejméně 1 měsíc předem. Zákazník nemá nárok na náhradu škody ani jiné újmy, která mu změnou čísla vznikla.
- (3) Je-li více Pevných linek zapojeno v sérii, je přístupovým číslem série číslo libovolné Pevné linky zapojené v sérii. Pevné linky sdružené doplňkovou službou Provolba jsou dostupné pod telefonním číslem z rozsahu provolby.
- (4) Digitální lince ISDN v připojení typu A lze přiřadit maximálně 8 (osm) telefonních čísel (čísel MSN). Jedno z čísel MSN je určeno jako hlavní telefonní číslo připojení. Toto telefonní číslo je v síti používáno pro účely identifikace a pro účely zpoplatnění v těch případech, kdy síť nemá informaci o konkrétním MSN čísle.
- (5) Digitální linky ISDN sdružené doplňkovou službou Sériová linka jsou dostupné pod sériovým telefonním číslem připojení typu C a typu E (hlavním telefonním číslem připojení). Digitální linky ISDN sdružené doplňkovou službou Provolba v připojení typu D a typu E jsou dostupné pod telefonním číslem z rozsahu provolby. Hlavní telefonní číslo připojení je tvořeno číslem provolby, respektive číslem provolbového bloku z rozsahu provolby.
- (6) Je-li více VoIP linek zapojeno v sérii, je přístupovým číslem série číslo libovolné VoIP linky zapojené v sérii. VoIP linky sdružené doplňkovou službou Provolba jsou dostupné pod telefonním číslem z rozsahu provolby.
- (7) Na žádost Zákazníka (Účastníka), umožní Poskytovatel dle svých technických možností, v souladu s Číslovacím plánem a za úhradu dle Ceníku změnu telefonního čísla, případně výběr čísla z volné kapacity čísel přidělených Poskytovateli Úřadem pro předemětný telefonní obvod. Pokud v takovém případě dojde k následnému přečíslování prováděnému Poskytovatelem, umožní Poskytovatel Zákazníkovi za stejných podmínek bezplatný výběr čísla.

Článek 7

Telefonní přípojky pro veřejné použití

- (1) Telefonní přípojky pro veřejné použití slouží k poskytování telefonních služeb pro veřejnost. Poskytovatel je zřizuje k běžnému použití širokému okruhu osob. Jsou jimi veřejné telefonní hovorny, veřejné telefonní stanice a veřejné telefonní automaty.
- (2) Veřejné telefonní hovorny (dále jen VTH) – Jsou zřizovány jako Pevné linky Poskytovatele v jeho provozovnách nebo v provozovnách České pošty, s.p., případně i jinde. Z VTH lze uskutečňovat volání místní, dálkové i mezinárodní v automatickém, příp. poloautomatickém provozním režimu, včetně přístupu k vybraným službám platným pro poloautomatický telefonní styk národní i mezinárodní. Z VTH nelze zabezpečit veřejně dostupnou telefonní službu ve formě faksimilního přenosu nebo přenosu dat a konferenční hovory.
- (3) Veřejné telefonní stanice (dále jen VTS) - telefonní přípojky zřízené právníkem nebo fyzickým osobám, ze kterých lze v hodinách pro veřejnost uskutečňovat volání a podávat telefonicky telegramy. VTS se zřizují jen v obcích, kde není splněno hustotní kritérium počtu veřejných telefonních automatů v rámci poskytování univerzální služby. Zřizují se za podmínek shodných pro zřizování Pevných linek. Provoz je zabezpečen samostatnou smlouvou mezi Poskytovatelem a správcem VTS. Správce 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 správce právo vybrat od Zákazníka kromě ceny za poskytnutou službu ještě cenu za použití VTS dle platného Ceníku, která mu náleží.
- (4) Veřejný telefonní automat (dále jen VTA) umožňuje uskutečňování veškerých druhů volání v automatickém provozním režimu, zejména:
 - a) místní volání;

- b) dálkové volání;
 - c) mezinárodní volání;
 - d) volání k informačním službám Poskytovatele.
- (5) Přístup k veřejně dostupné telefonní službě je z VTA umožněn nepřetržitě na celém území ČR, s výjimkou případů, kdy přístup k VTA je omezen dobou přístupnosti prostor, v nichž je VTA umístěn.
- (6) VTA má charakter veřejně prospěšného telekomunikačního zařízení.
- (7) VTA lze použít i v pasivním telefonním styku, tj. pro volání uskutečněná z veřejné telefonní sítě k VTA. Telefonní číslo každého VTA je umístěno viditelně v rámci VTA nebo na displeji VTA.
- (8) VTA umožňuje přístup k tísňovým voláním bez použití mincí, případně telefonní karty.

Článek 8

Vedlejší telefonní přípojka

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

Oddíl III. Automatický telefonní styk

Obecná ustanovení

- (1) Automatický telefonní styk je provozní režim, který umožňuje Zákazníkům veřejně dostupné telefonní služby, uskutečnit volání přímou volbou národního čísla nebo mezinárodního čísla prostřednictvím koncového zařízení.

Článek 1

Automatický vnitrostátní telefonní styk v České republice

- (1) Automatický vnitrostátní telefonní styk v České republice představuje veškerá automaticky uskutečněná volání v rámci veřejné pevné telefonní sítě Poskytovatele a sítí ostatních operátorů, které jsou se sítí Poskytovatele propojeny podle uzavřených smluv o propojení na území České republiky.
- (2) Automatický vnitrostátní telefonní styk se dělí na místní automatický telefonní styk a dálkový automatický telefonní styk. Místní automatický telefonní styk představuje veškerá volání uskutečněná automaticky v rámci téhož telefonního obvodu. Dálkový automatický telefonní styk představuje automaticky uskutečněná volání mezi telefonními přípojkami zapojenými v různých telefonních obvodech.
- (3) V automatickém vnitrostátním telefonním styku jsou volání uskutečňována přímou volbou telefonního čísla volané přípojky.
- (4) V rámci automatického vnitrostátního telefonního styku je zabezpečen i přístup ke službám s negeografickými čísly (např. Zelená linka, Modrá linka, Datarif, atd.) a do sítí jiných poskytovatelů veřejně dostupné telefonní služby. Přístup se realizuje prostřednictvím přístupových čísel stanovených Číslovacím plánem veřejných telefonních sítí.

Článek 2

Automatický mezinárodní telefonní styk

- (1) Automatický mezinárodní telefonní styk představuje veškerá automaticky uskutečněná volání mezi vnitrostátními veřejnými komunikačními sítěmi v České republice a komunikačními sítěmi provozovatelů jiných států, které jsou technicky a organizačně integrovány v rámci mezinárodní komunikační sítě. Automatický mezinárodní telefonní styk se řídí příslušnými ustanoveními platného Ceníku.
- (2) V automatickém mezinárodním telefonním styku jsou volání uskutečňována přímou volbou přestupného znaku „00“ pro mezinárodní volání, (kromě volby 00 420 a národního čísla, která je národním voláním), čísla příslušné země a národního čísla (telefonního čísla) volané přípojky.
- (3) Přehled zemí, do kterých lze uskutečňovat automatická mezinárodní volání (včetně přestupného znaku, čísla země a národního směrového čísla vybraných měst) je uveden v Ceníku nebo v úvodní části tištěné verze telefonních seznamů.

Oddíl IV. Operátorské služby

Článek 1

Obecná ustanovení

- (1) Operátorské služby zahrnují:

- a) Poloautomaticky uskutečňovaná volání bez dalších služeb ve vnitrostátním styku.
 - b) Poloautomaticky uskutečňovaná volání bez dalších služeb v mezinárodním styku.
 - c) Poloautomaticky uskutečňovaná volání s charakterem tísňových volání.
- (2) Operátorské služby zabezpečuje Poskytovatel v rámci veřejné komunikační sítě prostřednictvím operátorů, kteří na základě požadavků Zákazníků zprostředkují požadované volání. Operátorské služby zajišťuje Poskytovatel nepřetržitě.

Článek 2

Uplatňování požadavků na poloautomaticky uskutečněná volání

- (1) Požadavky na volání jsou uplatňovány prostřednictvím přístupových čísel jednotlivých ohlašovacích pracovišť Poskytovatele.
- (2) Požadavky na volání ve vnitrostátním styku se uplatňují na přístupovém čísle 133002. Při přihlašování volání ve vnitrostátním styku je Zákazník povinen uvést:
- a) telefonní číslo volající telefonní přípojky;
 - b) telefonní číslo volané telefonní přípojky.
- (3) Požadavky na volání v mezinárodním styku se uplatňují prostřednictvím přístupových čísel 13300x, kde x upřesňuje konkrétní číslo ohlašovacího pracoviště pro požadovanou zemi, případně skupinu zemí. Konkrétní čísla ohlašovacích pracovišť pro mezinárodní volání jsou uvedena v telefonním seznamu. Při přihlašování volání v mezinárodním styku je Zákazník povinen uvést:
- a) telefonní číslo volající telefonní přípojky;
 - b) číslo země a název země volané telefonní přípojky;
 - c) národní číslo volané telefonní přípojky;
- (4) Požadavky na volání s charakterem tísňových volání se uplatňují na ohlašovacím pracovišti Poskytovatele (číslo 133002).

Článek 3

Druhy volání ve vnitrostátním poloautomatickém telefonním styku

- (1) **Tísňové volání** – volání, které může přihlásit každý Zákazník. Jedná se o volání týkající se zejména ohrožení lidského života, zdraví nebo majetku, za účelem přivolání záchranných útvarů nebo policie při živelních pohromách, nehodách, zločinech nebo krizových situacích. Tísňová volání jsou poskytována bezplatně.
- (2) **Státní hovor** – hovor, který může přihlašovat za daných podmínek v souladu se zákony a mezinárodními úmluvami:
- a) prezident republiky;
 - b) předseda, místopředsedové a ostatní členové vlády České republiky;
 - c) diplomatictí zástupci, konzulární úředníci, orgány Organizace spojených národů.
- (3) **Služební hovor** – hovor přihlašovaný výhradně zaměstnanci Poskytovatele ve služebních záležitostech.
- (4) **Obyčejný hovor** – hovor umožňující vzájemnou komunikaci mezi Zákazníky.
- (5) **Osobní hovor** - přihláška dálkového volání doprovázená požadavkem, jímž se volané přípojce oznámí, že přihlašovatel si přeje hovořit buď s osobou označenou příjmením nebo jiným způsobem (funkcí, znalostí jazyka apod.), anebo s určitou vedlejší telefonní přípojkou.
- (6) **Osobní hovor s vysláním doručovatele** - přihláška dálkového volání obsahující výzvu, jejímž účelem je povolat k uskutečnění volání osobu určenou přihlašovatelem.
- (7) **Hovor na účet volaného** - přihláška dálkového volání obsahující žádost, aby cena za volání byla účtována volanému, pokud volaný vysloví souhlas s úhradou ceny za volání a případně dalších cen za požadované služby.
- (8) **Konferenční hovor** – volání uskutečněné současně alespoň mezi třemi, nejvíce mezi 28 telefonními přípojkami.
- (9) **Hovor pro přenos dat** - spojení přihlášené k výměně dat všeho druhu mezi telefonními přípojkami speciálně vybavenými pro přenos dat v hovorovém pásmu.
- (10) **Hovory Zákazníků služby TELEFAX** - spojení určené k faksimilnímu přenosu zpráv mezi telefonními přípojkami speciálně vybavenými zařízením pro vysílání a příjem faksimilních zpráv v hovorovém pásmu.

- (11) Úplný přehled služeb poskytovaných prostřednictvím operátora, včetně cen za tyto služby, je možno získat na kontaktních místech Poskytovatele určených pro styk s veřejností a v Ceníku.
- (12) Poskytovatel zabezpečuje přístup do jiných veřejných komunikačních sítí a k vybraným službám s negeografickými přístupovými čísly ve vnitrostátním poloautomatickém telefonním styku prostřednictvím operátorského pracoviště Poskytovatele zejména:
 - a) do veřejných mobilních sítí;
 - b) do sítí jiných právních subjektů poskytujících veřejně dostupnou telefonní službu dle ZoEK;
 - c) ke službám s negeografickými čísly (např. Zelená linka, Modrá linka, Datarif, atd.).

Článek 4

Druhy volání v mezinárodním poloautomatickém telefonním styku

- (1) V rámci mezinárodního poloautomatického telefonního styku zabezpečuje Poskytovatel druhy volání dle odst. (1) až (4) článku 3 tohoto oddílu a dále uvedené druhy volání a služby.
- (2) **Osobní hovor** - přihláška mezinárodního volání doprovázená požadavkem, jímž se volané připojce oznámí, že přihlašovatel si přeje hovořit buď s osobou označenou příjmením nebo jiným způsobem (funkcí, znalostí jazyka apod.), anebo s určitou vedlejší telefonní přípojkou.
- (3) **Osobní hovor s vysláním doručovatele** - přihláška mezinárodního volání obsahující výzvu, jejímž účelem je povolat k uskutečnění volání osobu určenou přihlašovatelem.
- (4) **Hovor na účet volaného** - přihláška mezinárodního volání obsahující žádost, aby cena za volání byla účtována volanému, pokud volaný vysloví souhlas s úhradou ceny za volání a případně dalších cen za požadované služby.
- (5) **Služba přímého volání do České republiky** – O₂ CZECH DIRECT. Služba umožňuje prostřednictvím zvláštního přístupového čísla přihlašovat ze zahraničí volání přímo na operátorském pracovišti Poskytovatele. Veškerá komunikace při přihlašování volání je vedena v českém jazyce. Operátorské pracoviště zabezpečí spojení požadovaného volání v rámci veřejné komunikační sítě České republiky. Přihlášení volání v zahraničí je bezplatné. Cena za uskutečněné volání se účtuje volané připojce v České republice.
- (6) **Služba přímého volání z České republiky** – HOME COUNTRY DIRECT. Služba umožňuje prostřednictvím zvláštního přístupového čísla přihlašovat volání z České republiky přímo na operátorském pracovišti příslušné země, se kterou je tato služba sjednána. Služba je dostupná z každé telefonní přípojky Poskytovatele, ze které je možno uskutečnit mezinárodní spojení. Cenu za uskutečněné volání hradí volaná přípojka v zahraničí.
- (7) **Konferenční hovor** – volání uskutečněné současně mezi třemi, nejvíce 28 telefonními přípojkami.

Oddíl V. Telefonní seznamy, informační služba o telefonních číslech

Článek 1

Telefonní seznamy

- (1) Poskytovatel zabezpečí na základě požadavku svého Zákazníka (Účastníka) a s jeho souhlasem uveřejnění jeho osobních, resp. identifikačních údajů (dále jen záznam) v telefonním seznamu.
- (2) Účelem tištěného a elektronického seznamu je možnost vyhledávání podrobného kontaktu o Zákazníkovi (Účastníkovi) podle příjmení a jména s adresou nebo podle obchodní firmy či názvu se sídlem nebo místem podnikání, případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků. Účelem tištěného a elektronického seznamu je též uveřejňování sdělení reklamní a marketingové povahy.
- (3) Osobními údaji Zákazníka – fyzické osoby jsou: jméno, příjmení, případně pseudonym, titul, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo a adresa elektronické pošty.
Osobními údaji Zákazníka – podnikající fyzické osoby jsou: jméno, příjmení, případně pseudonym, titul, adresa trvalého pobytu, místo podnikání, telefonní číslo a adresa elektronické pošty.
Identifikačními údaji Zákazníka – právnické osoby jsou: obchodní firma nebo název, adresa sídla, případně adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty.

- (4) Uveřejnění záznamu v rozsahu osobních, resp. identifikačních údajů je považováno za základní (standardní) uveřejnění, které není zpoplatňováno.
- (5) Rozsah základního bezplatného uveřejnění dalších telefonních čísel v rámci jednoho záznamu je uveden v Ceníku Poskytovatele.
- (6) Jakékoliv další informace o službách elektronických komunikací využívaných Zákazníkem (Účastníkem) jsou v telefonním seznamu uveřejňovány v rámci širšího (nadstandardního) uveřejnění za stanovenou cenu.
- (7) Poskytovatel zabezpečí bezplatně na základě požadavku svého Zákazníka (Účastníka), aby jeho osobní a identifikační údaje nebyly uveřejněny v telefonním seznamu. O těchto Zákaznících nejsou veřejnosti poskytovány žádné informace v telefonním seznamu ani na informačních pracovištích Poskytovatele.
- (8) Poskytovatel bezplatně zabezpečí, na základě požadavku svého Zákazníka, informaci v telefonním seznamu, že jeho osobní údaje zveřejněné v telefonním seznamu nesmí být používány pro účely marketingu.
- (9) Poskytovatel zabezpečí bezplatně na základě požadavku svého Zákazníka, zejména v souvislosti se změnou jeho osobních, resp. identifikačních údajů, v souvislosti se zrušením telefonní přípojky, případně na základě požadavku na změnu rozsahu standardně uveřejňovaného záznamu, opravu nebo vymazání údajů uveřejněných v telefonním seznamu v nejbližším termínu předání záznamu k uveřejnění oprávněnému subjektu.
- (10) Poskytovatel je povinen v souladu s právními předpisy na žádost osoby, která poskytuje veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech nebo poskytuje účastnické seznamy, jí předat dostupné záznamy v rozsahu standardního uveřejnění s výjimkou údajů těch účastníků, kteří uveřejnění odmítli.
- (11) Požadavky účastníků ostatních podnikatelů poskytujících veřejně dostupnou telefonní službu týkající se uveřejnění nebo neuveřejnění záznamu a dále informací, že osobní data uveřejněná v telefonním seznamu nesmí být používána pro účely marketingu nebo týkající se změny rozsahu uveřejňovaného záznamu, opravy nebo vymazání údajů uveřejněných v telefonním seznamu, jsou Poskytovatelem zpracovávány na základě aktualizací předávaných příslušným podnikatelem poskytujícím veřejně dostupnou telefonní službu, případně na základě požadavku účastníka a realizovány v nejbližších termínech předání záznamu k uveřejnění oprávněnému subjektu.
- (12) Poskytovatel 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)
 - a
 - 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 a pod.).
- (13) Za pseudonym se považuje jiné vyjádření jména a příjmení fyzické osoby. Za pseudonym se nepovažuje zejména:
 - název provozovny
 - profese, resp. obor činnosti
 - reklamní údaje
 - bližší určení umístění provozovny
 - struktura rozdělení firmy (názvy oddělení, spojovatelka apod.)

Článek 2

Informační služba o telefonních číslech zákazníků (účastníků) veřejně dostupné telefonní služby

- (1) Informace o telefonních číslech zákazníků (účastníků) veřejně dostupné telefonní služby (dále jen Informace), předaných k uveřejnění, jsou poskytovány prostřednictvím operátorského pracoviště Poskytovatele.
- (2) Informace jsou poskytovány o všech číslech telefonních přípojek uveřejněných v telefonním seznamu. V rámci poskytování informací o telefonních číslech nejsou upřednostňovány informace o Zákaznících Poskytovatele na úkor informací o účastnících ostatních poskytovatelů veřejně dostupné telefonní služby.
- (3) Požadavek na informaci o konkrétním telefonním čísle je uplatňován u operátorského pracoviště na čísle 1180. Při uplatnění požadavku je Zákazník povinen uvést:
 - a) jméno a příjmení zákazníka (účastníka) požadované telefonní přípojky v případě fyzické osoby;
 - b) obchodní firmu či název jiného subjektu v případě právnické osoby;
 - c) adresu, na které se požadovaná telefonní přípojka nachází.
- (4) Poskytovatel zabezpečuje 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).

Oddíl VI. Další služby k telefonní přípojce

Článek 1

Přeměna telefonní přípojky

- (1) Poskytovatel provádí z vlastního podnětu přeměnu:
 - a) Pevné linky s podvojným připojením na Pevnou linku se samostatným připojením;
 - b) Pevné linky s cenovými slevami na plně placenou Pevnou linku;
 - c) veřejné telefonní stanice na plně placenou Pevnou linku.
- (2) Poskytovatel provádí na žádost Zákazníka (Účastníka) přeměnu:
 - a) Pevné linky s podvojným připojením na Pevnou linku se samostatným připojením;
 - b) dočasné telefonní přípojky na telefonní přípojku trvale užívanou;
 - c) plně placené Pevné linky na Pevnou linku s cenovými slevami a naopak;
 - d) veřejné telefonní stanice na plně placenou Pevnou linku a naopak;
 - e) Pevné linky či Digitální linky 2MBL na Digitální linku ISDN a naopak;
 - f) Pevných linek na Digitální linku 2MBLs a naopak,
 - g) Pevné linky, Digitální linky 2MBL či Digitální linky ISDN na VoIP linku a naopak.
- (3) K přeměně dle odst. (1), písm. a), prováděné z vlastního podnětu, přistoupí Poskytovatel za předpokladů uvedených v odst. (2) a (3), Článku 2, oddílu II; přeměnu podle odst. (1), písm. a) provede Poskytovatel též, zůstane-li na zařízení s podvojným připojením jediná Pevná linka. Přeměnu na plně placenou Pevnou linku podle odst. (1), písm. b), odst. (2), písm. c) a d) provede Poskytovatel pominou-li důvody pro poskytování cenových slev, resp. pro ponechání tohoto charakteru přípojky.
- (4) O přeměně dle odst. (1) písm. c) tohoto Článku, vyrozumí Poskytovatel písemnou formou Zákazníka před provedením přeměny.
- (5) Přeměna Pevné linky či Digitální linky 2MBL na Digitální linku ISDN a naopak je provedena za předpokladu, že se jedná o Pevnou linku s přípojným vedením, které není ve svém průběhu přerušeno detašovanou částí telefonní ústředny např. koncentrátorem. Pro zřízení telefonní přípojky přeměnou musí být dodržena podmínka, že nově zřizovaná přípojka musí mít stejnou adresu umístění jako původní přípojka určená pro přeměnu.

Článek 2

Přeložení, přemístění telefonní přípojky

- (1) Telefonní přípojku lze na základě požadavku Zákazníka (Účastníka) přeložit za úplatu dle Ceníku na jiné místo v rámci veřejné telefonní sítě zajišťované Poskytovatelem při současném splnění těchto předpokladů:
 - a) Zákazník je oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor, či nemovitosti, kam má být telefonní přípojka přeložena;
 - b) u překládané přípojky nejsou evidovány pohledávky po lhůtě splatnosti za poskytnuté služby elektronických komunikací a jiné související činnosti;
 - c) Zákazník uvede nezbytné identifikační a jiné údaje související s přeložením telefonní přípojky a na požádání předloží Poskytovateli doklady prokazující správnost uvedených údajů.
- (2) Poskytovatel přeloží telefonní přípojku na nové místo v rámci technických možností a časového pořadí uplatněných požadavků. Pokud požadavek nesplňuje předpoklady uvedené v odst. (1) tohoto článku, je Poskytovatel oprávněn ho odmítnout.
- (3) Přemístěním se rozumí umístění telefonní přípojky na jiném místě v téže budově nebo i jiné budově, nacházející se na souvislém pozemku téhož vlastníka, jako bylo původní umístění telefonní přípojky. Za souvislý pozemek téhož vlastníka se považuje i takový pozemek, který je rozdělen jednou veřejnou komunikací, případně více komunikacemi (jsou-li souběžné) a přípojné vedení překračuje v celém svém průběhu pouze jednou takovou komunikací (komunikace). Veřejnou komunikací se v daném případě rozumí veřejná pozemní komunikace, veřejná dráha a vodní tok. Pro přemístění platí předpoklady uvedené v odst. (1) tohoto článku. Přemístění telefonní přípojky je prováděno v rámci technických možností Poskytovatele za úplatu dle Ceníku.
- (4) Dojde-li v souvislosti s přeložením nebo přemístěním k přeměně Pevné linky s podvojným připojením na Pevnou linku se samostatným připojením, stanoví se nová cena za její používání dle Ceníku.

Článek 3

Zřízení telefonní přípojky převodem

- (1) Zřízení telefonní přípojky převodem (dále i zřízení služby převodem) provede Poskytovatel při současném splnění těchto předpokladů:
 - a) dosavadní Zákazník (Účastník) udělí písemný souhlas s převodem;
 - b) Zákazník (Navrhovatel) požadující převod je oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor, či nemovitosti, kde je telefonní přípojka umístěna;
 - c) Zákazník (Navrhovatel) ve Specifikaci uvede nezbytné identifikační a jiné údaje ke své osobě a na požádání předloží Poskytovateli doklady prokazující správnost uvedených údajů.
- (2) K případným podmínkám, na které by dosavadní Zákazník vázal svůj souhlas s převodem, se nepřihlíží.
- (3) Bez písemného souhlasu dosavadního Zákazníka provede Poskytovatel zřízení služby převodem pouze v případě, že:
 - a) dosavadní Zákazník zemřel, je neznámý, a Zákazníkem požadujícím zřízení služby převodem je fyzická osoba, která je oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor, či nemovitosti, kde je telefonní přípojka umístěna;
 - b) Zákazníkem požadujícím zřízení služby převodem je právnická osoba nebo podnikající fyzická osoba, která doloží, že na ni přešla práva a povinnosti převedené, sloučené, rozdělené nebo zrušené společnosti, případně jiného subjektu, který byl Zákazníkem (Účastníkem) telefonní přípojky, a současně je oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor, či nemovitosti, kde je telefonní přípojka umístěna.
- (4) Dosavadní Zákazník je povinen uhradit veškeré ceny za služby a další související činnosti poskytnuté do dne převodu na převáděné telefonní přípojce.
- (5) Dnem převodu vznikají novému Zákazníkovi práva a povinnosti vyplývající z uzavřeného dílčího smluvního vztahu.
- (6) V případě, že nebude možné uskutečnit zřízení služby převodem z důvodů na straně nového Zákazníka, bude k požadovanému datu převodu ukončen dílčí smluvní vztah s původním Zákazníkem.

- (7) V době od akceptace Specifikace do dne uskutečnění převodu není změna v osobě Zákazníka (Navrhovatele) možná. V takovémto případě je nutné aby:
- Zákazník (Navrhovatel), který má uzavřenu Specifikaci s Poskytovatelem, ukončil tento dílčí smluvní vztah a
 - nový zájemce o poskytování veřejně dostupné telefonní služby (o zřízení telefonní přípojky) uzavřel nový dílčí smluvní vztah s Poskytovatelem
- a to postupem dle těchto Provozních podmínek.

Článek 4

Dočasné přerušení provozu telefonní přípojky na žádost Zákazníka (Účastníka)

- (1) Poskytovatel zabezpečí na základě požadavku Zákazníka dočasné přerušení provozu jeho telefonní přípojky.
- (2) Dočasné přerušení provozu telefonní přípojky na žádost Zákazníka (Účastníka) nesmí přesáhnout dobu 6 (šesti) po sobě jdoucích měsíců ode dne zřízení služby. Nedá-li Zákazník dispozice pro obnovení provozu přípojky po uplynutí této doby, případně po uplynutí doby, na kterou bylo přerušení provozu sjednáno, bude provoz u této přípojky nadále přerušen za cenových podmínek uvedených v Ceníku.

Článek 4a

Vypojení na zkoušku - zrušeno k 1.1.2007

Článek 5

Doplňkové služby

Poskytovatel zajišťuje v rámci veřejně dostupné telefonní služby tyto doplňkové služby:

- (1) Provolba.
- (2) Přesměrování hovorů.
- (3) Tónová volba.
- (4) Zamezení odchozích volání.
- (5) Zamezení příchozích volání.
- (6) Pevně směrovaná volání.
- (7) Upozornění na čekající volání.
- (8) Provolba (Direct Dialling In - DDI) je doplňková služba, která umožňuje spojit fyzická vedení telefonních přípojek do jednoho logického přístupu s přímou volbou pobočky.
- (9) Sériová linka (Multiple Access /Line Hunting - MA/LH) je doplňková služba, která umožňuje svázat fyzická vedení telefonních přípojek do jednoho logického přístupu dosažitelného přes jedno telefonní číslo (řídící číslo sériového zapojení).
- (10) Vícenásobné účastnické číslo (Multiple Subscriber Number - MSN) je doplňková služba která poskytuje možnost přidělit jedné Digitální lince ISDN více 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 Zákazníka.

Úplný přehled poskytovaných doplňkových služeb a dalších služeb k telefonní přípojce, včetně možnosti konfigurace Digitálních linek ISDN, VoIP linek, případně služeb, pro které je část veřejné komunikační sítě, určená k poskytování veřejně dostupné telefonní služby, sítí přístupovou, včetně cen za tyto služby a podmínek, za kterých jsou poskytovány, je možno získat v kontaktních místech Poskytovatele určených pro styk s veřejností a v Ceníku.

Článek 6

Služba O₂Xcall

V rámci mezinárodního telefonního styku lze využít službu O₂Xcall, která nabízí 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.
Bližší podmínky a ceny za hovory uskutečněné prostřednictvím služby O₂Xcall jsou uvedeny v Ceníku.

Článek 7

Služba e-účet

Služba e-účet poskytuje Zákazníkovi (Účastníkovi) přístup k informacím, které bezprostředně souvisí s vyúčtováním cen za poskytnuté služby elektronických komunikací. Služba e-účet je poskytována pouze prostřednictvím internetových stránek služby e-účet na adrese: e-ucet.cz.o2.com.
Bližší podmínky a ceny za službu e-účet jsou uvedeny v Ceníku.

Článek 8

Služba Telefax

Služba Telefax slouží k přenosu dokumentů po veřejné telefonní síti. V rámci veřejné faksimilní služby Telefax lze používat pouze schválená koncová telekomunikační zařízení.

Článek 9

Služba Hlasová schránka

- (1) Služba Hlasová schránka spočívá ve vytvoření paměťového prostoru (schránky) pro záznam a digitální uložení zpráv. Příchozí volání jsou přesměrována do této schránky v případě, že se volaný nehlásí, volaná telefonní přípojka je obsazena nebo si volaný sám tato volání do schránky přímo přesměroval.
- (2) Poskytovány jsou tři typy Hlasové schránky:
 - a) Hlasová schránka Virtual - schránka je zřízena jako zcela samostatná, nezávisle na telefonní přípojce. Na poskytování této služby se mezi Zákazníkem a Poskytovatelem uzavíral samostatný dílčí smluvní vztah. Od 1.2.2008 není služba nově zřizována.
Následující typy schránek jsou vždy přiřazeny (zřizovány) k telefonní přípojce. Číslo těchto schránek je odvozeno od telefonního čísla přípojky, k níž je schránka přiřazena. V těchto případech se služba poskytuje jako doplňková služba k telefonní přípojce.
 - b) Hlasová schránka Komfort
 - c) Hlasová schránka Profi
- (3) Schránku typu Komfort a Profi, je možné zřídit pouze pro Zákazníky (Účastníky) telefonních přípojek, které jsou připojeny jako Pevné linky k digitálním telefonním ústřednám (ne pro přípojky zapojené jako vedlejší do pobočkových ústředí) a pro ovládání služby mají telefonní přípojku vybavenou telefonním přístrojem s DTMF (tónovou volbou). Ke každé takto definované telefonní přípojce lze zřídit pouze jednu schránku.
- (4) Ke každému typu schránky lze aktivovat službu „Hlasová schránka e-mail“. Tato služba oznámí uživateli schránky uložení nové zprávy ve schránce zasláním e-mailové zprávy až na pět Zákazníkem zadaných adres. V příloze e-mailového oznámení mohou být zprávy ze schránky připojeny jako příloha. Služba e-mail je aktivována do dvou pracovních dnů po uplatnění požadavku Zákazníkem.
- (5) Po aktivaci služby „e-mail“ má Zákazník možnost přes internetovou aplikaci plně ovládat nastavení všech funkcí a parametrů své schránky. Například zapsat a přepisovat e-mailové adresy pro oznámení, volit standardní e-mailové oznámení bez přílohy nebo se zprávami ze schránky v příloze e-mailu, měnit heslo pro telefonní přístup a heslo pro přístup do internetové aplikace, apod.
- (6) Pokud není služba Hlasová schránka používána v průběhu šesti po sobě jdoucích zúčtovacích období, může být Poskytovatelem zrušena.
- (7) Bližší podmínky a ceny za službu Hlasová schránka jsou uvedeny v Ceníku.

Článek 10

Služba Podrobný rozpis hovorů

- (1) Služba Podrobný rozpis hovorů spočívá ve zpracování detailních záznamů o automaticky uskutečněných voláních (aktivní hovorová korespondence) do přehledného tiskového výstupu s

názvem "Podrobný rozpis hovorů". Služba je poskytována dle dále uvedených podmínek a v souladu s platným Ceníkem.

- (2) Poskytovatel zabezpečuje na základě požadavku Zákazníka (Účastníka):
- podrobný rozpis aktivní hovorové korespondence (odchozích volání) za aktuální zúčtovací období (dále jen Podrobný rozpis). Tento Podrobný rozpis je součástí pravidelného Vyúčtování za služby. Údaje poskytované v rámci Podrobného rozpisu a jeho struktura je uvedena v odst. (3) tohoto článku;
 - podrobný rozpis aktivní hovorové korespondence (odchozích volání) za uplynulé (uplynulá) zúčtovací období stanovené (stanovená) Zákazníkem (dále jen Zpětný rozpis). Zpětný rozpis lze poskytnout za celé zúčtovací období nebo jeho část, zpětně však nejdéle za šest (6) zúčtovacích období bezprostředně před zúčtovacím obdobím, ve kterém je uplatněn požadavek. Zpětný rozpis není součástí pravidelného Vyúčtování za služby. Údaje poskytované v rámci Zpětného rozpisu a jeho struktura je shodná s údaji a strukturou Podrobného rozpisu (viz odst. (3) tohoto článku);
 - podrobný rozpis pasivní hovorové korespondence (dále jen Rozpis pasivní korespondence) u vybraných služeb (např. u služby Zelená linka), spočívající ve zpracování a následném předání záznamů o automaticky uskutečněných příchozích voláních k dané službě v podobě tiskového výstupu. Služba Rozpis pasivní korespondence je poskytována zpravidla opakovaně v termínech stanovených pro pravidelné (měsíční) Vyúčtování za služby u konkrétní telefonní přípojky. Rozpis pasivní korespondence je dodáván Zákazníkovi písemně jako příloha k příslušnému (pravidelnému) Vyúčtování za služby na adresu požadovanou Zákazníkem;
 - na žádost Zákazníka (Účastníka) je služba Podrobný rozpis poskytována i pro volání uskutečněná v rámci služby O₂Telekonto.
- (3) Podrobný rozpis hovorů obsahuje následující údaje o jednotlivých voláních, které jsou vždy uvedené na samostatných řádcích tiskového výstupu:
- druh volání (místní a dálkové - do pevné sítě Poskytovatele, místní a dálkové do pevných sítí ostatních poskytovatelů, mezinárodní do pevných sítí, mezinárodní do mobilních sítí, do mobilních sítí v České republice, ke službám sítě Internet, atd.);
 - datum uskutečnění volání;
 - čas začátku volání (hodina, minuta);
 - volané číslo, tj. telefonní číslo účastníka, jedná-li se o volání mezinárodní, pak včetně přestupného znaku „00“, čísla země a příp. národního směrového čísla. V případě volání ke službám, volání do pevných sítí ostatních poskytovatelů, volání do mobilních sítí, apod. je vždy uveden i přístupový kód služby, resp. přístupové číslo (národní směrové číslo) příslušné komunikační sítě;
 - směr volání (např. název cílového TO, název sítě jiného poskytovatele, apod.);
 - účtovanou délku spojení (hodina, minuta, sekunda);
 - druh provozu (slabý, silný, noční, Internet I, atd.);
 - cenu účtovanou za každé jednotlivé volání v Kč;
 - celkovou cenu účtovanou za jednotlivé druhy automaticky uskutečněných volání;
 - celkovou cenu za uskutečněná volání v daném zúčtovacím období v Kč.
- (4) Podrobný rozpis je dodáván Zákazníkovi písemně jako příloha k příslušnému (pravidelnému) Vyúčtování za služby na adresu požadovanou Zákazníkem.
- (5) Podrobný rozpis lze zabezpečit pro všechny druhy automaticky uskutečněných hovorů (aktivní hovorová korespondence) nebo pouze pro některý (některé) z druhů hovorů či jejich kombinací uvedených v Ceníku.
- (6) Poskytovatel zajistí na základě požadavku Zákazníka na ochranu jeho soukromí a za podmínek uvedených v Ceníku pokrytí části volaného telefonního čísla zobrazovaného na Podrobném rozpisu hovorů.
- (7) Bližší podmínky a ceny za službu Podrobný rozpis hovorů jsou uvedeny v Ceníku.

Článek 11

Služba CLIP – Zobrazení čísla volajícího

- (1) Služba CLIP umožňuje volanému Zákazníkovi zobrazení čísla volající telefonní přípojky.

- (2) Služba CLIP je určena pro Zákazníky (Účastníky) Pevných linek, které jsou analogově připojeny k ústředně. Poskytovatel zřizuje službu CLIP dle svých technických možností na základě objednávky Zákazníka. Parametry služby nelze měnit ani nastavovat.
- (3) Služba je poskytována na základě vzájemné dohody Zákazníka a Poskytovatele v rámci platné stávající Smlouvy jako doplňková služba ke zřízené Pevné lince.
- (4) Číslo volajícího se předává pouze koncovému zařízení v klidovém stavu. Pokud se volaný Zákazník přihlásí (přijme volání) před nebo během první časové prodlevy mezi vyzváněcími signály, není číslo volajícího předáno.
- (5) Formát a způsob zobrazení čísla volající telefonní přípojky závisí na konkrétním typu koncového zařízení (telefonní přístroj/terminál). Koncové zařízení není předmětem poskytování služby CLIP.

Článek 12

Služba SMS

- (1) Služba je určena pro Zákazníky (Účastníky) pevné telefonní sítě zajišťované Poskytovatelem, kteří mají k Pevné lince nebo k Digitální lince ISDN připojeno SMS koncové zařízení podporující psaní, odesílání a příjem SMS a mají aktivovanou (funkční) službu CLIP. Bez funkční služby CLIP lze SMS v textové podobě odesílat, příjem SMS je však možný pouze v hlasové podobě.
- (2) Služba umožňuje obousměrný přenos textových SMS zpráv s využitím Fixed SMS centra, které zajistí příjem a uložení SMS a jejich následné doručení do jiných komunikačních sítí, případně zpět do pevné telefonní sítě zajišťované Poskytovatelem. Fixed SMS centrum zároveň umožní všem Zákazníkům i příjem textových SMS zpráv odeslaných z jiných komunikačních sítí na jejich koncová zařízení.
- (3) Zákazník má právo službu využívat dle svého rozhodnutí a v souladu s těmito Provozními podmínkami, přičemž parametry služby nelze Zákazníkem měnit.
- (4) Pro zajištění vyúčtování odesílané SMS je využito identifikace telefonního čísla telefonní přípojky, ze které je SMS odesílána. Je-li tato identifikace z nějakého důvodu potlačena, SMS nebude Fixed SMS centrem k dalšímu doručení přijata.
- (5) V případě, je-li k přijímající telefonní přípojce připojeno nepodporované SMS koncové zařízení (například klasický telefon) nebo telefonní přípojka nemá funkční službu CLIP, budou doručované textové SMS zprávy Fixed SMS centrem převedeny do umělé řeči a doručeny Zákazníkovi v hlasové podobě. Převod textu do umělé řeči je automatizován a převod i doručení SMS v hlasové podobě probíhá zcela bez lidského zásahu.
- (6) Službu SMS je možné využít i u veřejných telefonních automatů, které disponují odpovídajícím technickým vybavením. Z takovýchto VTA lze zprávu pouze odeslat. Službu není možné využít z VoIP linky.
- (7) Poskytovatel garantuje doručení textových SMS v textové podobě v telefonní síti, kterou zajišťuje, zároveň garantuje i předání SMS k doručení do jiných komunikačních sítí, nemůže však garantovat jejich úspěšné doručení.

Článek 13

Služba Jednotné číslo

- (1) Služba Jednotné číslo (dále jen Služba JČ) umožňuje volání pomocí zkrácených maximálně pětimístných telefonních čísel začínajících jedničkou s výjimkou čísel národního tísňového volání.
- (2) Služba JČ je zřizována na základě požadavku Zákazníka, jenž je držitelem Rozhodnutí o přidělení čísla (dále jen Rozhodnutí).
- (3) Jednotná čísla jsou podle charakteru poskytovaných služeb členěna následovně:
 - celostátní služby pro zdravotně postižené;
 - celostátní služby s cizojazyčnou obsluhou;
 - celostátní sociální a zdravotní služby;
 - celostátní havarijní služby;
 - celostátní informační služby;
 - komerční informační a nabídkové služby;
 - pohotovostní služby.

- (4) Služba JČ umožňuje v automatickém telefonním styku realizovat spojení na Zákazníkem Služby JČ předem vybranou přiřazenou přípojku prostřednictvím přiděleného čísla Služby JČ. Spojení je možné realizovat z kterékoli telefonní přípojky provozované Poskytovatelem, příp. z telefonních přípojek jiných poskytovatelů veřejně dostupné telefonní služby za předpokladu, že mají s Poskytovatelem uzavřenu smlouvu o propojení a jsou propojeni.
- (5) Službu JČ je možné zajišťovat buď pomocí operátora, nebo pomocí automatického hlasového zařízení Poskytovatele (automatická hláška). Při operátorském provozu musí mít Zákazník Služby JČ zajištěna přípojná vedení jejichž počet je stanoven v Rozhodnutí Úřadu o přidělení čísla. Při provozu pomocí automatického hlasového zařízení Poskytovatele nejsou potřebná přípojná vedení, propojení se provede pouze na ústředně.
- (6) Délka informace podávané automatickým hlasovým zařízením Poskytovatele je stanovena na 1(jednu) jednotku kapacity. Jednotka kapacity je čas v délce tří minut.
- (7) Pokud nemá Zákazník Služby JČ obsluhované pomocí operátora alespoň jedno přípojné vedení na přiřazenou přípojku v každém atrakčním obvodu tranzitní ústředny (dále jen TÚ) Poskytovatele, je nutno pro potřeby Služby JČ zřídit v této TÚ přípojku či přípojky bez příjného vedení s doplňkovou službou Pevné přeměrování hovorů na přiřazenou přípojku či přípojky operátorského pracoviště Zákazníka Služby JČ.
- (8) Celkový počet přípojných vedení stanovený v Rozhodnutí nevyklučuje nutnost zřízení přípojek bez příjného vedení dle odstavce (7) tohoto článku.
- (9) Přiřazenou přípojku může být kterákoli telefonní přípojka či další služba Poskytovatele dle volby Zákazníka Služby JČ. V případě, že jsou jako přiřazené přípojky využity telefonní přípojky u kterých je Účastníkem jiná fyzická či právnická osoba, než je Zákazník Služby JČ, musí být ze strany Zákazníka předloženo prohlášení vyjadřující souhlas tohoto Účastníka s využíváním jeho telefonní přípojky pro potřeby Služby JČ. Požadovanou konfiguraci Služby JČ uvede Zákazník Služby JČ na tiskopise „Jednotné číslo – Technická specifikace služby“, který je přílohou Smlouvy.

Článek 14

Služba Identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání

- (1) Služba Identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání (dále jen „IZV“) spočívá ve zpracování a následném předání písemných záznamů o uskutečněných příchozích zlomyslných či obtěžujících voláních na Pevnou linku či Digitální linku ISDN (dále jen „přípojku“) Zákazníka. Za uskutečněné příchozí volání se považuje volání, kdy došlo k přijetí volání u volané přípojky.
- (2) Veškeré údaje poskytované v rámci služby IZV jsou předmětem ochrany podle zvláštních zákonů a ZoEK.
- (3) Službu IZV lze poskytnout všem Zákazníkům (Účastníkům) Poskytovatele, kteří používají technicky způsobilé koncové zařízení splňující zákonné podmínky stanovené ZoEK, zákonem č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů a vztahnými nařízeními vlády vydanými k jeho provedení, zejména pak nařízením vlády č. 426/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- (4) Služba IZV je poskytována jako:

a) Identifikace opakovaná.

Jedná se o službu zřizovanou Poskytovatelem a ovládanou Zákazníkem. Služba je poskytována buďto na dobu určitou (max.3 měsíce), nebo na dobu neurčitou. Tento typ identifikace zpravidla umožňuje identifikovat kromě Zákazníků (Účastníků) Poskytovatele také zákazníky jiných poskytovatelů veřejně dostupné telefonní služby - mobilních, pevných i zahraničních. Služba umožňuje Zákazníkovi zadat v průběhu volání příkaz na identifikaci zlomyslného nebo obtěžujícího volání. Aktivace procesu identifikace není rozpoznatelná na straně volajícího. O aktivování služby a způsobu spolupráce na identifikaci volání, informuje Zákazníka Poskytovatel prostřednictvím zkušební volání, při kterém je také ověřeno správné ovládání a fungování služby. Poskytovatel zajistí předání výpisu identifikovaných příchozích volání k poštovní přepravě nebo jeho dodání Zákazníkovi prostřednictvím svého obchodního zástupce a to nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů po skončení období, ve kterém byla identifikace prováděna, pokud nebude dohodnuto jinak. Jestliže v daném období nebylo evidováno žádné zlomyslné či obtěžující volání, nebude výpis vyhotovován. UPOZORNĚNÍ: Službu IZV není možno poskytnout v kombinaci s některými dalšími

aktivovanými doplňkovými službami. Zákazník je při objednání služby IZV upozorněn na doplňkové služby, s kterými nelze službu IZV kombinovat.

b) Identifikace zpětná.

Tento typ identifikace zpravidla umožňuje identifikovat kromě Zákazníků (Účastníků) Poskytovatele také zákazníky jiných poskytovatelů veřejně dostupné telefonní služby - mobilních, pevných i zahraničních. Volání jsou identifikována zpětně, nejpozději však do dvou měsíců před dnem akceptace uplatněného požadavku. Identifikovat lze příchozí volání v Zákazníkem stanoveném časovém intervalu, ve kterém zlomyslné nebo obtěžující volání proběhlo nebo veškerá příchozí volání od stanoveného data. Zákazník může uvést čísla, ze kterých mohlo být na jeho přípojku v uvedené době voláno a která nemá zájem identifikovat. Poskytovatel zabezpečí předání výpisu identifikovaných příchozích volání k poštovní přepravě nebo jeho dodání prostřednictvím svého obchodního zástupce a to nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů od akceptace požadavku, pokud nebylo dohodnuto jinak.

- (5) Výpis identifikovaných příchozích volání se vztahuje vždy k jedné přípojce, resp k hlavnímu číslu Digitální linky ISDN nebo VoIP linky, dle požadavku Zákazníka.
- (6) Ve výpisu identifikovaných příchozích volání je uváděno úplné národní telefonní číslo přípojky, ze které bylo voláno, osobní, resp. identifikační údaje Zákazníka (Účastníka) volající přípojky a datum a čas volání. Tyto údaje jsou uváděny i u přípojek, které nejsou na základě požadavku Zákazníka zveřejněny v telefonním seznamu nebo mají aktivovanou službu Skrytí čísla volajícího.
- (7) Při obtěžujícím nebo zlomyslném volání, uskutečněném z přípojek zapojených do pobočkových ústředen, je ve výpisu uvedeno číslo spojovatelky nebo číslo příslušné vedlejší přípojky (pobočky) včetně osobních, resp. identifikačních údajů Zákazníka (Účastníka) volající přípojky. V obou případech se bude jednat o úplné, zpětně dovolatelné číslo s tím, že zpoplatněno bude pouze číslo příslušné konkrétní vedlejší přípojky (pobočky). Za neúplné a tudíž nezpoplatněné se považuje i volání uskutečněné prostřednictvím služby Karta X., O₂Karta X plus a O₂Telekonto. V případech, kdy nelze technicky určit úplné telefonní číslo stanice (např. u některých mezinárodních volání) bude ve výpisu uveden pouze směr odkud zlomyslné nebo obtěžující volání pochází.
- (8) Výpis identifikovaných příchozích volání je s ohledem na povinnost Poskytovatele zajistit maximální zabezpečení poskytovaných údajů, dodáván Zákazníkovi způsobem dohodnutým v požadavku na poskytnutí služby. Jedná se o některý z těchto způsobů:
 - doporučenou poštovní zásilkou s dodejkou;
 - doporučenou poštovní zásilkou s dodejkou do vlastních rukou Zákazníka;
 - osobně prostřednictvím obchodního zástupce Poskytovatele (týká se pouze vymezeného okruhu Zákazníků Poskytovatele);
 - jinak písemně, pokud bylo takto dohodnuto.
- (9) Bližší podmínky a ceny za službu IZV jsou uvedeny v Ceníku.

Článek 15

Služba TeamNet, TeamNet Easy a O₂ Team Fix

- (1) TeamNet, TeamNet Easy a O₂ Team Fix jsou obchodní názvy pro službu Virtuální privátní síť poskytovanou Poskytovatelem. Virtuální privátní síť (Virtual Private Network - dále jen VPN) je síť vytvořená pro Zákazníka na prostředcích veřejné komunikační sítě Poskytovatele. Jedná se o síť vytvořenou vhodnou konfigurací zařízení veřejné komunikační sítě Poskytovatele, která má některé vlastnosti charakteristické pro privátní hlasovou síť.
- (2) Výklad použitých pojmů pro službu TeamNet a TeamNet Easy
 - a) *Člen VPN* je telefonní přípojka v pevné síti O₂ zařazená dle volby Zákazníka do VPN, ze které lze v rámci VPN realizovat odchozí provoz a která může být v rámci VPN zvolena jako cíl VPN.
 - b) *Cíl VPN* je telefonní přípojka v pevné síti O₂ nebo telefonní linka v mobilní síti O₂, na kterou lze směřovat hlasový, případně jiný provoz v rámci VPN.
 - c) *Customer ID* je unikátní číselná identifikace Zákazníka v rámci služby TeamNet/TeamNet Easy. Na toto číslo je možno provádět vyúčtování veškerých poplatků za službu TeamNet/TeamNet Easy.
 - d) *Partner Zákazníka* je fyzická nebo právnická osoba, jenž je Účastníkem služeb poskytovaných Poskytovatelem, které jsou zahrnuty do VPN Zákazníka.
 - e) *Žádost o technické šetření služby TeamNet/TeamNet Easy* je dokument, který obsahuje technickou specifikaci telefonních přípojek nově zřizované VPN a základní informace o Zákazníkovi.
 - f) *Technická specifikace služby TeamNet a TeamNet Easy* (dále jen Specifikace) je písemný doklad, včetně příslušných příloh a dodatků, o uzavření dílčího smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, který specifikuje technické a provozní parametry služby pro členy VPN Zákazníka.
- (3) Služba je určena především pro hlasový provoz, případně pro dial up připojení k Internetu či, pokud není stanoveno jinak, pro datovou komunikaci (modem – modem).
- (4) VPN Zákazníka může zahrnovat telefonní přípojky Poskytovatele včetně vedlejších telefonních přípojek pobočkových ústředen, nebo jako cíle i telefonní přípojky v mobilních sítích ČR.
- (5) TeamNet a TeamNet Easy má vlastní číslovací plán a možnost nastavení oprávnění jednotlivých členů VPN podle požadavků Zákazníka.
- (6) Ve službě TeamNet Easy může být minimální počet členů 3 a maximální počet je 100 členů. Současně může být ve službě TeamNet Easy maximálně 200 cílů.
- (7) Služba O₂ Team Fix je určena Zákazníkům, kterým je poskytováno hlasové řešení dle aktuálního Ceníku hlasových řešení. V rámci služby O₂ Team Fix má Zákazník možnost zvolit si až 25 Cílů VPN z telefonních linek Zákazníka v rámci mobilní sítě O₂.
- (8) Zřízení a zajištění provozu služby TeamNet/TeamNet Easy/ O₂ Team Fix představuje ze strany Poskytovatele dodávku prací, služeb a technického zařízení pro:
 - a) zahrnutí telefonních přípojek Zákazníka, které jsou zřízeny v telefonní síti zajišťované Poskytovatelem na území ČR a jako cílů i telefonních přípojek Zákazníka v mobilních sítích ČR do VPN Zákazníka,
 - b) zahrnutí telefonních přípojek které jsou zřízeny v telefonní síti zajišťované Poskytovatelem na území ČR a jako cílů i telefonních přípojek jiných právnických nebo fyzických osob než je Zákazník (Partnerů Zákazníka) do VPN Zákazníka,
 - c) provozování VPN Zákazníka s vlastnostmi a dle podmínek uvedených ve Specifikaci,
 - d) provádění změn parametrů a konfigurace VPN dle požadavků Zákazníka (Účastníka),
 - e) dohled nad VPN Zákazníka.
- (9) Podmínkou pro uzavření dílčího smluvního vztahu je uplatnění požadavku na poskytnutí služby prostřednictvím tiskopisu „Technická specifikace pro službu O₂ Team Fix“ nebo „Žádost o technické šetření služby TeamNet/TeamNet Easy“. Předmětná žádost obsahuje příslušné technické a administrativní informace o VPN Zákazníka a o základních požadovaných vlastnostech vytvářené sítě a slouží jako podklad pro šetření technické realizovatelnosti požadavku.

- (10) V případě, že Zákazník zvolí jako Členy služby TeamNet/TeamNet Easy telefonní přípojky, u kterých je Účastníkem jiná fyzická nebo právnická osoba (Partner Zákazníka), musí být Zákazníkem předloženo Prohlášení vyjadřující souhlas Partnera Zákazníka se zahrnutím jeho telefonní přípojky do VPN Zákazníka a s dohodnutým způsobem úhrady za zřízení a používání služby TeamNet/TeamNet Easy.
- (11) Poskytovatel provede šetření technické realizovatelnosti VPN Zákazníka, včetně prověření telefonních přípojek z hlediska způsobilosti pro zapojení do VPN a s výsledkem seznámí Zákazníka.
- (12) Následně Zákazník upřesní své požadavky na parametry VPN a oprávnění jednotlivých členů VPN a předá Specifikaci Poskytovateli. Poskytovatel zpracuje nabídku konkrétního řešení VPN, jejíž součástí je odsouhlasená (případně korigovaná) Specifikace pro všechny členy VPN Zákazníka. Údaje uvedené ve Specifikaci a použité při zřízení služby TeamNet/TeamNet Easy nesmějí být Zákazníkem jednostranně měněny, bez toho že by o změně byl informován Poskytovatel.
- (13) Zákazník může požádat o změnu parametrů služby TeamNet/TeamNet Easy/ O₂ Team Fix. Svě požadavky uvede na příslušných tiskopisech, které se stávají nedílnou součástí Specifikace.
- (14) Zákazník může požádat o změnu služby TeamNet na službu TeamNet Easy (a naopak). Změnu je možné realizovat pouze zrušením původního dílčího smluvního vztahu a následně uzavřením nového dílčího smluvního vztahu.
- (15) Bližší podmínky a ceny za služby poskytované v rámci VPN jsou uvedeny v Ceníku.

Článek 16

Služba Předplacená telefonní karta – Karta X, O₂ Karta X plus

- (1) Služba Předplacená telefonní karta umožňuje automaticky uskutečňovat hovory z kterékoli telefonní přípojky i veřejného telefonního automatu Poskytovatele pomocí netarifovaného přístupového čísla. Předplacená telefonní karta obsahuje předplacené hovorné, jež odpovídá ceně karty.
- (2) Cena za uskutečněná volání prostřednictvím služby Předplacené telefonní karty není účtována telefonní přípojce ze které jsou volání uskutečněna, ale odečítá se z nominální hodnoty karty, která je pro tuto službu použita, maximálně do výše ceny uvedené na kartě.
- (3) Předplacené telefonní karty jsou nabízeny Zákazníkům pod obchodním názvem O₂Karta X plus.
- (4) Bližší podmínky a ceny za služby hrazené prostřednictvím předplacených karet jsou uvedeny v Ceníku.

Článek 17

Služba O₂Telekonto

- (1) Služba O₂Telekonto je obchodní název služby poskytované na principu virtuální volací karty s následným vyúčtováním poskytnutých služeb Zákazníkovi (Účastníkovi).
- (2) Cena za volání uskutečněné prostřednictvím této služby se účtuje Zákazníkovi (Uživateli volací karty) prostřednictvím platebního dokladu k jeho telefonní přípojce, k níž byla volací karta (číslo volací karty) vydána, jako samostatná položka. (Cena není účtována telefonní přípojce ze které jsou hovory uskutečněny).
- (3) Zákazník je povinen se při používání karty řídit podle návodu, který obdrží při převzetí karty. Přístupové číslo pro uskutečnění volání v ČR je 822 112 233. Přístupové číslo pro změnu parametrů karty je 823 112 233, je dostupné pouze v ČR jen ze sítě zajišťované Poskytovatelem. Pro kartu (číslo karty) lze sjednat měsíční limit pro uskutečnění volání.
- (4) Osobní identifikační číslo PIN a Kód pro nastavení karty obdrží Zákazník v bezpečnostní obálce. Zákazník nese odpovědnost za řádné zabezpečení a za ochranu těchto čísel. Poskytovatel neodpovídá za škody, které vzniknou zneužitím PIN a Kódu pro nastavení karty.
- (5) Pro zvýšení ochrany před zneužitím je nutno zabezpečit, aby čísla karet, PIN a Kódy pro nastavení karty, jenž jsou volená na koncových telekomunikačních zařízeních s pamětí volaného čísla, nebylo možno neoprávněně znovu použít (např. po skončení volání znovu zvednout mikrotelefon a zvolit jakoukoliv číslici).
- (6) Zákazník má možnost při objednávání služby uvést název karty, jenž bude vytištěn na kartu.
- (7) Bližší podmínky a ceny za služby hrazené prostřednictvím služby O₂Telekonto jsou uvedeny v Ceníku.

Článek 18

Služba Audit příchozích hovorů

- (1) Služba Audit příchozích hovorů poskytuje statistiky příčin ukončení příchozích volání na telefonní čísla účastnických telefonních přípojek. Statistiky jsou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele. Součástí služby je Auditorská zpráva, která popisuje zjištěný stav a obsahuje návrhy řešení.
- (2) Statistiky vycházejí z těchto parametrů:
 - telefonní číslo, ke kterému se vztahují charakteristiky příchozího provozu;
 - datum a čas, ke kterému se vztahují charakteristiky příchozího provozu;
 - celkový počet všech příchozích volání na zvolené telefonní číslo;
 - zodpovězená volání (v % k celkovému počtu volání);
 - volání bez odpovědi – neúspěšná volání z důvodu nepřihlášení volaného (v % k celkovému počtu volání);
 - volaný obsazen – neúspěšná volání, kdy nedošlo ke spojení z důvodu obsazení tj. volaný právě hovoří nebo je zcela zaplněna kapacita přípojného vedení (v % k celkovému počtu volání);
 - ostatní volání – neuskutečněná volání z jiných než výše uvedených důvodů (v % k celkovému počtu volání);
 - průměrná doba volání – průměrná doba konverzačního času (v minutách) vztažená k zobrazovanému časovému intervalu;
 - celková doba volání – celková doba konverzačního času (v minutách) vztažená k zobrazovanému časovému intervalu;
 - volající region – telefonní obvody pevné sítě a předčísli národních mobilních sítí a k nim provozní parametry popsané.
- (3) Podmínkou pro uzavření dílčího smluvního vztahu formou tiskopisu Objednávka dalších služeb (dále jen Objednávka) je kladný výsledek technického šetření provedený na základě Žádosti o technické šetření služby Audit příchozích hovorů (dále jen Žádost).

- (4) Služba je zřízena dnem zpřístupnění dat zákazníkovi na Internetu. Den zpřístupnění dat určí Zákazník v Objedávce a to minimálně 10 pracovních dnů od data platnosti dílčího smluvního vztahu na poskytování služby. Zákazník dále v Objedávce určí datum pro vypracování Auditní zprávy, nejdéle do 30 kalendářních dnů od ukončení dílčího smluvního vztahu na poskytování služby Audit příchozích hovorů.
- (5) Doba určitá pro poskytnutí služby nesmí být kratší než 30 po sobě jdoucích kalendářních dnů.
- (6) Registrační údaje pro přístup na Internet budou Zákazníkovi doručeny obchodním zástupcem Poskytovatele minimálně 1 pracovní den před zpřístupněním dat, nejpozději do deseti pracovních dnů po uzavření dílčího smluvního vztahu o poskytnutí služby Audit příchozích hovorů. Registračními údaji jsou:
 - a) Přihlašovací jméno
 - b) Bezpečnostní heslo pro prvotní přihlášení do aplikace
- (7) Zákazník může požádat o Audit příchozích hovorů jiných/nových čísel pouze uplatněním nové Žádosti.
- (8) Po celou dobu poskytování služby je nutné zachovat technické a administrativní nastavení telefonního čísla pro zajištění srovnatelných výstupů služby Audit příchozích hovorů, příp. jakékoliv změny oznámit obchodnímu zástupci Poskytovatele.
- (9) Poskytovatel v souladu se svými technickými možnostmi pro poskytnutí služby Audit příchozích hovorů nezaručuje zaznamenání všech příchozích volání. Jedná se zejména o volání v příchozím směru uskutečněné v rámci přípojných HOST ústředny.
- (10) Veškeré poskytované údaje, zejména číslo volaného, datum, čas a délka hovorů, statistiky příchozích hovorů jsou poskytovány v souladu se zákonem o elektronických komunikacích číslo 127/2005 Sb. Při poskytování služby Audit příchozích hovorů Poskytovatel zejména eviduje a zpracovává provozní údaje o příchozím telekomunikačním provozu (příchozí volání) v rozsahu nezbytně nutném pro provedení auditorské činnosti a zpracování Reportů o příchozím provozu v rozsahu od odeslání objednávky do ukončení poskytování služby Audit příchozích hovorů. Předmětem zpracování není obsah přenášené zprávy, ale pouze informace používaná spojovací technologií pro sestavení a rušení spojení v pevné síti elektronických komunikací.
- (11) Součástí služby Audit příchozích hovorů není přístup ke službám sítě Internet. Přístup ke službám sítě Internet lze realizovat prostřednictvím libovolného poskytovatele těchto služeb.
- (12) Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost přístupu k webovým stránkám Poskytovatele v případě, že uživatel nemá odpovídající technické vybavení. Odpovídajícím technickým vybavením se pro účely této služby rozumí vybavení PC prohlížečem Internet Explorer verze 5.0 a vyšší, případně Mozilla Firefox 1.0 a vyšší a aplikací Acrobat Reader verze 5.0 a vyšší pro prohlížení reportů. Předpokládá se taková konfigurace PC, která umožňuje s těmito prohlížeči plynule pracovat.
- (13) Služba Audit příchozích hovorů může být poskytována i na přípojkách, u kterých je Účastníkem jiná fyzická nebo právnická osoba než Zákazník (smluvní partner Zákazníka). V tomto případě musí být Zákazníkem předloženo Prohlášení vyjadřující souhlas smluvního partnera Zákazníka se zahrnutím přípojek do Auditů příchozích hovorů Zákazníka a s dohodnutým způsobem úhrady za používání služby Audit příchozích hovorů podle Objedávky.

Oddíl VII. Univerzální služba

Článek 1

Charakteristika Univerzální služby

- (1) Poskytovatel zajišťuje v rámci univerzální služby tyto dílčí služby:
 - a) doplňkové služby ke službám připojení a přístupu v pevném místě k veřejně dostupné telefonní službě, kterými jsou:
 - postupné splácení ceny za zřízení připojení k veřejné telefonní síti pro spotřebitele,
 - bezplatné selektivní zamezení odchozích volání pro účastníka a
 - bezplatné položkové vyúčtování ceny pro spotřebitele,
 - kontrola stavu účtu uživatele
 - b) přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě,
 - c) umožňuje osobám se zvláštními sociálními potřebami (zdravotně postiženým osobám) výběr cen nebo cenových plánů, které se liší od cenových plánů poskytovaných za normálních obchodních podmínek (zvláštní ceny)
- (2) Charakteristiky, parametry a ukazatele kvality služeb poskytovaných v rámci univerzální služby stanoví vyhláška Ministerstva informatiky č. 162/2005 Sb., o stanovení parametrů kvality univerzální služby a jejich mezních hodnot.

Článek 2

Neobsazeno

Článek 3

Neobsazeno

Článek 4

Neobsazeno

Článek 5

Doplňkové služby ke službám připojení a přístupu v pevném místě k veřejně dostupné telefonní službě (pozn.: tento článek nabývá účinnosti dne 28.10.2006)

- (1) Postupné splácení ceny za zřízení připojení k veřejné telefonní síti pro Spotřebitele umožňuje Poskytovatel fyzickým osobám při zřízení Pevné linky za podmínek uvedených v platném Ceníku.
- (2) Bezplatné selektivní zamezení odchozích volání pro Účastníka zajišťuje Poskytovatel jako doplňkovou službu automatických telefonních ústředí „Omezení automaticky uskutečněných odchozích volání plně řízené a vybírané účastníkem“. Možnosti omezení druhů volání jsou uvedeny v platném Ceníku.
- (3) Bezplatné položkové vyúčtování ceny pro Spotřebitele je poskytováno v rámci služby e-účet nebo jako služba Podrobný rozpis hovorů.
Účastníkům, kteří využívají služby elektronických komunikací pro soukromé (nepodnikatelské) účely (Spotřebitelům) je bezplatně poskytována služba Podrobný rozpis hovorů v rozsahu podle odst.1, 2a), 3, 4 a 5 Oddílu VI., čl.10. Služba je poskytována na dobu určitou, maximálně na dvě zúčtovací období)
- (4) Kontrola stavu účtu uživatele.
Poskytovatel umožňuje Účastníkovi přístup k aktuálním informacím o stavu jeho vyúčtování prostřednictvím služby e-účet (Oddíl VI., čl. 7 Provozních podmínek). V případě, že Zákazník nemá aktivovanou službu e-účet, jsou mu informace o aktuální výši jeho horného poskytovány na bezplatných linkách Centra péče o zákazníky (např.800 123 456).

Článek 6

Přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě

- (1) Přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě zahrnuje:
 - a) přístup k číslům tísňového volání podle Oddílu I. Provozních podmínek;
 - b) přístup k informační službě o telefonních číslech účastníků podle článku 2, Oddílu V. Provozních podmínek;
 - c) výběr operátora nebo podnikatele poskytujícího veřejně dostupné služby elektronických komunikací podle Oddílu VIII. Provozních podmínek;
 - d) nájem nebo prodej jednoho speciálně vybaveného koncového telekomunikačního zařízení (dále jen speciální telefonní přístroj) za zvýhodněnou cenu.
- (2) Nárok podle odst. (1) náleží:
 - a) držitelů průkazu ZTP/P;
 - b) držitelů 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 platném Ceníku. Typ speciálního telefonního přístroje volí Zákazník přiměřeně zdravotnímu postižení z nabídky Poskytovatele. Nelze čerpat nájem a poté žádat prodej speciálního telefonního přístroje, pokud nedojde před prodejem k vrácení pronajatého přístroje. Nárokovat nový speciální telefonní přístroj lze od 12.10.2009, dříve pouze v případě, že přístroj není funkční ani opravitelný na základě potvrzení Poskytovatele.
- (4) Nájem nebo prodej speciálního telefonního přístroje je poskytován na základě žádosti Účastníka, resp. zákonného zástupce, pouze u jedné bytové Pevné linky, a to v místě trvalého nebo přechodného pobytu zdravotně postižené osoby. Nárok se uplatňuje na tiskopisu vydaném Poskytovatelem, který tvoří přílohu Smlouvy/Technické specifikace služby Telefonní přípojka, u které jsou nároky poskytnuty.

Článek 7

Zvláštní ceny pro osoby se zvláštními sociálními potřebami - zdravotně postižené osoby

- (1) Zdravotně postiženým osobám (dále i „oprávněná osoba“) umožňuje Poskytovatel přístup k dílčím službám a k veřejně dostupné telefonní službě za zvýhodněných cenových podmínek.
- (2) Struktura a výše zvláštních cen je uvedena v Ceníku.
- (3) Zdravotně postiženou osobou pro účely tohoto článku jsou osoby definované v odst. (2), Čl.6 tohoto oddílu.
- (4) Zvláštní ceny (dále i „slevy“) jsou poskytovány na základě žádosti Účastníka, resp. zákonného zástupce, pouze u jedné bytové Pevné linky, a to v místě trvalého nebo přechodného pobytu Účastníka. Zvláštní ceny lze jednomu Účastníkovi poskytnout buď u služeb v pevné nebo u služeb v mobilní síti Poskytovatele, a to za podmínky, že Účastník nečerpá slevu u jiného poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby. Pokud Žadatel prokazuje více důvodů, má nárok pouze na jednu slevu. Nároky se uplatňují na tiskopisu vydaném Poskytovatelem, který tvoří přílohu Smlouvy/Technické specifikace služby Telefonní přípojka, u které jsou nároky poskytnuty.
- (5) Zdravotně postiženým osobám jsou zvláštní ceny poskytovány po dobu platnosti dokladů předkládaných podle Čl. 8 tohoto oddílu.

Článek 8

Prokazování nároku na zvláštní ceny pro zdravotně postižené osoby a na přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě

- (1) Zákazníci uplatňující nárok dle Čl. 6 a 7 jsou povinni prokázat, že splňují podmínky rozhodné pro jeho přiznání.
- (2) Splnění podmínek se prokazuje:
 - 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;
 - 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;
 - 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:
 - 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 kopii, nebo
 - rozhodnutí soudu na jehož základě nezletilou osobu vychovává nebo o ní osobně pečuje (podle § 7 odst. 11 písm. a, b), d) nebo e) zákona č. 117/1995 Sb.), v písemném styku úředně ověřenou kopií.
- (4) Poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uplatněným požadavkem na přiznání výše definovaných nároků a pro účely kontroly pořídit fotokopie dokladů předkládaných dle předchozích odstavců.
- (5) Pokud Zákazník – zdravotně postižená osoba, případně její zákonný zástupce – odmítne pořízení nebo zaslání fotokopie podle předchozích odstavců, předloží Poskytovateli Prohlášení, které obsahuje údaje o dokladech prokazujících nárok a další náležitosti. V takovém případě si je vědom všech právních následků nepravdivosti takového Prohlášení. Prohlášení se předkládá na tiskopisu vydaném Poskytovatelem.
- (6) V případech, kdy nároky definované v Čl. 6 a 7 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 Poskytovatel administrativní převod účastnictví na takovou osobu ze zákonného zástupce, pokud se s ním nedohodne jinak.
- (8) Zákazníci (Účastníci) telefonních přípojek, u kterých jsou poskytovány zvláštní ceny, nájem nebo prodej speciálního telefonního přístroje, jsou povinni oznamovat Poskytovateli 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 Poskytovatele prokázat, že i nadále trvají podmínky pro jejich poskytování. V případě neoznámení takovýchto změn bude Poskytovatelem 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 Poskytovatel k datu, kdy se takovouto skutečnost dozví, telefonní přípojku se zvýhodněnými cenovými podmínkami na přípojku plně placenou. Tím není dotčeno právo Poskytovatele požadovat (případně vymáhat) navrácení bezdůvodného obohacení dle odst. (8) této části.
- (10) Pominou-li důvody pro poskytování nájmu speciálního telefonního přístroje je Zákazník, resp. zákonný zástupce, povinen přístroj vrátit bez zbytečného odkladu Poskytovateli.

Oddíl VIII. Přístup ke službám jiného poskytovatele veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

Článek 1

Volba operátora – přístup CS

- (1) Poskytovatel (dále v oddílu VIII. společnost Telefónica O2 Czech Republic) umožňuje svým Zákazníkům (Účastníkům) volbou kódu příslušného podnikatele poskytujícího veřejně dostupnou telefonní službu při jednotlivých voláních přístup ke službám jiného poskytovatele veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, resp. provozovatele veřejné komunikační sítě, který má se společností Telefónica O2 Czech Republic uzavřenu smlouvu o propojení a je propojen (dále jen přístup CS). Přístup CS se uskutečňuje volbou kódu typu 10XX(X) pro jednotlivá volání. Kódy jsou v souladu s platným Číslovacím plánem veřejných telefonních sítí (dále jen Číslovací plán) přiděleny Úřadem provozovateli veřejné komunikační sítě a poskytovateli veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, který zpřístupňuje své služby prostřednictvím přístupu CS (dále jen CS operátor).
- (2) Přístup CS umožňuje společnost Telefónica O2 Czech Republic všem svým Zákazníkům (Účastníkům) telefonních přípojek. Přístup CS společnost Telefónica O2 Czech Republic svým Zákazníkům nezpoplatňuje. Podmínky umožnění přístupu CS týkající se Pevných linek, u kterých poskytuje společnost Telefónica O2 Czech Republic cenové slevy nad rámec stanovený ZoEK, jsou uvedeny v Ceníku.
- (3) Přístup CS není umožněn pro volání z veřejných telefonních automatů, z veřejných telefonních stanic a z veřejných telefonních hovorů.
- (4) Přístup CS lze využít pro všechna volání s výjimkou volání na čísla, na která nelze v souladu s platným zněním opatření obecné povahy č. OOP/11 aplikovat služby CS, tj. :
 - a) volba a předvolba operátora;
 - b) zkrácená telefonní čísla začínající číslicí 1 (jedna);
 - c) čísla využívaná kterýmkoliv pevným operátorem výlučně k interním, testovacím či systémovým účelům;
 - d) čísla využívaná pro přístup k vlastním službám operátora, 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;
 - f) druhů volání, pro které má Zákazník nastavenou doplňkovou službu omezení odchodících volání;
 - g) volání v poloautomatickém telefonním styku (prostřednictvím operátora).

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

- (5) Společnost Telefónica O2 Czech Republic je oprávněna provést zamezení přístupu CS v případech, kdy je Zákazníkovi zamezen aktivní přístup ke službám z důvodu porušení smluvních podmínek, zejména pak z důvodu neplacení cen za poskytnuté služby elektronických komunikací.
- (6) CS operátor odpovídá za zabezpečení všech obchodních vztahů nezbytných pro poskytování služeb prostřednictvím přístupu CS, 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 zabezpečuje vždy pouze příslušný CS operátor.
- (7) Zákazník (Účastník) společnosti Telefónica O2 Czech Republic by měl ukončit smluvní vztah (vztahy) s CS operátorem v případech, kdy dochází:
 - a) k ukončení dílčího smluvního vztahu o poskytování veřejně dostupné telefonní služby se společností Telefónica O2 Czech Republic;
 - b) ke zřízení telefonní přípojky převodem;
 - c) k přeložení telefonní přípojky bez možnosti přenesení (zachování) telefonního čísla;
 - d) k přeměně Pevné linky na Digitální linku ISDN nebo VoIP linku a naopak bez možnosti přenesení (zachování) telefonního čísla;
 - e) ke změnám v konfiguraci připojení souvisejícím se změnou typu připojení telefonní přípojky.

Článek 2

Předvolba operátora – přístup CPS

- (1) Společnost Telefónica O2 Czech Republic umožňuje svým Zákazníkům (Účastníkům) formou trvalého nastavení kódu podnikatele poskytujícího veřejně dostupnou telefonní službu (předvolba operátora) přístup ke službám jiného (vybraného) poskytovatele veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, resp. provozovatele veřejné komunikační sítě, který má se společností Telefónica O2 Czech Republic uzavřenu smlouvu o propojení a je propojen (dále jen přístup CPS).
- (2) Přístup CPS je trvalé nastavení kódů čísel 10xx(x) v síti společnosti Telefónica O2 Czech Republic, které je určeno k dosažení přístupu ke službám jiného (vybraného) poskytovatele veřejně dostupných služeb elektronických komunikací bez nutnosti jakýchkoli dodatečných úkonů volajícího pro každé volání. Každý poskytovatel veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, který zpřístupňuje své služby prostřednictvím přístupu CPS, se nazývá CPS operátor.
- (3) Přístup CPS umožňuje společnost Telefónica O2 Czech Republic všem svým Zákazníkům (Účastníkům) telefonních přípojek. Přístup CPS společnost Telefónica O2 Czech Republic svým Zákazníkům nezpoptatňuje. Podmínky umožnění přístupu CPS týkající se Pevných linek, u kterých poskytuje společnost Telefónica O2 Czech Republic cenové slevy nad rámec stanovený ZoEK, jsou uvedeny v Ceníku.
- (4) Pro Digitální linky ISDN je přístup CPS nastaven v síti společnosti Telefónica O2 Czech Republic pro telefonní číslo připojení. Pro připojení typu A je volba přístupu možná pro každé jednotlivé telefonní číslo (číslo MSN-vícenásobné účastnické číslo). U přípojek sdružených doplňkovou službou Sériová linka v připojení typu C a typu E je přístup nastaven pro hlavní telefonní číslo sériové linky a u přípojek sdružených doplňkovou službou provolba v připojení typu D a typu E je přístup nastaven pro hlavní číslo provolby (k rozsahu provolby jako celku). U VoIP linek v typu připojení A nebo SIP single je volba přístupu možná pro každé jednotlivé telefonní číslo (číslo MSN-vícenásobné účastnické číslo). U přípojek sdružených doplňkovou službou Sériová linka je přístup nastaven pro hlavní telefonní číslo sériové linky a u přípojek sdružených doplňkovou službou provolba je přístup nastaven pro hlavní číslo provolby (k rozsahu provolby jako celku).
- (5) Přístup CPS není umožněn pro volání z veřejných telefonních automatů, z veřejných telefonních stanic a z veřejných telefonních hovorů.
- (6) Přístup CPS lze využít pro všechna volání s výjimkou volání na čísla, na která nelze v souladu s platným zněním opatření obecné povahy č. OOP/11 aplikovat služby CS/CPS, tj. :
 - a) volba a předvolba operátora;
 - b) zkrácená telefonní čísla začínající číslicí 1 (jedna);
 - c) čísla využívaná kterýmkoliv pevným operátorem výlučně k interním, testovacím či systémovým účelům;
 - d) čísla využívaná pro přístup k vlastním službám operátora, 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;
 - f) druhů volání, pro které má Zákazník nastavenou doplňkovou službu omezení odchozích volání;
 - g) volání v poloautomatickém telefonním styku (prostřednictvím operátora).

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

- (7) V rámci přístupu CPS si může Zákazník společnosti Telefónica O2 Czech Republic 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 případě, že si Zákazník společnosti Telefónica O2 Czech Republic vybere CPS operátora pro všechna svá vnitrostátní volání, resp. mezinárodní volání, případně vnitrostátní a mezinárodní

volání, pak veškerá tato volání budou automaticky směrována k tomuto CPS operátorovi, s výjimkami uvedenými v odst. (6) tohoto článku.

Pozn.: V případě použití volby 00 420 a národního čísla je volání směrováno k operátorovi vybranému pro mezinárodní volání.

- (9) V rámci využívání přístupu CPS si může Zákazník společnosti Telefónica O2 Czech Republic vybrat až dva CPS operátory pro jednu telefonní přípojku např. jednoho CPS operátora pro vnitrostátní volání a druhého CPS operátora pro mezinárodní volání.
- (10) V případě, že CPS operátor nepodporuje volaný cíl (směr), v kterémkoliv typu volání prostřednictvím přístupu CPS, budou tato volání zakončena hláskou v síti CPS operátora, která bude informovat volajícího o předmětné skutečnosti.
- (11) V případě, že Zákazník 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.
- (12) Společnost Telefónica O2 Czech Republic je oprávněna zamezit přístup CPS u svého Zákazníka v případě, že Zákazník má zamezen aktivní přístup ke službám z důvodu porušení smluvních podmínek, zejména pak z důvodu neplacení cen za poskytnuté služby elektronických komunikací.
- (13) Zákazník může kdykoliv změnit pevně nastavený přístup CPS za přístup CS pro jednotlivá volání. Přístup CS má vždy prioritu před přístupem CPS. Změnou přístupu CPS na přístup CS se rozumí provozní režim, při kterém Zákazník při jednotlivém volání volbou podle Článku 1 tohoto oddílu toto trvalé nastavení kódu potlačí (přepíše). Tím uskuteční jednorázově volání prostřednictvím jiného operátora, se kterým má uzavřen smluvní vztah o přístupu CS.
- (14) Pokud hodlá Zákazník společnosti Telefónica O2 Czech Republic, který má nastavený přístup CPS k jinému poskytovateli, využít pro určité druhy volání nabídky společnosti Telefónica O2 Czech Republic nebo uskutečnit volání do cílových směrů, které nepodporuje poskytovatel, ke kterému má nastaven přístup CPS, využije provozní režim popsany v předchozím odstavci. V tomto případě Zákazník uskuteční své volání volbou přístupového čísla společnosti Telefónica O2 Czech Republic (1022) a následně cílového telefonního čísla do požadovaného směru, případně k požadované službě. Veškerá volání uskutečněná v režimu změny přístupu CPS na přístup CS směrovaná do veřejné komunikační sítě společnosti Telefónica O2 Czech Republic budou zpoplatňována společností Telefónica O2 Czech Republic dle platného Ceníku a současně budou uvedena v rámci pravidelného Vyúčtování za služby pod samostatnou cenovou položkou.
- (15) Možnost využití provozního režimu popsaneho v odst. (14) je součástí standardní nabídky služeb společnosti Telefónica O2 Czech Republic poskytovaných v rámci uzavřeného dílčího smluvního vztahu na poskytování veřejně dostupné telefonní služby.
- (16) Požadavek na zřízení přístupu CPS, případně na změnu přístupu CPS, uplatňuje Zákazník (Účastník) společnosti Telefónica O2 Czech Republic zásadně u vybraného CPS operátora.
- (17) Zákazník společnosti Telefónica O2 Czech Republic má možnost kdykoliv, v období využívání služeb konkrétního CPS operátora, změnit tohoto CPS operátora a přejít k jinému CPS operátorovi. Tuto změnu může provést pro všechny druhy volání (vnitrostátní i mezinárodní), nebo pouze pro vybraný druh volání (např. pro mezinárodní volání).
- (18) V rámci procesu změny CPS operátora, popsaneho v předchozím odstavci, má Zákazník možnost kdykoliv přejít (vrátit se zpět) ke společnosti Telefónica O2 Czech Republic a využívat opětovně jeho služeb v rámci uzavřeného dílčího smluvního vztahu na poskytování veřejně dostupné telefonní služby. Změna CPS operátora spočívající v návratu Zákazníka zpět k přímému využívání služeb společnosti Telefónica O2 Czech Republic bude zabezpečena do deseti (10) kalendářních dnů ode dne doručení požadavku společnosti Telefónica O2 Czech Republic. Předmětný požadavek uplatňuje Zákazník prostřednictvím tiskopisu „Zrušení přístupu ke službám jiného Poskytovatele veřejně dostupných služeb elektronických komunikací předvolbou operátora“, který se stane přílohou Smlouvy, resp. Specifikace.
- (19) CPS operátor odpovídá na základě uzavřeného smluvního vztahu za zabezpečení všech obchodních vztahů nezbytných pro poskytování služeb prostřednictvím přístupu 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 CPS zabezpečuje vždy pouze příslušný CPS operátor.

- (20) V případě jakýchkoliv nepravidelností (závad) při poskytování služeb prostřednictvím přístupu CPS, např. Zákazníkovi jsou poskytovány služby jiným CPS operátorem, než požadoval v rámci svého požadavku, kontaktuje Zákazník vždy CPS operátora, se kterým má uzavřenou smlouvu, příp. uplatněný požadavek na poskytování služeb prostřednictvím přístupu CPS.
- (21) Zákazník (Účastník) společnosti Telefónica O2 Czech Republic by měl ukončit smluvní vztah/vztahy s CPS operátorem/operátory v případech, kdy dochází:
- a) k ukončení dílčího smluvního vztahu o poskytování veřejně dostupné telefonní služby se společností Telefónica O2 Czech Republic;
 - b) ke zřízení telefonní přípojky převodem;
 - c) k přeložení telefonní přípojky bez možnosti přenesení (zachování) telefonního čísla;
 - d) k přeměně Pevné linky na Digitální linku ISDN2 nebo VoIP linku a naopak bez možnosti přenesení (zachování) telefonního čísla;
 - e) ke změnám v konfiguraci připojení souvisejícím se změnou typu připojení telefonní přípojky.
- (22) Společnost Telefónica O2 Czech Republic je oprávněna zrušit přístup CPS z důvodů uvedených v odstavci (21) tohoto článku.

Článek 3

Přístup účastníků jiného poskytovatele veřejně dostupných služeb elektronických komunikací k veřejné pevné telefonní síti

- (1) Služba Přístupu účastníků jiného poskytovatele veřejně dostupných služeb elektronických komunikací k veřejné pevné telefonní síti (dále jen Služba WLR) umožňuje Zákazníkovi odebrat vybrané služby společnosti Telefónica O2 Czech Republic od jiného poskytovatele veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Operátor).
- (2) Do Služby WLR lze zahrnout:
- a) používání telefonní přípojky (včetně příplatků k ceně za používání přípojky);
 - b) používání doplňkových služeb poskytovaných k telefonní přípojce.
- Ceny za ostatní služby poskytované Zákazníkovi společností Telefónica O2 Czech Republic (např. cenu za volání, cenu za SMS, DMS a Premium SMS z pevné linky, atd.) jsou Zákazníkovi nadále účtovány prostřednictvím Vyúčtování za služby vystavovaného touto společností.
- (3) Službu WLR lze zřídit pro tyto typy telefonní přípojky:
- a) Pevná linka (včetně pevných linek s doplňkovou službou Sériová linka a Provolba);
 - b) Digitální linka ISDN2 (včetně digitálních linek s doplňkovou službou Sériová linka a Provolba).
- (4) Požadavek na zřízení Služby WLR uplatňuje Zákazník u Operátora.
- (5) Pro Zákazníka společnosti Telefónica O2 Czech Republic může Službu WLR objednat pouze Operátor, který má se společností Telefónica O2 Czech Republic uzavřenu smlouvu o Službě WLR.
- (6) Zákazník může kdykoliv Službu WLR zrušit požadavkem u společnosti Telefónica O2 Czech Republic.
- (7) Má-li Zákazník vůči společnosti Telefónica O2 Czech Republic závazek, jehož vyrovnání probíhá formou splátek, jsou tyto splátky nadále účtovány společností Telefónica O2 Czech Republic.
- (8) V případě existence závazků plynoucích z minimální doby používání telefonní přípojky, je zřízení Služby WLR považováno za ukončení dílčího smluvního vztahu, a společnost Telefónica O2 Czech Republic bude uplatňovat vyrovnání závazků doplatkem podle sjednaných podmínek.
- (9) Službu WLR nelze aktivovat na telefonní přípojce, která je předmětem služby Sdílená platba jako podporovaná přípojka. Službu WLR lze aktivovat na telefonní přípojce, která je předmětem služby Sdílená platba jako podporující přípojka.
- (10) Službu WLR nelze aktivovat na telefonní přípojce, u které jsou poskytovány cenové slevy dle Oddílu VII, Článků 6 a 7 a Oddílu XII, Článku 3 Provozních podmínek (slevy pro rehabilitované osoby, účastníky odboje a zdravotně postižené osoby).
- (11) V případě aktivace Služby WLR bude ukončen nájem koncových telekomunikačních zařízení.
- (12) V případě uskutečněného volání prostřednictvím telefonní sítě společnosti Telefónica O2 Czech Republic z telefonní přípojky, která je předmětem Služby WLR, budou volání zpoplatněna dle cenového plánu, který Operátor, v rámci služby WLR, objednal u společnosti Telefónica O2 Czech Republic při aktivaci Služby WLR nebo v průběhu trvání Služby WLR.

- (13) Službu WLR nelze aktivovat na přípojce, která je předmětem přeložení, přemístění, přeměny, přečíslování nebo na ní probíhá Zřízení převodem (převod účastnictví) nebo je u ní aktivní služba Dočasně vypojení (všechny typy).
- (14) Služba WLR se automaticky ruší v následující případech:
- při ukončení dílčího smluvního vztahu na poskytování veřejně dostupné telefonní služby na telefonní přípojce, ke které byla Služba WLR zřízena;
 - v případě ukončení smluvního vztahu mezi Zákazníkem a společností Telefónica O2 Czech Republic podle článků 8.1.c) a 9.4. Všeobecných podmínek (porušování podmínek účastnictví);
 - při změně telefonního čísla přípojky, ke které byla Služba WLR zřízena;
 - při zřízení telefonní přípojky převodem;
 - při přeložení telefonní přípojky;
 - při přeměně Pevné linky na Digitální linku ISDN2 a naopak;
 - při ukončení smluvního vztahu společnosti Telefónica O2 Czech Republic s Operátorem;
 - Dočasně vypojení (pro všechny typy)
- (15) Službu WLR může zrušit Operátor dle svých všeobecných podmínek.
- (16) V případě zrušení Služby WLR, bude na přípojce zachováno nastavení podle poslední známe konfigurace, kterou objednal Operátor (cenový tarif, doplňkové služby).
- (17) Pro ohlašování poruch na telefonní přípojce a pro uplatnění reklamací na služby, které jsou předmětem Služby WLR, slouží jako hlavní kontaktní místo operátorské pracoviště Operátora.

Oddíl IX. Přenositelnost telefonních čísel

- (1) Poskytovatel (dále v oddílu IX. společnost Telefónica O2 Czech Republic) zajišťuje v rámci své veřejné pevné telefonní sítě přenositelnost telefonních čísel podle Číslovacího plánu tak, aby si Zákazníci (Účastníci) veřejně dostupné telefonní služby, kteří o to požádají, mohli ponechat svoje telefonní číslo, jestliže se rozhodnou změnit provozovatele veřejné pevné telefonní sítě, provozovatele veřejné digitální sítě ISDN, poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby nebo své zeměpisné umístění anebo službu. Přenositelnost telefonních čísel zabezpečuje společnost Telefónica O2 Czech Republic ve spolupráci se zvoleným poskytovatelem služby, resp. provozovatelem veřejné pevné telefonní sítě.
- (2) Přenositelnost telefonních čísel je definována jako:
- přenositelnost geografických telefonních čísel při změně poskytovatele služby (dále jen GNP). Geografická telefonní čísla, jsou účastnická čísla telefonních přípojek v pevné síti, jejichž koncové body mají vždy jednoznačně definované geografické (adresné, zeměpisné) umístění;
 - přenositelnost negeografických telefonních čísel při změně poskytovatele služby (dále jen NGNP). Negeografická telefonní čísla jsou přístupová čísla ke službám nebo k sítím, jejichž koncové body nemají jednoznačně definované geografické umístění;
 - přenositelnost telefonních čísel při změně zeměpisného umístění koncového bodu, ve kterém je Zákazníkovi poskytována příslušná Služba (dále jen LNP);
 - přenositelnost telefonních čísel při změně Služby (dále jen SNP).
- (3) Přenositelnost GNP umožňuje Zákazníkovi změnit poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby při zachování svého telefonního (účastnického) čísla telefonní přípojky. Podmínkou je zrušení smlouvy se současným poskytovatelem veřejně dostupné telefonní služby a uzavření nové smlouvy s jiným poskytovatelem veřejně dostupné telefonní služby beze změny svého telefonního čísla. V rámci této přenositelnosti nedochází ke změně adresy umístění koncového bodu (umístění telefonní přípojky). V rámci přenositelnosti GNP nelze přenášet čísla telefonních přípojek, která jsou zapojena:
- ve skupině sériových linek (služba Sériová linka);
 - v rámci virtuální privátní sítě (služba VPN);
 - v rámci pobočkových ústředen, kdy je požadována přenositelnost pouze části číselné kapacity (podbloku) pobočkové ústředny nebo jednotlivých čísel provolby. Přenositelnost GNP lze v případě pobočkových ústředen zabezpečit pouze pro její celou číselnou kapacitu a čísla, která nejsou provozně využívána.

- (4) Přenositelnost NGNP umožňuje Zákazníkovi změnit poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby při zachování přístupového čísla ke službě nebo k síti, které využívá. Podmínkou je zrušení smlouvy se současným poskytovatelem veřejně dostupné telefonní služby nebo přístupu k síti a uzavření nové smlouvy s jiným poskytovatelem veřejně dostupné telefonní služby nebo přístupu k síti beze změny negeografického telefonního čísla a beze změny charakteru využívané služby. V rámci této přenositelnosti zabezpečuje společnost Telefónica O2 Czech Republic přenositelnost přístupových kódů následujících služeb, které jsou přenositelné v souladu s platným zněním opatření obecné povahy č. OOP/10:

- služby s vyjádřenou cenou, přístupový kód 900, 906, 908, 909, 976;
- služby přístupu k síti Internet prostřednictvím poskytovatele přístupu ke službě, přístupový kód 971;
- přístupové kódy 95XX pro přístup k neveřejným telefonním sítím (přenášet lze pouze ucelené bloky dle oprávnění k využívání čísel)
- služby se sdílenými náklady. Přístupový kód 81X, 83X, 843 až 846;
- služby univerzálního přístupového čísla, přístupový kód 840 až 842, 847 až 849;
- služby virtuálních volacích karet, přístupový kód 82X;
- služby na účet volaného, přístupový kód 800;
- veřejná síť univerzálních osobních telekomunikací (UPT), přístupový kód 700.

Všechna negeografická telefonní čísla, která jsou přenositelná podle ustanovení tohoto bodu, nelze současně používat v sítích více provozovatelů veřejných pevných komunikačních sítí.

V rámci přenositelnosti NGNP nelze v souladu s platným zněním opatření obecné povahy č. OOP/10 přenášet negeografická telefonní čísla, která nejsou přenositelná:

- zkrácená telefonní čísla začínající číslicí 1 (jedna);
 - přístupový kód 600 pro přístup k veřejné síti selektivního návěštění (paging);
 - směrovací kódy 701 pro přístup k veřejné síti univerzálních osobních telekomunikací (UPTAN);
 - přístupový kód 800 00 pro přístup ke službám přímého volání ze zahraničí do vlastní země (Home Country Direct);
 - přístupový kód 910 pro přístup k veřejné komunikační síti určené pro přenos hlasu prostřednictvím internetového protokolu;
 - směrovací kódy 93, 96X pro přístup k celostátní záznamníkové službě a službě předávání hlasových zpráv;
 - přístupové kódy 972 až 974 pro přístup k neveřejným telefonním sítím;
 - směrovací kód 970 pro přístup k veřejné komunikační síti určené pro přenos hlasu prostřednictvím internetového protokolu;
 - směrovací kód 977 pro přístup k veřejným datovým sítím a interaktivním službám s výjimkou přístupu k síti Internet;
 - přístupové kódy 9890 až 9899 pro přístup k virtuální neveřejné komunikační síti (VPN);
- a čísla, která nejsou provozně využívána.

- (5) Přenositelnost LNP umožňuje Zákazníkovi změnit zeměpisné umístění koncového bodu služby (telefonní přípojky), kterou využívá a současně si ponechat stejné geografické telefonní číslo. Tuto přenositelnost zabezpečuje společnost Telefónica O2 Czech Republic ve své veřejné pevné telefonní síti a to pouze v rámci územně-síťového celku, kterým je telefonní obvod.
- (6) Přenositelnost SNP umožňuje Zákazníkovi změnu služby (přeměnu Pevné linky na Digitální linku ISDN2 a naopak) při zachování stejného telefonního čísla telefonní přípojky. V případě přenesení telefonního čísla zahrnutého do doplňkové služby Provolba nebo Sériová linka rozhoduje o možnosti přenesení Poskyvatel. Přenositelnost typu SNP lze v případě požadavku Zákazníka (Účastníka) kombinovat s přenositelností typu LNP.
- (7) Požadavek na přenesení telefonního čísla v rámci přenositelnosti GNP, resp. NGNP uplatňuje Zákazník vždy u poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby, ke kterému hodlá přejít se současným přenesením svého telefonního čísla. Pokud zákazník jiného poskytovatele hodlá přejít ke společnosti Telefónica O2 Czech Republic, uplatní požadavek na přenesení svého telefonního čísla na kontaktních místech společnosti Telefónica O2 Czech Republic. V případě přenositelnosti GNP se požadavek na přenesení čísla uplatňuje prostřednictvím tiskopisu „Telefonní přípojka – Technická specifikace služby“ (dále jen Specifikace). Na základě požadavku Zákazníka lze zabezpečit v rámci přenosu telefonního čísla změnu charakteru využívané služby (přeměna Pevné linky na Digitální linku ISDN2 a naopak).

V případě přenositelnosti NGNP se požadavek na přenesení uplatňuje prostřednictvím tiskopisu na uzavření dílčího smluvního vztahu na poskytnutí přístupu pro konkrétní službu, jejíž číslo bude přenášeno. Pokud Zákazník společnosti Telefónica O2 Czech Republic hodlá přejít k jinému poskytovateli veřejně dostupné telefonní služby, uplatní svůj požadavek u tohoto jiného poskytovatele. Pokud zákazník jiného poskytovatele hodlá přejít ke společnosti Telefónica O2 Czech Republic, uplatní požadavek na přenesení svého telefonního čísla na kontaktních místech společnosti Telefónica O2 Czech Republic.

- (8) Každý Zákazník, který přechází od společnosti Telefónica O2 Czech Republic k jinému poskytovateli s přenesením svého telefonního čísla, musí současně provést ukončení svého dílčího smluvního vztahu se společností Telefónica O2 Czech Republic, od které odchází. V případě přenositelnosti GNP je nutno ukončit dílčí smluvní vztah na poskytování veřejně dostupné telefonní služby. V případě přenositelnosti NGNP je nutno ukončit dílčí smluvní vztah na poskytování přístupu ke konkrétní službě, jejíž číslo bude přenášeno, např. služby Zelená linka. Požadavek na ukončení dílčího smluvního vztahu musí být uplatněn v termínu, který mu sdělí poskytovatel, ke kterému přechází. Ukončení dílčího smluvního vztahu mezi společností Telefónica O2 Czech Republic a odcházejícím Zákazníkem bude vždy provedeno dohodou a to k termínu, který bude dohodnut mezi společností Telefónica O2 Czech Republic a poskytovatelem, ke kterému Zákazník přechází. O termínu přenesení telefonního čísla bude Zákazník informován poskytovatelem, ke kterému přechází.
- (9) Přenositelnost LNP zabezpečuje společnost Telefónica O2 Czech Republic pro své Zákazníky v rámci služby přeložení telefonní přípojky (koncového bodu) a to v případě, že telefonní přípojka je překládána v rámci téhož telefonního obvodu. Při splnění této podmínky je přenositelnost telefonního čísla volitelnou součástí přeložení telefonní přípojky. Přenositelnost typu LNP lze v případě požadavku Zákazníka kombinovat s přenositelností typu SNP za podmínky, že se jedná o přeložení telefonní přípojky v rámci stejného telefonního obvodu. Požadavek na přenositelnost LNP uplatňuje Zákazník u kontaktního místa společnosti Telefónica O2 Czech Republic prostřednictvím tiskopisu Specifikace.
- (10) Přenositelnost SNP (přeměna Pevné linky na Digitální linku ISDN2 a naopak) zabezpečuje společnost Telefónica O2 Czech Republic jako standardní součást přeměny Pevné linky na Digitální linku ISDN2 a naopak. V rámci této přenositelnosti má Zákazník možnost ponechat si své telefonní číslo při přechodu mezi uvedenými typy přípojek. Přenositelnost typu SNP lze v případě požadavku Zákazníka kombinovat s přenositelností typu LNP za podmínky, že se jedná o přeložení telefonní přípojky v rámci stejného telefonního obvodu. Požadavek na přenositelnost SNP uplatňuje Zákazník u kontaktního místa společnosti Telefónica O2 Czech Republic.
- (11) Přenositelnost GNP a přenositelnost LNP je u Digitálních linek ISDN realizována:
 - vícenásobná účastnická čísla v připojení typu A jsou přenesena jako jedna logická skupina, protože sdílí jedno fyzické vedení,
 - v připojení typu C a typu E u přípojek sdružených doplňkovou službou Sériová linka je přenositelnost GNP realizována k telefonnímu číslu sériového zapojení
 - v připojení typu D a typu E u přípojek sdružených doplňkovou službou Provolba je přenositelnost realizována k číslu provolby (k rozsahu provolby jako celku). Vícenásobná účastnická čísla nebo blok provolby (DDI) se musí přenést jako jeden celek.
- (12) Přenositelnost GNP a přenositelnost LNP je u VoIP linek realizována:
 - VoIP linek jsou vícenásobná účastnická čísla přenesena jako jedna logická skupina,
 - u VoIP linek sdružených doplňkovou službou Sériová linka je přenositelnost GNP realizována k telefonnímu číslu sériového zapojení,
 - u VoIP linek sdružených doplňkovou službou Provolba je přenositelnost realizována k číslu provolby (k rozsahu provolby jako celku). Vícenásobná účastnická čísla nebo blok provolby (DDI) se musí přenést jako jeden celek.
- (13) Poskytovatel veřejně dostupné telefonní služby, ke kterému bylo přeneseno telefonní číslo, odpovídá na základě uzavřeného smluvního vztahu za zabezpečení všech obchodních vztahů souvisejících s poskytováním služeb, tj. zejména za zpoplatňování poskytovaných služeb, vyřizování reklamací a nároků plynoucích z odpovědnosti za vady při poskytování veřejně dostupné telefonní služby dle svých všeobecných podmínek. Vyřizování dotazů souvisejících s účtováním služeb zabezpečuje vždy pouze poskytovatel veřejně dostupné telefonní služby, ke kterému bylo konkrétní telefonní číslo přeneseno.

Oddíl X. Objednání služeb

- (1) Požadavky na poskytnutí služeb je možné uplatnit u Poskytovatele:
 - a) osobně, případně v písemném styku;
 - b) telefonicky prostřednictvím identifikačního kódu Zákazníka;
 - c) telefonicky bez identifikačního kódu u vybraných druhů služeb;
 - d) podle technických a provozních možností Poskytovatele též písemně elektronickou formou prostřednictvím internetových stránek přes zabezpečenou zónu portálu Poskytovatele.

Vyjmenované formy styku s Poskytovatelem lze využít i pro oznamování změn identifikačních a jiných údajů (např. změnu jména, příjmení, obchodní firmy či názvu Zákazníka, změnu právní formy, bankovního spojení apod.), poskytování vybraných druhů informací a podávání reklamací. Podrobnosti týkající se postupů a podmínek pro přidělení, aktivaci a používání identifikačního kódu jsou uvedeny v "Obchodních podmínkách pro objednávání služeb prostřednictvím telefonu a Internetu", vydaných Poskytovatelem.

- (2) Požadavek na zřízení, přeložení a přeměnu telefonní přípojky se uplatňuje formou objednávky na tiskopisu Telefonní přípojka – Technická specifikace služby (dále jen Specifikace), která je přílohou Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- (3) Požadavek na zřízení Služby převodem se uplatňuje formou objednávky na tiskopisu Zřízení telefonní přípojky převodem – Technická specifikace služby (dále jen Specifikace), která je přílohou Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- (4) K ověření identifikačních a jiných údajů uváděných ve Specifikaci ke své osobě, je Zákazník povinen na požádání předložit Poskytovateli doklady prokazující jejich správnost. Kromě údajů prokazovaných v rámci uzavření Smlouvy předkládá Zákazník na žádost Poskytovatele:
 - a) doklad o oprávněném užívání prostor, ve kterých má být, resp. je telefonní přípojka zřízena,
 - b) souhlas vlastníka, resp. správce objektu nebo nemovitosti s provedením nezbytných úkonů pro zřízení telefonní přípojky,a v případě písemného styku jejich fotokopii, na požádání poskytovatele pak jejich ověřenou fotokopii.
- (5) Požadavek na poskytnutí operátorských a informačních služeb lze uplatnit telefonicky na určených telefonních číslech.
- (6) Požadavek na zřízení doplňkových a dalších služeb k telefonní přípojce v písemném styku se uplatňuje formou objednávky na tiskopisu vydaném k tomuto účelu Poskytovatelem. Požadavek na zřízení vybraných doplňkových a dalších služeb k telefonní přípojce lze uplatnit i telefonicky.
- (7) Akceptací Specifikace, resp. objednávky, Poskytovatelem je uzavřen dílčí smluvní vztah na poskytování požadované služby.
- (8) Uzavřením dílčího smluvního vztahu Zákazník zároveň prohlašuje, že se seznámil a souhlasí s těmito Provozními podmínkami.
- (9) Při splnění všech náležitostí dle těchto Provozních podmínek a Všeobecných podmínek Poskytovatel přijme (akceptuje) objednávku a do 20 kalendářních dnů ode dne jejího převzetí vyrozumí Zákazníka (Navrhovatele) o způsobu plnění.
- (10) Poskytovatel je oprávněn odmítnout návrh Specifikace, resp. objednávku, ze stejných důvodů, jako v případě zamítnutí návrhu Smlouvy dle Všeobecných podmínek. O této skutečnosti Poskytovatel písemně informuje Zákazníky, a to do 20 kalendářních dnů ode dne dodání návrhu Specifikace, resp. objednávky.

Oddíl XI. Dodací lhůty služeb

Článek 1

Veřejně dostupná telefonní služba

- (11) Poskytovatel zřizuje nebo překládá Pevné linky zpravidla do 15 kalendářních dnů od akceptace Specifikace v případě, že požadavek je technicky proveditelný. V případech, kdy je požadavek

technicky neproveditelný je návrh Specifikace dále evidován po dobu 12 měsíců ode dne jeho převzetí (přiměřená doba). Po splnění technických předpokladů nebo odstranění překážek technického charakteru v přiměřené době je Zákazník informován o akceptaci objednávky Poskytovatelem.

- (12) Lhůta uvedená v odst. (1) tohoto článku neplatí, bylo-li se Zákazníkem dohodnuto jinak, případně když Zákazník neposkytne nezbytnou součinnost při zřizování nebo přeložení Pevné linky.
- (13) Zřízení telefonní přípojky převodem provede Poskytovatel:
- v případě, že je návrh Specifikace předložen nejpozději deset (10) kalendářních dnů před skončením zúčtovacího období, od prvního dne následujícího zúčtovacího období;
 - v případě, že je návrh Specifikace předložen méně než deset (10) kalendářních dnů před skončením zúčtovacího období, od prvního dne druhého zúčtovacího období následujícího po předložení návrhu Specifikace;
 - případně od data uvedeného ve Specifikaci.
- (14) Poskytovatel zabezpečí přemístění telefonní přípojky ve lhůtách dohodnutých se Zákazníkem.
- (15) Poskytovatel zabezpečí provedení přeměny telefonní přípojky nebo změny identifikačních a jiných údajů nejpozději od prvního dne následujícího zúčtovacího období po zúčtovacím období, v němž akceptoval Specifikaci. Tento termín pro Poskytovatele neplatí, byla-li dohodnuta lhůta jiná.
- (16) Poskytovatel zřizuje doplňkové služby do dvou pracovních dnů od akceptace Specifikace, nebylo-li se Zákazníkem dohodnuto jinak.
- (17) Poskytovatel zřizuje nebo překládá vedlejší telefonní přípojky dle svých kapacitních možností, ve lhůtách dohodnutých se Zákazníkem.
- (18) Poskytovatel zřizuje a překládá Digitální linky ISDN, pokud je požadavek technicky realizovatelný, do 40 dnů ode dne akceptace Specifikace.
- (19) Poskytovatel zřizuje a překládá VoIP linky, pokud je požadavek technicky realizovatelný, do 40 dnů ode dne akceptace Specifikace.
- (20) Lhůta uvedená v odst. (8) a (9) tohoto článku neplatí, byla-li se Zákazníkem dohodnuta jiná.
- (21) Lhůta uvedená v odst. (8) tohoto článku neplatí, byla-li se Zákazníkem dohodnuta jiná.
- (22) Pokud nelze požadavek Zákazníka na zřízení Digitální linky ISDN z technických důvodů realizovat, je návrh Specifikace dále evidován po dobu 12 měsíců ode dne jeho převzetí (přiměřená doba). Po splnění technických předpokladů nebo odstranění překážek technického charakteru v přiměřené době je Zákazník informován o akceptaci objednávky Poskytovatelem.
- (23) Poskytovatel zřizuje a překládá Digitální linky 2MBL ve lhůtě dle svých technických možností.
- (24) Poskytovatel zřizuje nebo překládá telefonní přípojky ve lhůtách uvedených výše dle svých technických možností při dodržení časového pořadí, v němž mu byly návrhy Specifikací dodány.
- (25) Doba odstranění závady, tj. doba od nahlášení závady do okamžiku uvedení telefonní přípojky do provozu po přezkoušení nepřesáhne 72 hodin, s výjimkou případů:
- a) kdy je závada způsobena důsledky působení okolností, vylučujících odpovědnost ve smyslu ustanovení § 374 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
 - b) kdy Zákazník neposkytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady, zejména neumožní přístup ke koncovému bodu nebo k pronajatému, případně smluvně udržovanému, koncovému zařízení.

Článek 2 **Operátorské služby**

Operátorské služby jsou poskytovány bezprostředně po přihlášení se obsluhy operátorského pracoviště (operátora) Poskytovatele.

Článek 3 **Informační služby**

Informační služby jsou poskytovány bezprostředně po přihlášení se obsluhy operátorského pracoviště informační služby (operátora) Poskytovatele, nebo okamžikem navázání spojení s automatickým hlasovým zařízením v případě využívání služeb poskytovaných pouze nebo zčásti na základě komunikace Zákazníka s automatickým hlasovým zařízením.

Článek 4 Neobsazeno

Článek 5 Poskytování cenových slev

- (1) Poskytování cenových slev osobám se zvláštními sociálními potřebami (zdravotně postiženým osobám) je realizováno ode dne následujícího po akceptaci požadavku poskytovatelem, v ostatních případech od prvního zúčtovacího období následujícího po uplatnění požadavku.
- (2) V případě, že požadavek na slevu je uplatněn současně s požadavkem na zřízení Pevné linky, je příslušná sleva realizována počínaje následujícím dnem po zřízení Pevné linky.
- (3) V případě požadavku na poskytování nájmu nebo prodeje speciálního telefonního přístroje, je požadavek realizován zpravidla do šedesáti (60) kalendářních dnů od uplatnění požadavku.

Oddíl XII. Ceny, cenové a platební podmínky

Článek 1 Společná ustanovení

- (1) Vybrané služby elektronických komunikací, poskytované Zákazníkům (Účastníkům) telefonních přípojek jsou zpoplatňovány na základě cenových tarifů stanovených pro základní skupiny telefonních přípojek, a to pro telefonní přípojky bytové (využívané k nepodnikatelským účelům) a telefonní přípojky podnikové (využívané k podnikatelským účelům). Zařazení telefonní přípojky do příslušné základní skupiny určuje Zákazník při uplatnění požadavku na zřízení, případně zřízení převodem. Dále jsou nabízeny volitelné nadstavbové balíčky, umožňující slevy na vybrané služby. Konkrétní informace o cenových tarifech, nadstavbových balíčcích a cenách za služby nezahrnuté do cenových tarifů jsou zveřejňovány v Ceníku.
- (2) Zákazník (Účastník) může za plátce cen za poskytnuté služby elektronických komunikací a jiné činnosti označit i jinou osobu. Je-li plátcem jiná osoba, než Zákazník, dodává Poskytovatel platební doklad označenému plátcí, a to na adresu naposledy oznámenou Zákazníkem. Nedojde-li k úhradě ve lhůtě splatnosti uvedené na platebním dokladu, upozorní Poskytovatel Zákazníka, popř. plátce na výši dluhu a poskytne náhradní lhůtu splatnosti.
- (3) Poskytovatel zabezpečuje vyúčtování poskytnutých služeb elektronických komunikací vyúčtováním ceny podle druhu služby, případně souhrnným vyúčtováním ceny jednou položkou, podle výběru Zákazníka (Účastníka) na dokladu s názvem Vyúčtování za služby (dále i Vyúčtování).
- (4) Zákazník si může zvolit tištěnou nebo elektronickou formu Vyúčtování za služby. Elektronická forma Vyúčtování je poskytována jako služba e-účet – viz článek 7 Oddíl VI. Provozních podmínek.
- (5) Souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou je platební doklad, který předkládá Poskytovatel Zákazníkovi nebo osobě jím zmocněné (např. plátcí), který obsahuje souhrnný účet za služby elektronických komunikací a další náležitosti v tomto rozsahu:
 - a) číslo vyúčtování;
 - b) obchodní firmu, sídlo, identifikační číslo a právní formu Poskytovatele;
 - c) kontaktní místo Poskytovatele pro účely případné reklamace vyúčtování;
 - d) bankovní spojení a číslo účtu Poskytovatele;
 - e) identifikační údaje Zákazníka (Účastníka);
 - f) druh telefonní přípojky a název cenového tarifu;
 - g) telefonní číslo Zákazníka;
 - h) datum vystavení dokladu;

- i) vymezení zúčtovacího období (datum prvního a posledního dne zúčtovacího období, včetně údajů o času, ve kterém byl převzat stav v posledním dnu zúčtovacího období);
 - j) celkovou částku vyúčtování k úhradě;
 - k) datum splatnosti vyúčtované částky.
- (6) Vyúčtování ceny podle druhu služby je platební doklad, který předkládá Poskytovatel Zákazníkovi nebo osobě jím zmocněné (např. plátcí) a který obsahuje vyúčtování za služby elektronických komunikací. Vyúčtování za služby obsahuje minimálně:
- a) číslo vyúčtování;
 - b) obchodní firmu, sídlo, identifikační číslo a právní formu Poskytovatele;
 - c) kontaktní místo Poskytovatele pro účely případné reklamace vyúčtování;
 - d) bankovní spojení a číslo účtu Poskytovatele;
 - e) identifikační údaje Zákazníka (Účastníka);
 - f) druh telefonní přípojky a název cenového tarifu;
 - g) telefonní číslo Zákazníka;
 - h) datum vystavení dokladu;
 - i) vymezení zúčtovacího období (datum prvního a posledního dne zúčtovacího období, včetně údajů o času, ve kterém byl převzat stav v posledním dnu zúčtovacího období);
 - j) datum splatnosti vyúčtované částky;
 - k) rozpis poskytnutých služeb elektronických komunikací v členění:
 - ka) jednotlivé kategorie (dílní služby) poskytnutých služeb podle platného Ceníku a podle jednotlivých dílních služeb;
 - kb) počet jednoznačně specifikovaných jednotek, a to s rozlišením období provozu (špička, mimo špičku) a kategorie (dílní služby) podle platného Ceníku a podle jednotlivých cen dílních služeb;
 - kc) počet poskytnutých a využitých volných jednotek, pokud jsou poskytovány, a informace o převáděném počtu volných jednotek z minulého do následujícího zúčtovacího období;
 - kd) cenu za danou kategorii služeb celkem;
 - l) zúčtování záloh, eventuálně přeplatků nebo nedoplatků, popř. celkový dluh;
 - m) rekapitulaci daně z přidané hodnoty;
 - n) celkovou částku vyúčtování k úhradě.
- Vyúčtování za služby může obsahovat ještě další náležitosti podle potřeby Poskytovatele.
- (7) Ceny za uskutečněná volání lze hradit i pomocí předplacených telefonních karet a prostřednictvím mincí (pouze VTA).
- (8) Volání uskutečněná automaticky z telefonních přípojek se zpoplatňují podle detailních záznamů o uskutečněných voláních v závislosti na druhu volání, délce trvání volání a době, ve které je volání uskutečňováno (špička, mimo špičku), a to prostřednictvím stanovených cen za minutu volání dle příslušného cenového tarifu přiřazeného každé telefonní přípojce, časových intervalů a minimální délky volání podléhající zpoplatnění. Cena za minutu volání je cena za jednu minutu volání jednoznačně stanovená pro každý druh volání (místní, dálkové, mezinárodní, volání do veřejných komunikačních sítí jiných operátorů nebo k veřejně dostupným službám elektronických komunikací poskytovaným jinými poskytovateli – např. do mobilních sítí, k informačním službám, apod.). Současně je tato cena stanovena v závislosti na době uskutečnění volání (špička, mimo špičku) a na cenovém tarifu přiřazeném každé telefonní přípojce. Cenu za minutu volání doplňuje časový interval a minimální délka volání podléhající zpoplatnění. Časový interval určuje způsob aplikace ceny za minutu volání. Minimální délka volání podléhající zpoplatnění je taková délka volání, která podléhá zpoplatnění vždy, tj. i v případě, že je uskutečněné volání kratší než stanovená minimální délka volání. Pro stanovení délky trvání uskutečnění volání je rozhodující počet minut vykázaných příslušným zařízením Poskytovatele, pokud nebyla zjištěna závada ovlivňující počet vykázaných minut.
- (9) Volání uskutečněná automaticky z veřejných telefonních automatů a z veřejných telefonních hovorů se s ohledem na technické možnosti příslušného telekomunikačního zařízení zpoplatňují podle počtu zaznamenaných tarifních impulzů. Tarifní impulzy jsou generovány zpravidla tarifními systémy automatických telefonních ústředen v časových intervalech jednoznačně stanovených pro

každý druh volání (místní, dálkový, mezinárodní, volání do jiných komunikačních sítí nebo ke službám – např. do mobilních sítí, k informačním službám apod.) a v závislosti na době uskutečnění volání (špička, mimo špičku).

- (10) Poskytovatel je povinen svým Zákazníkům veřejně dostupné telefonní služby bezplatně umožnit:
 - a) tísňová volání včetně případného přepojení (přesměrování) tísňového volání v rámci integrovaného záchranného systému;
 - b) hlášení poruch;
 - c) volání na ohlašovnu dálkových a mezinárodních volání;
 - d) spojení s telefonní přípojkou určenou pro podávání telegramů telefonicky;
 - e) informace prostřednictvím automatických hlasových zařízení, které informují volajícího Zákazníka o změnách čísel v jeho telefonní síti.
- (11) Ceny a podmínky pro zpoplatnění poloautomaticky uskutečněných volání jsou uvedeny v Ceníku.
- (12) Za dobu dočasného přerušení provozu telefonní přípojky na žádost Zákazníka se účtuje cena za používání telefonní přípojky dle Ceníku.
- (13) Zákazník (Účastník) může požádat o úhradu cen za vybrané služby elektronických komunikací formou splátek.
- (14) Poskytovatel umožní dle svých technických a provozních možností zprostředkování platby za navýšení kreditu pro předplacené služby mobilních telefonů prostřednictvím Vyúčtování za služby.
- (15) V případě kladně vyřízené reklamace, případně pravomocného rozhodnutí Úřadu o námitce proti vyřízení reklamace ze strany Poskytovatele, ze kterého vyplývá pro Poskytovatele povinnost vrátit přeplatek již zaplacených cen, nebo pravomocného rozhodnutí soudu, vrátí Poskytovatel tento přeplatek Zákazníkovi nejpozději do 30 kalendářních dnů od vyřízení reklamace nebo od nabytí právní moci rozhodnutí Úřadu, či soudu. Bližší podrobnosti upravuje Všeobecný reklamační řád Poskytovatele.
- (16) Zákazník může v souvislosti s reklamačním řízením, za podmínek uvedených ve Všeobecném reklamačním řádu Poskytovatele požádat u kontaktního místa Poskytovatele o odklad placení cen za poskytnuté služby elektronických komunikací a jiné činnosti.
- (17) V případě zániku podmínek pro poskytování cenových slev skupinám obyvatelstva vymezeným těmito Provozními podmínkami bude jejich poskytování zastaveno od prvního zúčtovacího období následujícího po zániku rozhodných podmínek.
- (18) Přihlašovatel volání u veřejné telefonní hovorny je povinen zaplatit zálohu na cenu volání přiměřenou délce volání a poskytnuté službě, nejméně však za 5 minut obyčejného volání, a zálohu na eventuální další žádanou službu.

Článek 2

Cenové slevy

- (1) Cenové slevy jsou poskytovány v rozsahu stanoveném ZoEK podle Oddílu VII. Provozních podmínek.
- (2) Nad rámec stanovený ZoEK poskytuje Poskytovatel cenové slevy účastníkům odboje a pozůstalým po nich, a to na základě návrhu Smlouvy, resp. Specifikace, jejíž přílohou je doporučení příslušné složky Českého svazu bojovníků za svobodu. Účastníky odboje a pozůstalými po nich se pro účely těchto 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 po účastnících odboje, které byly za ně provdány již v době odboje manžela, pokud se znovu neprovdaly nebo nežijí ve společné domácnosti s druhem.
- (3) Nad rámec stanovený ZoEK poskytuje Poskytovatel 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. Podmínky pro poskytování cenových výhod, podrobné postupy při zřizování základních přípojek pro tyto osoby a při jejich přeměnách jsou upraveny dohodami uzavřenými mezi Poskytovatelem 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).

- (4) Nad rámec stanovený ZoEK poskytuje Poskytovatel 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. Na úkony spojené s uplatněním nároku, jeho přiznáním a ukončením se vztahují přiměřeně ustanovení čl. 6 (nájem speciálních telefonních přístrojů), 7 a 8 (zvláštní ceny) Oddílu VII. Univerzální služba, těchto Podmínek.
- (5) Rozsah a výše cenových slev je uveden v platném Ceníku.
- (6) Zákazníci (Účastníci) telefonních přípojek, u kterých jsou poskytovány cenové slevy, jsou povinni oznamovat Poskytovateli veškeré skutečnosti, které mají vliv 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 Poskytovatele prokázat, že i nadále trvají podmínky pro jejich poskytování. V případě neoznámení takovýchto změn bude Poskytovatelem požadováno (případně i vymáháno) navrácení bezdůvodného obohacení v rozsahu poskytnutého zvýhodnění, a to od prvního dne měsíce následujícího po dni, kdy došlo k zániku podmínek pro poskytování cenových slev.
- (7) Pominou-li důvody pro poskytování cenových slev, přemění Poskytovatel k datu, kdy se takovouto skutečnost dozví, telefonní přípojku s cenovými slevami na přípojku plně placenou. Tím není dotčeno jeho právo požadovat (případně vymáhat) navrácení bezdůvodného obohacení dle odst. (6) této části.

Oddíl XIII. Technické zabezpečení služeb

Článek 1

Technické zabezpečení veřejně dostupné telefonní služby

- (1) Technické parametry veřejně dostupné telefonní služby jsou stanoveny zejména přenosovým plánem, signalizačním plánem, synchronizačním plánem, číslovacím plánem, platnými technickými normami a mezinárodními doporučeními a vyhláškou Ministerstva dopravy a spojů č. 196/2000 Sb., kterou se stanoví charakteristiky, parametry a ukazatele kvality služeb poskytovaných v rámci univerzální služby držiteli telekomunikační licence.
- (2) Poskytovatel umožňuje připojení a přístup k veřejně dostupné telefonní službě prostřednictvím koncového bodu. Ke koncovému bodu se vztahují veškerá práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka (Účastníka) související s poskytováním veřejně dostupné telefonní služby. Koncový bod musí umožňovat:
 - a) připojení koncového telekomunikačního zařízení;
 - b) provádění prací a měření Poskytovatelem, případně jiným oprávněným subjektem;
 - c) provádění kontroly Poskytovatelem.
- (3) Koncový bod určený k připojení koncového zařízení je fyzicky vyjádřen:

účastnickou zásuvkou určenou k připojení telefonního přístroje nebo jiného koncového zařízení;

 - a) svorkami na rozvaděči pobočkové ústředny nebo jiného spojovacího, či přepojovacího zařízení Zákazníka (Účastníka);
 - b) svorkami na rozvaděči nebo na jiném zařízení veřejné telefonní sítě Poskytovatele, umístěném v objektu nebo na souvislém pozemku, jehož je Zákazník vlastníkem nebo oprávněným nájemcem.

Pokud Poskytovatel při zřizování koncového bodu využívá komunikační vedení, které je ve vlastnictví jiného právního subjektu, řeší údržbu a odstraňování závad na tomto vedení v dohodě s jeho vlastníkem nebo s osobou jím pověřenou.
- (4) V případě, že se jedná o koncové body dle odst. (3), písm. b) a c) tohoto článku, musí být tyto konstrukčně provedeny tak, aby přípojná vedení v těchto koncových bodech ukončená patřila vždy pouze jednomu Zákazníkovi.
- (5) Konkrétní provedení a umístění koncového bodu dle odst. (3), písm. b) a c) tohoto článku je v každém jednotlivém případě upraveno smlouvou mezi Poskytovatelem a Zákazníkem (Účastníkem). Smlouva o připojení koncového zařízení bude uzavřena nejpozději do 60 kalendářních dnů od dodání požadavku Navrhovatele na jeho připojení Poskytovateli.

- (6) Rozvodné vedení za koncovým bodem je majetkem Zákazníka, příp. vlastníka objektu. Pokud Poskytovatel na základě požadavku Zákazníka a po dohodě s vlastníkem objektu zřídí, opraví nebo provede změnu rozvodného vedení za koncovým bodem, činí tak na náklady Zákazníka.
- (7) Podmínky pro připojování koncových zařízení ke koncovému bodu upravují:
 - a) Zákon o elektronických komunikacích.
 - b) Zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon č.22/1997 Sb.).
 - c) Nařízení vlády, kterými jsou stanoveny technické požadavky na výrobky, vydaná k provedení zákona č. 22/1997 Sb., zejména pak nařízení vlády č. 426/2000 Sb., kterým se stanoví technické požadavky na rádiová a na telekomunikační koncová zařízení.
- (8) Ke koncovému bodu mohou být připojována pouze koncová zařízení splňující podmínky zákona č. 22/1997 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a souvisejících nařízení vlády vydaných k jeho provedení, zejména pak nařízení vlády č. 426/2000 Sb., kterým se stanoví technické požadavky na rádiová a na telekomunikační koncová zařízení, ve znění pozdějších předpisů, opatřená stanoveným označením (značkou shody CCz nebo CE).
- (9) Koncová zařízení, u kterých rozhodnutí o schválení, případně rozhodnutí o uznání typu, pozbylo platnosti, mohou zůstat i nadále připojena k veřejné komunikační síti zajišťované Poskytovatelem, pokud:
 - a) připojení bylo povoleno rozhodnutím příslušného orgánu;
 - b) se jedná o koncové zařízení, které je majetkem Poskytovatele (nájem).a konkrétní koncové zařízení je i nadále schopno spolupráce se zařízeními veřejné komunikační sítě zajišťované Poskytovatelem, tj. zejména spolupracuje prostřednictvím této sítě s jinými přístroji a zařízeními, neovlivňuje nepříznivě tuto síť, nezpůsobuje nepřijatelné zhoršení jakosti služeb nebo svým provozem nezneužívá kapacity a možnosti této sítě.
- (10) Koncové zařízení splňující požadavky uvedené v odst. (8) tohoto článku si může ke koncovému bodu veřejné komunikační sítě zajišťované Poskytovatelem připojit Zákazník sám v případě, že současně platí následující podmínky:
 - a) koncový bod je tvořen účastnickou zásuvkou;
 - b) koncové zařízení je vybaveno odpovídajícím typem telefonní zástrčky pro připojení dle písm a).Není-li koncové zařízení vybaveno telefonní zástrčkou určenou k jeho připojení může jeho připojení provést pouze osoba oprávněná k montáži, údržbě a servisu telekomunikačních zařízení.
- (11) Ke koncovému bodu veřejné komunikační sítě zajišťované Poskytovatelem lze připojit maximálně dvě paralelně zapojená samostatná koncová zařízení. Za samostatné koncové zařízení jsou považovány i kombinace různých druhů zařízení (telefonní, záznamové, faksimilní, přenosu dat) spojená v jeden konstrukční celek vybavený přípojnou šňůrou opatřenou telefonní zástrčkou určenou k jeho připojení. V případě připojení samostatného koncového telefonního zařízení spolu se zařízením faksimilním nebo modemem musí být použito automatického přepínače tak, aby veškerá příchozí volání mohla být přijata.
- (12) Přenos dat v hovorovém pásmu pomocí koncových zařízení připojovaných k veřejné komunikační síti, která nejsou koncovými zařízeními veřejně dostupné telefonní služby (např. modem), se řídí provozními podmínkami pro datové služby.

Článek 2

Technické zabezpečení tísňových volání

- (1) Poskytovatel vytváří takové technické podmínky, aby přístup k tísňovým voláním byl zabezpečen nepřetržitě ze všech telefonních přípojek, včetně veřejných telefonních automatů a hovoren (VTA, VTH) v jím zajišťované veřejné telefonní síti.
- (2) Vytvořené technické podmínky zabezpečují bezplatný přístup k tísňovým voláním, a to včetně tísňových volání z VTA, kde je přístup zabezpečen bez použití mincí u mincovních VTA a bez použití předplacené telefonní karty u kartových VTA.
- (3) Poskytovatel zabezpečuje subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání připojení a provozování koncových bodů určených pro příjem tísňových volání, včetně případného přepojení (přesměrování) tísňového hovoru v rámci integrovaného záchranného systému.

- (4) Poskytovatel zabezpečuje subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání, bezodkladné a bezplatné zpřístupnění údajů pro identifikaci a lokalizaci volajícího způsobem umožňujícím dálkový přístup. Uvedené údaje lze využívat jen pro lokalizaci, popřípadě identifikaci volajícího při volání na čísla tísňových volání.

Článek 3

Technické zabezpečení služeb poskytovaných prostřednictvím VTA

- (1) Poskytovatel zřizuje VTA zejména na místech přístupných veřejnosti. O konkrétním umístění VTA rozhoduje Poskytovatel.
- (2) Z hlediska technického vybavení zřizuje Poskytovatel VTA, u kterých se platba za uskutečněná volání realizuje prostřednictvím mincí (VTA mincové), nebo z kreditu předplacené telefonní karty (VTA kartové). VTA mohou být zřizovány i ve verzi kombinované, při které lze použít k úhradě uskutečněných volání mince nebo předplacené telefonní karty. Zákazník je průběžně informován o zůstatku peněžních prostředků použitelných k úhradě hovorného prostřednictvím displeje VTA.
- (3) Nedílnou součástí vybavení VTA je telefonní seznam vydaný pro územní celek, ve kterém je VTA umístěn. Součástí vybavení je rovněž informační tabulka, která obsahuje informace o důležitých telefonních číslech, zejména o číslech tísňových volání, která jsou doplněna piktogramy.
- (4) Poskytovatel zabezpečuje bezbariérový přístup k vybraným VTA, včetně zvláštního vybavení dle platných právních předpisů.

V Praze dne 1.9.2006

Za společnost Telefónica O2 Czech Republic, a.s.:

Stanislav Kůra, v.r.

Výkonný ředitel pro rozvoj produktů