

RÁMCOVÁ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ MOBILNÍCH SLUŽEB A SOUVISEJÍCÍCH SLUŽEB A DODÁVEK

Smluvní strany:

Telefónica Czech Republic, a.s.

se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 - Michle

IČ: 601 93 336, DIČ: CZ 60193336

zápis v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322

jejímž jménem jedná Ing. Petr Stříteský na základě Pověření ze dne 19.8.2013

bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a.s., č.ú. 500114004/2700

jako poskytovatel služeb **(dále též „Poskytovatel“)** na straně jedné

Královéhradecký kraj

se sídlem Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové

IČ: 70889546, DIČ: CZ70889546

statutární zástupce Bc. Lubomír Franc, hejtman

bankovní spojení: Komerční banka Hradec Králové, číslo účtu: 27-2031100257/0100,

(dále též „Zákazník“) na straně druhé

uzavírají spolu tuto smlouvu o poskytování mobilních služeb v síti elektronických komunikací na základě veřejné zakázky s názvem: **„Poskytování služeb elektronických komunikací pro Královéhradecký kraj a jemu podřízené organizace a obchodní společnosti – mobilní hlasové služby a související služby a dodávky“** dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách (dále jen „Zákon“):

Čl. I.

Předmět smlouvy

(1) Předmětem této smlouvy je poskytování hlasových a datových služeb mobilní komunikace prostřednictvím sítě Poskytovatele jako mobilního operátora spočívajících v zajištění mobilních hlasových, mobilních datových služeb a souvisejících služeb vč. služeb zákaznické podpory, v rozsahu dle Technické specifikace služeb, která je přílohou č. 1 této smlouvy (dále též „Služby“), v souladu s požadavky Zákazníka obsaženými v Zadávací dokumentaci veřejné zakázky (dále jen „Zadávací dokumentace“) a v souladu s nabídkou Poskytovatele. Pro účely této smlouvy se pro předmět této smlouvy vymezený v tomto odstavci užije též označení „plnění“.

(2) Poskytovatel se tímto zavazuje Zákazníkovi poskytovat Služby za podmínek uvedených v této smlouvě a Zadávací dokumentaci, a Zákazník se tímto zavazuje za poskytnutí Služeb zaplatit úplatu v případech uvedených v čl. III. této smlouvy. Technická zařízení nutná pro zajištění poskytovaných služeb (tj. zejména SIM karty nebo obdobné systémy či zařízení) bude Poskytovatel Zákazníkovi poskytovat bezúplatně. Případný převod telefonních čísel od stávajícího poskytovatele služeb provede Poskytovatel bezúplatně, všechna telefonní čísla zůstanou zachována bez jakýchkoliv změn. Zákazník akceptuje za zřízení/aktivaci nové SIM karty maximální cenu ve výši 1,- Kč/SIM bez DPH.

Pro již poskytované služby nebude Zadavatel platit zřizovací poplatek. Během převodu není přípustný jakýkoliv výpadek služeb.

(3) Zadavatel požaduje po dobu trvání smlouvy bezúplatné pokrytí vnitřku následujících budov signálem mobilních telefonů:

1. Galerie výtvarného umění v Náchodě, Smiřických 272, 547 01 Náchod
2. RegioCentrum Nový pivovar, Pivovarské náměstí 1245 / Soukenická 54/8, 500 03 Hradec Králové
3. Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové, Hradecká 1250/2, 500 03 Hradec Králové.

(4) Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytovat plnění uvedená v odst. 1 tohoto článku Zákazníkovi.

(5) Poskytovatel a Zákazník prohlašují, že jsou oprávněni uzavřít tuto smlouvu a že jim nejsou známy žádné právní a věcné překážky, které by bránily uzavření této smlouvy.

(6) Služby je Poskytovatel povinen poskytovat Zákazníkovi způsobem a za podmínek blíže specifikovaných v příloze č. 1 této smlouvy, v Zadávací dokumentaci a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, upravujícími oblast uvedených Služeb. Poskytovatel se tímto zavazuje, že zajistí Zákazníkovi minimálně současný technický stav a technologickou úroveň jím poskytovaných Služeb s tím, že se zavazuje současný technický stav a technologickou úroveň Služeb zvyšovat v souladu s rozvojem informačních technologií a stavem trhu služeb elektronických komunikací, včetně stavu trhu technických zařízení, poskytovaných dle této smlouvy.

(7) Uzavřením této Rámcové smlouvy nevzniká Poskytovateli výhradní právo na plnění předmětu Rámcové smlouvy. Zákazník může plnění požadovat samostatnou veřejnou zakázkou i od jiného dodavatele.

Čl. II.

Cena plnění dle této smlouvy

(1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi Služby a dodávky za ceny nikoli vyšší než uvedené v Ceníku služeb (modelová varianta), která je přílohou č. 2 této smlouvy.

(2) Celková cena za plnění dle této smlouvy za období 24 měsíců je stanovena cenami dle přílohy č. 2 této smlouvy.

(3) Celková cena bez DPH stanovená v odst. 2 tohoto článku Smlouvy je ze strany Poskytovatele maximální a nepřekročitelná. Zákazník je na základě smluvního vztahu založeného touto smlouvou povinen hradit ceny pouze za skutečně poskytnuté Služby.

(4) Cena za poskytnutí všech Služeb může být změněna pouze změnou sazby DPH a za podmínek stanovených v čl. XI. odst. 4 této smlouvy (opční právo).

(5) Dojde-li kdykoliv po uzavření této smlouvy k jednostranným rozhodnutím Poskytovatele ke snížení některých položkových cen za poskytnutí Služeb vydáním nového ceníku ve vztahu k ostatním zákazníkům Poskytovatele, kterým jsou poskytovány Služby v obdobném rozsahu, jako jsou poskytovány Zákazníkovi dle této smlouvy, je Poskytovatel povinen snížit ceny za poskytnutí všech Služeb i Zákazníkovi, a to počínaje prvním dnem následujícího zúčtovacího období po vydání tohoto nového ceníku a přiložit tento ceník k faktuře vystavené za toto zúčtovací období; Poskytovatel není oprávněn navýšit ceny oproti Ceníku služeb (modelová varianta), která je přílohou č. 2 této smlouvy; změny cen je tedy Poskytovatel oprávněn uplatnit pouze v případě, že je to pro Zákazníka příznivější.

(6) Zákazník požaduje na Poskytovateli dostupnost ceníků všech provozovaných služeb v elektronické formě na svých webových stránkách nejpozději v den nabytí jejich účinnosti. Zákazník požaduje na Poskytovateli dostupnost všech ceníků zdarma.

Čl. III.

Splatnost ceny plnění (zúčtovací období)

- (1) Cena za poskytnuté Služby bude hrazena vždy jednou měsíčně zpětně za uplynulé zúčtovací období (kalendářní měsíc) na základě faktur (daňových dokladů) vystavených Poskytovatelem v tištěné formě a doručené Zákazníkovi prostřednictvím držitele poštovní licence do 15-ti dnů od uplynutí příslušného účtovacího období.
- (2) Splatnost faktur (daňových dokladů) Poskytovatele je 30 dnů ode dne jejich doručení Zákazníkovi prostřednictvím držitele poštovní licence.
- (3) V případě, že faktura neobsahuje náležitosti daňového dokladu dle ustanovení § 28 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, případně dle jiného platného obecně závazného právního předpisu, je oprávněn Zákazník tento daňový doklad (fakturu) vrátit Poskytovateli a požadovat odstranění těchto nedostatků daňového dokladu (faktury). Do doby odstranění vad daňového dokladu (faktury) není Zákazník v prodlení s úhradou ceny poskytnuté Služby. Po odstranění těchto vad faktury (daňového dokladu) a jejího doručení příslušnému Zákazníkovi běží nová 30 denní lhůta splatnosti faktury.

Čl. IV.

Zahájení poskytování plnění dle smlouvy

- (1) Jednotlivé služby budou pořizovány dle § 92, odst. 1 a) Zákona.
- (2) Zákazník má právo kdykoli v době plnění dle této Rámcové smlouvy zaslat Poskytovateli výzvu k realizaci konkrétního plnění uvedeného v článku I. této smlouvy. Výzva musí být Zákazníkem učiněna písemně. Výzva je návrhem na uzavření smlouvy a písemné potvrzení této výzvy Poskytovatelem, je přijetím návrhu smlouvy. Takto se postupuje, pokud Zákazník nemá požadavky na smluvní podmínky odlišné či nad rámec smluvních podmínek konkrétně sjednaných v této Rámcové smlouvě.
- (3) Písemná výzva bude Zákazníkem Poskytovateli zasílána písemně na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy a to poštou, kurýrní službou či osobně do podatelny a současně elektronicky, a bude obsahovat minimálně:
 - a) označení a identifikační údaje Zákazníka a Poskytovatele,
 - b) odkaz na tuto Rámcovou smlouvu,
 - c) určení konkrétních služeb,
 - d) lhůtu pro potvrzení výzvy,
 - e) místo pro potvrzení výzvy,
 - f) další podmínky týkající se daných služeb.
- (4) Doba zřízení a předání jednotlivých služeb, respektive dodávek do užívání Zákazníkovi nesmí být delší nežli 30 dnů od zadání veřejné zakázky postupem dle § 92 Zákona.

Čl. V.

Reklamacce

Reklamacce vadně poskytnutých Služeb a reklamace nesprávně vystaveného vyúčtování za poskytnuté Služby provádí Zákazník prostřednictvím níže uvedeného kontaktního místa Poskytovatele:

O2 Service Desk – Linka pro veřejnou správu:

Kontaktní údaje s možností zadávání požadavků:

Zelená linka: 800 111 777

Z mobilního telefonu O2: *77

Ze zahraničí: +420 720 720 777

e-mailová adresa: korporace@o2.com

Korespondenční adresa:

Linka pro veřejnou správu

Telefónica Czech Republic, a.s.

Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle

Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci vad poskytnutých Služeb nebo reklamaci cen za poskytnuté Služby v souladu s čl. 7 Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací – přílohy č. 3 této smlouvy a s Reklamačním řádem společnosti Telefónica Czech Republic, a.s. – přílohou č. 5 této smlouvy.

Čl. VI.

Sankce za porušení smlouvy

- (1) V případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytnutím plnění či plnění nebude poskytnuto v daném rozsahu a kvalitě stanovené v této smlouvě, je povinen uhradit Zákazníkovi smluvní pokutu, která je stanovena ve výši 0,5% z celkové částky za 1 měsíční plnění, za každý, byť jen započatý den, za který k prodlení či nedodání rozsahu a kvality služeb došlo. Při výpočtu smluvní pokuty dle tohoto odstavce se bude vycházet z pravidelné měsíční platby té jedné nedodané či vadně poskytnuté služby za kalendářní měsíc kdy došlo k porušení.
- (2) Při výpadku hlasových a datových služeb mobilní komunikace se Poskytovatel zavazuje k jejich neprodlenému zprovoznění nejdéle do 24 hodin od nahlášení poruchy, v opačném případě je sjednaná smluvní pokuta ve výši 20.000,- Kč za každý den neposkytování služby.
- (3) Při nedodržení požadavku dosažitelnosti signálu GSM v dostatečné kvalitě ve všech prostorách RegioCentra Nový pivovar, Galerie výtvarného umění v Náchodě nebo Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové je Zákazník oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý, byť jen započatý den prodlení. Nárok na smluvní pokutu Poskytovateli nevznikne, pokud k prodlení Poskytovatele dojde z důvodu na straně Zákazníka, bez zavinění na straně Poskytovatele nebo vlivem okolností vylučujících odpovědnost podle § 374 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
- (4) Poskytovatel je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč v případě, že nezajistí převod stávajících telefonních čísel specifikovaných ve smlouvě (tj. akceptované výzvě) k příslušné zakázce zadávané na základě této rámcové smlouvy ve lhůtě do 30 dnů od akceptace výzvy.
- (5) Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok zákazníka na náhradu škody způsobené mu porušením povinnosti poskytovatele, na niž se sankce vztahuje.
- (6) Pokud Zákazník pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele mohl využít Službu jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec, anebo s nižší úrovní kvality než byla sjednána touto smlouvou, je Poskytovatel povinen v souladu s ustanovením § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se Zákazníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Odpovědnost Poskytovatele za škodu, vzniklou v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí Služby, se řídí čl. § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a čl. 11 Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uvedených v příloze č. 3 této smlouvy.

Čl. VII.

Doručování a oznamování

- (1) Kromě případů výslovně uvedených v této smlouvě budou veškerá oznámení mezi smluvními stranami učiněna písemnou formou a předána osobně nebo doručena prostřednictvím systému datových schránek, doporučeným dopisem, faxem nebo e-mailem, s výjimkou případné změny smluvních podmínek, které budou předány osobně či doručeny doporučeným dopisem. Uvedené doručení se bude provádět na adresu či faxové číslo či e- mailovou adresu druhé smluvní strany uvedené v této smlouvě s uvedením příjemce nebo na jinou adresu či jinému adresátovi, které může daná smluvní strana změnit prostřednictvím oznámení učiněného v souladu s tímto článkem, a budou považována za doručená

- a) v případě osobního doručení předáním;
- b) v případě odeslání doporučeným dopisem okamžikem jeho doručení;
- c) v případě odeslání faxem při přijetí potvrzení o přijetí z příjemcova faxového přístroje;
- d) v případě odeslání e-mailem při přijetí potvrzení o přijetí z příjemcova počítače.

Čl. VI.

(2) Adresy, telefonní a faxová čísla kontaktních osob smluvních stran pro účely komunikace dle předchozího odstavce tohoto článku smlouvy jsou uvedeny v příloze č. 4 této smlouvy.

(3) Daňový doklad (faktura) Poskytovatele musí být doručen v písemné formě jednotlivým zadavatelům na adresy jejich sídel uvedených v zadávací dokumentaci. V případě, že dojde k jakékoliv změně adresy sídla jednotlivého zadavatele, musí být faktura (daňový doklad) doručena tomuto na adresu jeho aktuálního sídla. V případě, že dojde ke změně adresy sídla Poskytovatele, musí být faktura (daňový doklad) vrácena Poskytovateli na adresu jeho sídla zapsanou v obchodním rejstříku.

(4) V případě změny osoby uvedené v odst. 2 tohoto článku smlouvy jsou smluvní strany povinny se navzájem písemně informovat bez zbytečného odkladu poté, co k takovým změnám dojde.

Čl. VIII.

Trvání smlouvy

(1) Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou. Platnost a účinnost smlouvy končí po uplynutí 24 měsíců poskytování plnění.

(2) Smluvní strany mohou tuto smlouvu ukončit dohodou nebo výpovědí.

(3) Zákazník je oprávněn smlouvu vypovědět z těchto důvodů:

- a) Poskytovatel není schopen poskytovat některou ze Služeb Zákazníkovi, a to ode dne, kdy Poskytovatel písemně prohlásí Zákazníkovi, že není schopen jakoukoli ze Služeb poskytovat, nebo
- b) Poskytovatel je v prodlení s poskytnutím některé ze Služeb Zákazníkovi po dobu delší než 48 hodin,
- c) Poskytovatel opakovaně podstatným způsobem porušil smluvní podmínky vymezené touto smlouvou, na které byl Zákazníkem upozorněn.

(4) Poskytovatel může tuto smlouvu vypovědět z důvodu, že Zákazník je v prodlení s úhradou faktury Poskytovatele za poskytnutí Služeb déle než dva měsíce oproti datu splatnosti této faktury, a Zákazník byl na její neuhrazení písemně Poskytovatelem upozorněn spolu s možným důsledkem výpovědi této smlouvy a po tomto upozornění ji do jednoho týdne neuhradil.

(5) Po vzájemné dohodě obou smluvních stran může kterákoliv smluvní strana od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu.

(6) Výpověď smlouvy musí být učiněna písemně a doporučena příslušné smluvní straně osobně nebo doporučeným dopisem. Výpovědní lhůta ve všech případech činí 3 měsíce, není-li ve výpovědi stanovena lhůta delší, přičemž výpovědní lhůta počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.

Čl. IX.

Řešení sporů

Smluvní strany prohlašují, že spory vzniklé z titulu uzavření této smlouvy budou řešeny na úrovni kontaktních osob, dále na úrovni vedoucích zaměstnanců, případně na úrovni statutárních orgánů smluvních stran. Řešení sporů cestou rozhodčího řízení se vylučuje.

Čl. X.

Ostatní ujednání

(1) Jiné služby a dodávky dalších technických zařízení, které nejsou předmětem plnění dle této smlouvy, a jejichž poskytnutí Zákazník v současné době nepředpokládá, budou považovány za jiný obchodní vztah a

budou hrazeny dle aktuálního ceníku Poskytovatele určeného klientům obdobné kategorie jako je Zákazník, v souladu s platným zákonem o veřejných zakázkách.

(2) Na oficiálních internetových stránkách Poskytovatele na adrese www.o2.cz získá Zákazník veškeré aktuální informace o cenách služeb, zařízení a koncových zařízeních.

(3) Zákazník není povinen v souvislosti s poskytováním Služeb dle této smlouvy hradit Poskytovateli jakékoliv finanční záruky nebo finanční zálohy.

Čl. XI.

Ustanovení závěrečná

(1) Práva a povinnosti neupravené touto smlouvou se řídí zejména zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) a obecně závaznými technickými normami upravujícími technické aspekty poskytování Služeb či poskytnutí Zařízení.

(2) Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 - Technická specifikace požadovaných služeb

Příloha č. 2 - Ceník služeb (modelová varianta) – výsledná po vyhodnocení v rámci elektronické aukce

Příloha č. 3 - Všeobecné podmínky Poskytovatele

Příloha č. 4 - Kontaktní osoby a kontaktní informace

Příloha č. 5 - Reklamační řád

Příloha č. 6 - Seznam Dalšíh účastníků

(3) Všeobecné podmínky Poskytovatele, které jsou přílohou č. 3 této smlouvy, se použijí na práva a povinnosti smluvních stran dle této smlouvy pouze v případě, že je to pro Zákazníka příznivější. Vydal-li Poskytovatel též provozní nebo technické podmínky, použijí se na práva a povinnosti smluvních stran dle této smlouvy pouze v případě, že je to pro Zákazníka příznivější.

(4) Zákazník si v souladu s § 99 zákona vyhrazuje opční právo ve výši 30% předpokládané hodnoty veřejné zakázky bez DPH, tj. 3.750.000,- Kč bez DPH. Předmět opčního práva bude stejný s předmětem této smlouvy, který je vymezen v článku 1 této smlouvy. V případě využití opčního práva bude Zákazník postupovat v souladu s § 99 odst. 2 a § 92 odst. 1 zákona.

(5) Změny a doplňky této smlouvy je možné činit pouze po dohodě smluvních stran formou písemných číslovaných dodatků.

(6) Zákazník prohlašuje, že tuto smlouvu uzavírá s ohledem na současné znalosti a informace ohledně trhu služeb elektronických komunikací.

(7) Smlouva byla vypracována v 6 vyhotoveních, z nichž Zákazník obdrží 4 vyhotovení a Poskytovatel 2 vyhotovení.

(8) Platnost smlouvy je od 01. 01. 2014 do 31. 12. 2015.

V

Karel Klaber 5.12.2013

Poskytovatel:

Telefónica Czech Republic, a.s.
Za Brumlovkou 266/2
140 22 Praha 4
DIČ: CZ 60193336
195

V Hradci Králové dne

4.12.2013

Zákazník:

Královéhradecký kraj
se sídlem v
Hradci Králové
1

Příloha č. 1

Technická specifikace služeb

Technická specifikace služeb vychází z požadavků centrálního zadavatele uvedených v příloze č. 1 zadávací dokumentace -Technická specifikace služeb.

Uchazeč prohlašuje, že akceptuje všechny požadavky centrálního zadavatele specifikované v jeho zadávací dokumentaci k veřejné zakázce včetně centrálním zadavatelem specifikovaných technických podmínek a podrobné specifikace předmětu plnění veřejné zakázky uvedených v příloze č. 1 zadávací dokumentace -Technická specifikace služeb.

1 MOBILNÍ SLUŽBY VYUŽÍVANÉ PROSTŘEDNICTVÍM MOBILNÍCH TELEFONŮ A GSM BRAN

1.1 HLASOVÉ SLUŽBY

Uchazeč nabízí zabezpečení standardních hlasových služeb ve struktuře:

- odchozí a příchozí hovory do/ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí;
- odchozí a příchozí hovory v GSM sítích v zahraničí (mezinárodní roaming);
- přesměrování příchozích hovorů do hlasové schránky (záznamová služba); volání do hlasové schránky.
- SIM karty budou poskytovány zdarma, vč. dopravy do místa plnění
- nastavení prioritizace volání v síti uchazeče pro vybraných 45 čísel - **začlenění účastníka do služby podléhá vždy výhradně schválení GŘ HZS ČR.**

1.2 TEXTOVÉ SLUŽBY A MULTIMEDIÁLNÍ SLUŽBY

Uchazeč nabízí zabezpečení standardních textových služeb dle následujících požadavků:

- možnost odesílat a přijímat SMS a MMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí;
- možnost odesílat SMS a MMS do zahraničních sítí;
- možnost odesílat a přijímat SMS a MMS v cizích sítích (SMS v roamingu).

1.3 PAUŠÁLNĚ ZPOPLATNĚNÉ MOBILNÍ DATOVÉ SLUŽBY NA SIM KARTÁCH

Uchazeč nabízí zabezpečení datových služeb využívaných ze standardních SIM karet v mobilních telefonech dle následujících požadavků:

1. Mobilní data s / bez hlasového tarifu - GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA/HSUPA (3G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 150 MB s objemovým limitem počítaným po 30denních oknech - prostřednictvím tarifů **Internet v mobilu S** (pro mobilní telefony) a **Mobilní internet M** (pro speciální mobilní zařízení - modemy, notebooky, apod.).

Pozn.: U tarifů řady Mobilní internet uchazeč FUP 150 MB neposkytuje, z tohoto důvodu nabízí pro požadovaný účel tarif **Mobilní internet M s FUP 1 GB.**

2. Mobilní data s / bez hlasového tarifu - GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA/HSUPA (3G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 3 GB s objemovým limitem počítaným po 30denních oknech - prostřednictvím tarifů **Internet v mobilu L** (pro mobilní telefony) a **Mobilní internet L** (pro speciální mobilní zařízení - modemy, notebooky, apod.).

3. Mobilní data s / bez hlasového tarifu - GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA/HSUPA (3G) datový tarif bez limitu přenesených dat a bez uplatnění FUP (Fair User Policy) - prostřednictvím tarifů **Internet v mobilu XXL** (pro mobilní telefony) a **Mobilní internet XXL** (pro speciální mobilní zařízení - modemy, notebooky, apod.).
4. Přístup na informační služby WAP.

Pro datové služby uchazeč nabízí zabezpečení vysokorychlostního připojení k síti internet s nominální rychlostí pro stahování dat větší než 512 kbit/s prostřednictvím svých 3G a CDMA sítí s pokrytím populace na území ČR větším jak 50%.

1.4 DEFINICE KATEGORIÍ SIM KARET, POŽADAVEK NA ZPOPLATNĚNÍ A NASTAVENÍ HLASOVÝCH SLUŽEB

Uchazeč nabízí na všech SIM kartách při jejich poskytnutí nastavení základní sady služeb, která se sestává ze základního tarifu (požadavek na volné minuty a volné SMS) a zřízení služby „Mobilní hlasová virtuální privátní síť“ (VPS nebo VPN) - VPN tarif **O2 Team Nonstop**.

Zadavatel definuje pro jednotlivé kategorie SIM minimální počty tzv. „volných jednotek“, jejichž spotřeba je již zahrnuta v rámci základního poplatku za základní tarif. Konkrétně požaduje přidělení vždy:

- příslušného počtu volných minut pro volání do všech národních sítí (souhrnně do všech sítí bez rozdílu);
- příslušného počtu volných SMS do všech národních mobilních sítí (souhrnně do všech sítí bez rozdílu).

Volné jednotky budou čerpány postupně v průběhu zúčtovacího období tak, jak je uživatel bude spotřebovávat.

Kategorie SIM	SIM 1 = tarif <i>Profil 1</i>	SIM 2 = tarif <i>Profil 2</i>	SIM 3 = tarif <i>Profil 3</i>	SIM 4 = tarif <i>Profil 4</i>	SIM 5 = tarif <i>Profil 5</i>	SIM 6 = tarif <i>Profil Neomezený</i>	SIM 7 = tarif <i>Profil Neomezený + tarif Internet v mobilu XXL</i>
Volné minuty pro volání do všech sítí v ČR	40	80	150	250	500	Neomezeno	Neomezeno
Volné SMS do všech mobilních sítí ČR	10	20	40	60	80	Neomezeno	Neomezeno
Neomezené volání ve VPS zdarma	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Mobilní data (Internet v mobilu) neomezený bez uplatnění FUP	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano

U všech kategorií SIM se nevyčerpané volné minuty a SMS převádí do dalšího měsíce.

Měsíční poplatek za SIM - VPN tarif **O2 Team Nonstop** - bude ve výši 1,- Kč bez DPH.

Způsob účtování hovorů nad rámec volných jednotek je definován tarifací 60+1, tedy účtování hovorů vždy první minuta celá a poté po sekundách.

1.5 MOBILNÍ HLASOVÁ VIRTUÁLNÍ PRIVÁTNÍ SÍŤ (VPS)

Uchazeč zabezpečí vytvoření jednotné mobilní hlasové virtuální privátní sítě všech mobilních telefonů (všech hlasových SIM) Zadavatele prostřednictvím VPN tarifu **O2 Team Nonstop** s tím, že VPS splní následující požadavky:

- VPS umožní nastavovat restrikce pro odchozí i příchozí hovory pro definované skupiny uživatelů nebo konkrétní telefonní čísla ve VPS (zadávání pravidel pro volání, např. Black list / White list);
- umožní delegovat správu (administraci) vybraných, zadavatelem definovaných částí VPS na různé administrátory - centrální správa přístupových práv s možností vytvoření hierarchické struktury.

Požadavek na zpoplatnění hovorů uskutečňovaných mezi mobilními telefony ve VPS je následující:

- veškeré hovory v rámci VPS budou pokryty paušálním poplatkem za SIM, popř. poplatkem za provoz SIM karty (Měsíční poplatek za SIM - VPN tarif **O2 Team Nonstop**) - hovory tedy nebudou speciálně účtovány od protetelefonovaných minut ve VPS;

- hovory nebudou čerpat volné minuty z přidělených volných minut k základnímu tarifu na SIM v dané kategorii SIM.

1.6 PODROBNÝ ELEKTRONICKÝ ÚČET

Uchazeč bude poskytovat bezplatně přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby prostřednictvím sítě Internet a to nejpozději do 14 dnů od ukončení zúčtovacího období prostřednictvím služby **Podrobný elektronický účet („PEÚ“)**.

Z hlediska obsahu elektronického vyúčtování služba bude poskytovat:

- elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur);
- souhrnný rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů po jednotlivých účastnických číslech;
- podrobný výpis uskutečněných spojení obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení nebo počet jednotek, cenu spojení a účtovanou cenu spojení po započtení volných jednotek.

Z hlediska vlastností a funkcí elektronického vyúčtování uchazeč nabízí splnění těchto dalších požadavků zadavatele:

- připojení zabezpečeným typem komunikace;
- přidělování přístupových práv a definice rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu Centrálního zadavatele a jednotlivých zadavatelů
- možnost vytvoření jednoho přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování pro Centrálního zadavatele a jednotlivé zadavatele;
- možnost exportu dat (souhrnných rozpisů i podrobných výpisů uskutečněných spojení) ve formátu CSV, později XML, pro možnost dalšího zpracování v prostředí MS Excel;
- služba podrobného elektronického účtu bude automaticky zřízena ke každé zřízené účastnické smlouvě s rozlišením hovorů minimálně na dvě skupiny (soukromé a služební hovory);
- uchovávání detailních výpisů spojení po dobu nejméně 6 měsíců;
- archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců.

1.7 PŘENOSITELNOST ČÍSEL

Uchazeč je stávajícím poskytovatelem mobilních hlasových a datových služeb u většiny organizací zadavatele.

V případě organizací zadavatele, kde Telefonica není stávajícím poskytovatelem, uchazeč zajistí bezplatné přenesení současných telefonních čísel v souladu se zákonem č.127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a změnách v platném znění a na základě služby „přenositelnost čísel v mobilních sítích“.

1.8 PÉČE O ZÁKAZNÍKA

V rámci nabídky předkládá uchazeč návrh řešení zákaznické podpory. Zákaznická podpora bude fungovat v režimu **24x7x365**.

Uchazeč poskytne operátorské služby (asistenční linky) pro správu mobilní telefonie **bezplatně** bez ohledu na délku i četnost spojení za podmínek kontaktování zákaznických center na určená čísla.

První úroveň je obchodní zástupce a dedikované zákaznické centrum pro významné zákazníky (CA linka). Druhou úroveň jsou technické složky pro řešení nových požadavků a reklamací, které mají interně nadefinované vazby na oddělení dohledu, provozu a plánování sítě.

Objednání a nákup nových zařízení (mobilních telefonů, modemů, příslušenství, SIM, apod.) bude zajištěno prostřednictvím HWOP (Hardware Outsourcing Partner) - **společnost DATART INTERNATIONAL a.s.**, resp. přes portál **firemnitelefony.cz** (pro „velké“ organizace segmentu Regional GOV - Královéhradecký kraj, nemocnice, záchranka, SÚS, Zdravotnický holding) nebo přiděleného Gold Business Partnera (pro ostatní „malé“ organizace segmentu Local GOV).

Přiděleným **Gold Business Partnerem** pro organizace segmentu Local GOV je společnost **RADIOCOM spol. s r.o.** se sídlem Šaldova 476/9, 186 00 Praha 8.

Zákaznickou podporu uchazeč dělí do několika úrovní.

1.8.1 Account Manager prodeje

Zajišťuje celou řadu nadstandardních služeb, jako jsou:

- příprava a uzavření smlouvy
- osobní jednání
- návrh řešení podle požadavků
- doporučení optimálních služeb
- řešení reklamací
- zřizování, změny nebo rušení služeb
- podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně vyúčtování
- informace a odborné konzultace k poskytovaným službám

Vaší Kontaktní osobou – obchodníkem je Ing. Petr Stříteský

- tel.: +420 606 633 093
- e-mail: petr.stritesky@telefonica.com

Vaší Kontaktní osobou – pracovníkem technické podpory je Jaroslav Hložek

- tel.: +420 271 462 471, +420 720 705 249
- e-mail: jaroslav.hlozek@telefonica.com

1.8.2 Zákaznická linka (CA Linka)

1.8.2.1 Linka pro veřejnou správu

Zadávání požadavků je možné prostřednictvím telefonu, e-mailu či faxu.

Zelená linka: **800 111 777 - dovolatelnost v režimu 24x7x365**

Navíc v době od 8:00 do 19:00 se Vám bude věnovat specialista se znalostí prostředí vaší organizace (CAS)

z mobilního telefonu Telefonica: ***77**

ze zahraničí: **+420 720 720 777**

fax: **+420 271 481 750**

e-mail na zákaznické linky: **korporace@o2.com**

Pracovníci této linky jsou nápomocni v následujících bodech:

- podávání základních informací o produktech a službách
- příjem požadavků a jejich předání příslušnému Obchodnímu zástupci
- blokace a odblokování SIM karty
- podávání reklamací
- změny tarifů a služeb
- blokování/odblokování datových přenosů
- aktivace/deaktivace roamingu
- podávání informací o fakturaci
- hlášení poruch a závad
- možnost sledování reakční doby (datum a čas zadání požadavku, datum a čas reakce)

Termíny / Reklamace:

Za každý požadavek / stížnost / reklamaci je na CA lince zodpovědný primárně CAS (Corp. account specialist), který požadavek / stížnost / reklamaci přijal. Telefonické požadavky k jednotlivým tel. číslem jsou vyřízeny tentýž den, max. do 24 hod. Požadavky týkající se 10 a více čísel najednou, jsou vyřízeny, pokud se nevyskytnou technické potíže, do 48 hod.

Na vyřízení písemného požadavku má uchazeč dle Všeobecných podmínek 5 pracovních dní, na vyřízení reklamace 30 - 60 dní, dle technické náročnosti. Tyto termíny však jsou maximální a jsou pro nás rezervou v případě provozních problémů - většina požadavků je vyřízena max. do 48 hodin (není možno garantovat).

1.8.3 Značkové prodejny

Počet značkových prodejen na území ČR: 72

Celkový počet prodejen včetně franšíz: 147

- řešení reklamací
- nákup HW

Kompletní seznam je uveden na internetových stránkách www.o2.cz

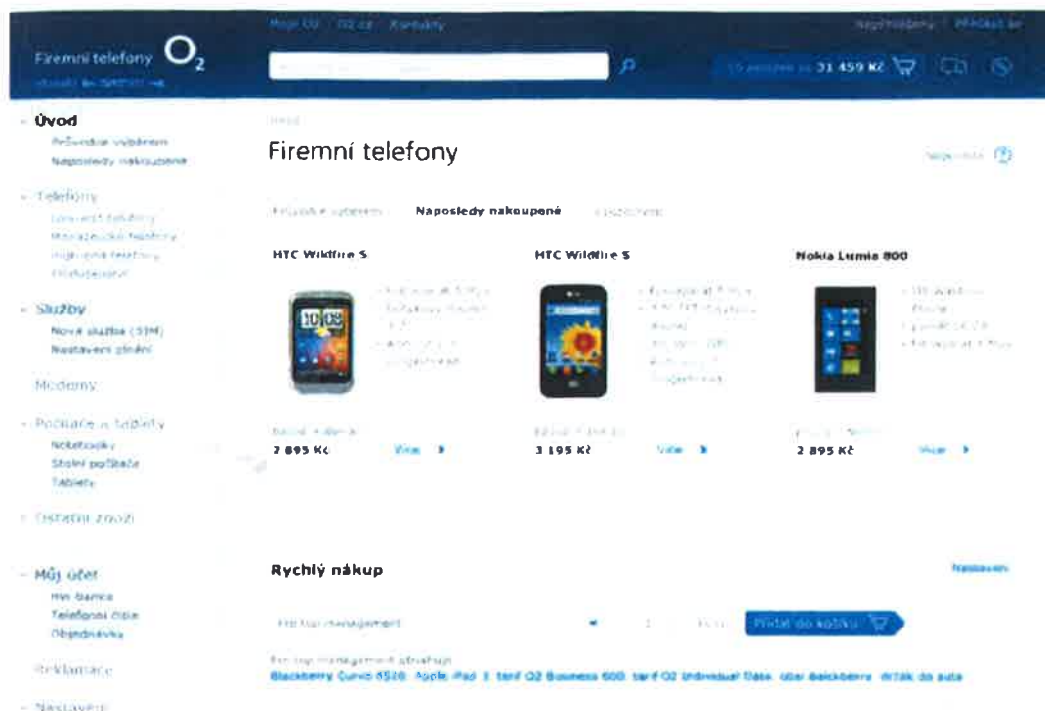
1.8.4 Hardware Outsourcing Partner / Portál www.firemnitelefony.cz - pro organizace segmentu Regional GOV

Společnost Telefónica Czech Republic, a.s. od 2.7.2012 poskytuje svým zákazníkům ze segmentu Regional GOV nový elektronický portál ze zabezpečeného prostředí internetu, provozovaný společností DATART INTERNATIONAL a.s., prostřednictvím kterého si mohou jeho uživatelé pohodlně a on-line zajistit:

- Objednávku HW vybavení (dotovaný, nedotovaný) a příslušenství s dodáním NBD (next business day) případně s možností express dodávky do 4 hod za příplatek (nyní pouze v Praze, v budoucnu ve všech krajských městech)
- Čerpání přiděleného HW budgetu (jehož individuální výše, struktura a podmínky čerpání jsou stanoveny konkrétní Rámcovou dohodou/smlouvou)
- Prodlužování stávajících smluvních závazků služby Mobil+
- Objednávání nových SIM a jejich nastavení
- Objednávání MNP portací mobilních čísel od jiných operátorů
- Objednávání převodů z předplacených karet
- Objednávání výměny SIM
- Zadání převodů mobilních čísel
- Veškeré informace o objednavce včetně její historie
- Reklamace HW zakoupeného na portálu
- Přístup k nejširšímu portfoliu telefonů a zařízení na trhu ČR
- Přístup k široké škále příslušenství a služeb, které lze objednat se SIM kartou nebo s telefonem

Prostřednictvím tohoto portálu tak Telefónica Czech Republic, a.s. přináší svým zákazníkům zejména:

- Možnost kontrolovat kvalitu poskytovaných služeb
- Zrychlení objednávkového procesu v režimu 24x7
- Soustředění všech informací týkajících se objednávek HW na jednom místě
- Rozšíření sortimentu a zajištění souvisejících služeb (pronájem HW, testovací zařízení, nastavení zařízení apod.)
- Jednotný záruční a pozáruční servis



Obrázek 1 - Ukázka portálu www.firemnitelefony.cz

Případné další informace o možnostech při výběru telefonů či jiných zařízení nebo možnostech jejich doručení vám poskytnou také specialisté **Datart** linky na čísle **810 328 278** a na e-mailové adrese firemnitelefony@datart.cz.

1.8.5 Reklamacе zakoupeného HW

Tento partner zajišťuje také servis mobilních zařízení zakoupených od společnosti Telefónica, včetně možnosti zapůjčení náhradního přístroje. Pokud byly telefony objednány prostřednictvím portálu www.firemnitelefony.cz, je elektronický záruční list uložený na tomto portálu. Kliknutím na záruční list a volbou „reklamovat“ je reklamacе automaticky objednána. Vadný přístroj si vyzvedne kurýr do 24 hodin od zadání reklamacе přímo v lokalitě Zadavatele a opravený ho poté doveze zpět. Oprava je zajištěna v autorizovaném servisu. Telefony k zapůjčení po dobu opravy jsou doručeny na pracoviště Zadavatele do 24 hodin. Pro zapůjčení jsou určeny pouze vybrané typy mobilních telefonů.

S reklamací přístrojů, které nebyly zakoupeny prostřednictvím HW portálu, se Zadavatel také může obrátit na kteroukoliv ze značkových prodejen Telefónica.



Obrázek 2 - On-line reklamace HW prostřednictvím portálu www.firemnitelefony.cz

Tento portál (HWO) je přístupný zákazníkům jak přímo z prostředí internetu, tak i z prostředí Selfcare portálu prostřednictvím zabezpečeného rozhraní pro ověření přístupového jména a hesla a jeho následného přenosu/přesměrování.

Po prvotní autentizaci na Selfcare portálu (zadání loginu a hesla pro HWO portál) bude moci oprávněný zákazník napříště na HWO portál již přistupovat bez zadávání separátního uživatelského jména a hesla přímo z prostředí Selfcare portálu.

Primárním úložištěm veškerých informací o HWB budgetu (celková výše, aktuální zůstatek, dedikace, rezervace, detaily čerpání atd.) bude vždy HWO portál.

1.9 O2 GOLD BUSINESS PARTNER PRO ZÁKAZNÍKY LOCAL GOV

Pro organizace zadavatele ze segmentu Local GOV je přidělen Gold Business Partner - společnost RADIOCOM spol. s r.o.

Gold Partner je exkluzivní dealer společnosti Telefónica, který je určen pro obsluhu zákazníků ze segmentu Local GOV a úspěšně dokončil proces certifikace, kterým je garantována nejvyšší úroveň poskytovaných služeb. Každý zákazník má přímo přiděleného Gold Business Partnera, který se o danou společnost stará.

- Řešení zákaznickova požadavku do 48 hodin včetně dovozu do firmy zdarma
- Instalace datových služeb přímo u zákazníka zdarma

- Zajištění veškerých činností týkajících se oprav mobilních telefonů do 48 hodin přijede k zákazníkovi, převezme porouchaný telefon, případně zapůjčí náhradní telefon po dobu opravy.
- Zelená linka 800 pro veškeré požadavky týkající se dodávek mobilních telefonů
- Konkrétní přidělení mobilní servisní reprezentant pro danou firmu

V případě reklamace nefunkčního zařízení (mobilního telefonu, modemu, apod.) se postupuje podle platných právních ustanovení v České republice a podle platných „Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb, včetně konvergentních služeb, elektronických komunikací prostřednictvím pevných a mobilních sítí společnosti Telefónica Czech Republic, a.s. „. Příjem reklamace provádí především značkové prodejny nebo přidělený Gold Partner.

Přidělení obchodní zástupci společnosti RADIOCOM:

- **Nikola Bochenská**

Obchodní zástupce - Veřejná správa

RADIOCOM spol. s r.o., ve spolupráci s Telefónica Czech Republic, a.s.

Zemědělská 898 | 500 03 Hradec Králové | Česká republika

telefon: +420 495 428 108 | fax: +420 495 428 108 | mobil: +420 602 699 996

e-mail: bochenska@radiocom.cz | www.radiocom.cz

- **Petr Janata**

Odborný poradce pro zákazníky státní správy

RADIOCOM spol. s r.o., ve spolupráci s Telefónica Czech Republic, a.s.

Zemědělská 898 | 500 03 Hradec Králové | Česká republika

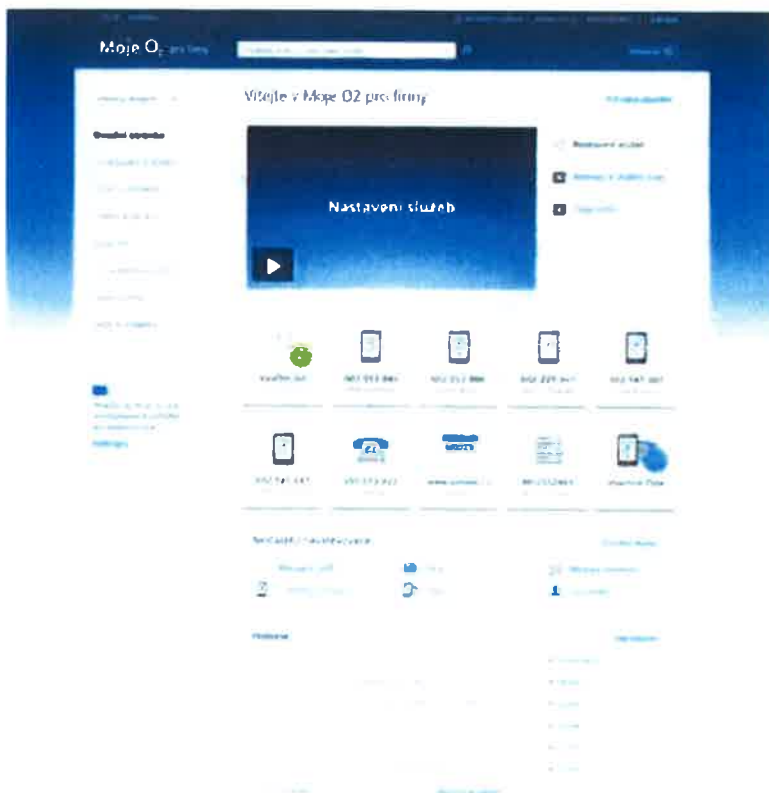
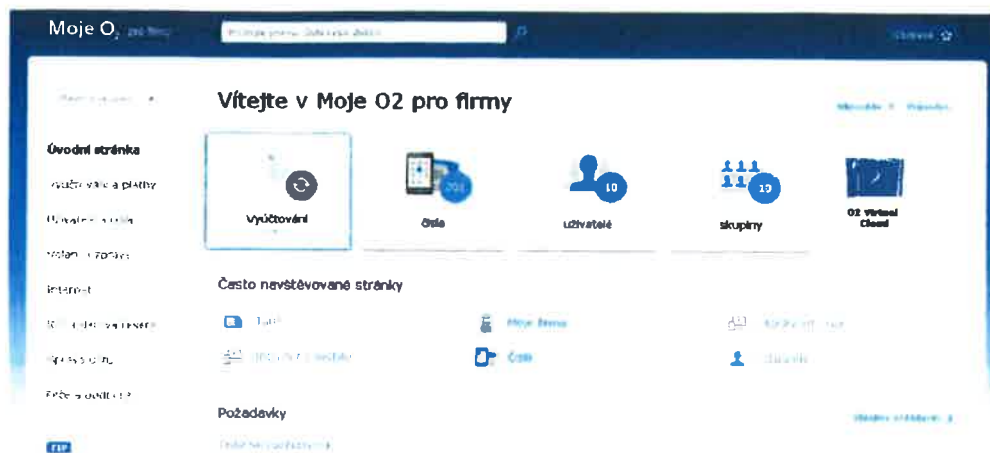
telefon: +420 495 428 108 | fax: +420 495 428 108 | mobil: +420 721 550 750

e-mail: janata@radiocom.cz | www.radiocom.cz

1.9.1 Samoobslužný portál „Moje O2“

O2 Moje firma je internetovou samoobsluhou pro firemní zákazníky umístěnou na adrese <https://mojeo2.cz/firma>.

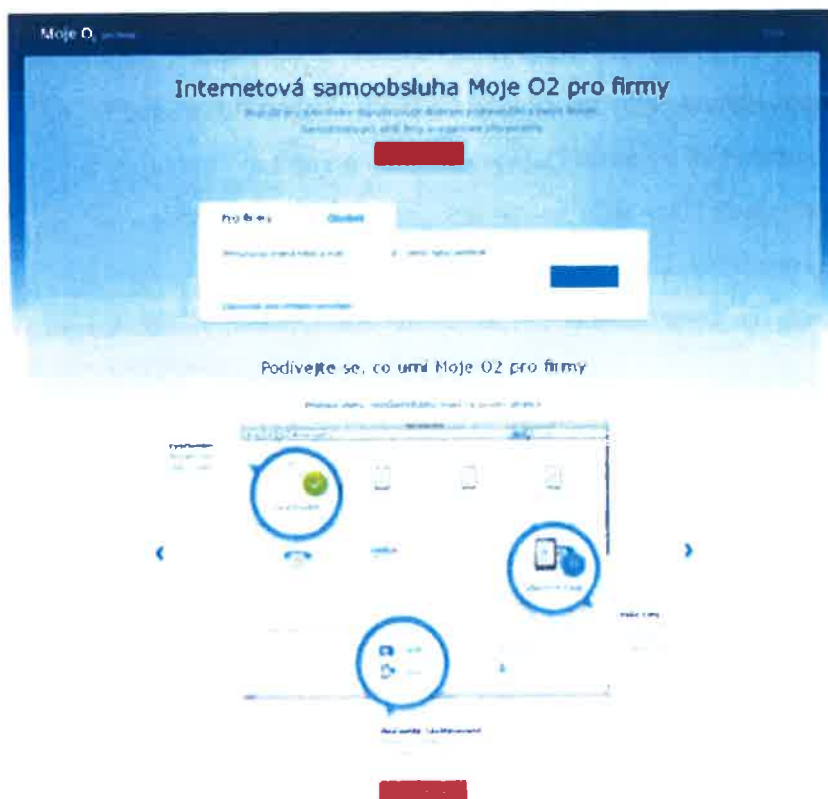
Portál „Moje O2“ slouží především pro objednávání aktivace/deaktivace SIM, změny nastavení služeb a také pro zabezpečený přístup k podrobnému vyúčtování za mobilní služby (tj. k aplikaci Podrobný elektronický účet (PEÚ)).



Obrázek 3 - Úvodní obrazovka portálu O2 Moje Firma

portál svým uživatelům nabízí:

- Integrovaný e-účet a PEÚ - přehled vyúčtování za fixní a mobilní služby na jednom místě, možnost úhrady vyúčtování on-line
- Přehled aktivovaných **mobilních služeb** a možnost on-line správy hlasových a datových služeb z jednoho místa. Jedná se o služby jako:
 - ✓ Roaming, Internet v mobilu
 - ✓ Roamingové Datové balíčky
 - ✓ MBB - Mobilní internet
 - ✓ a jiné služby jako Spojovatelka, Call Forwarding, Voice Mail, O2 Machine, blokování Premium Services (M Platba, Premium SMS, ...), blokování ztracené SIM karty
- Přehled aktivovaných **fixních služeb**, možnost on-line správy služeb - aktivní čísla, hlasová řešení, informace o doplňkových službách
- Přehled konfigurací služeb ICT & Data (aktivace IP adresy, PC strážce)
- Přehled všech zadaných požadavků Customer Care zadaných přes kterýkoliv kanál (Cross Channel Ticketing)
- Přehledně uvedené veškeré kontaktní osoby zákazníka
- Pohodlné vytváření uživatelských rolí tzn. možnost vytvářet hierarchii uživatelů (manažer např. přidělí jen určitá vybraná práva svému podřízenému)



Obrázek 4 - Obrazovka Moje O2

Sekce Mobilní hlasové služby:

- obsahuje informace o tarifu a závazku
- umožňuje měnit doplňkové služby (balíčky SMS a MMS, aktivace MMS, hlasová schránka, přesměrování hovorů apod.)
- umožňuje blokovat SIM kartu a aktivovat/deaktivovat prémiové služby a M-platbu

Sekce Roaming hlasový a datový:

- umožňuje měnit typ roamingu
- umožňuje aktivovat datové balíčky (měsíční i jednorázové)

Sekce Mobilní Internet:

- umožňuje aktivovat / deaktivovat / změnit
- umožňuje vidět reálné čerpání FUP

Každý uživatel, který má přístup na Moje O2 má zvolenou určitou roli, opravňující k úkonům, které může na Moje O2 provádět:

- Hlavní administrátor
- Administrátor
- Správce skupin
- Koncový uživatel - nejnižší oprávnění („zaměstnanecký účet“)

Pro snadnou orientaci a práci s prostředím portálu bude jeho uživateli k dispozici:

- Podpora při registraci a pro odpovědi na případné dotazy na **Moje O2 pro firmy**.
 - Linka pro firmy a veřejnou správu **800 111 777** (*77 z O2 mobilu)
 - e-mailová adresa **korporace@o2.com**
- Manuál pro uživatele Moje O2 pro firmy, který je umístěn na **www.mojeo2.cz**.
- Video s návody pro uživatele na **www.mojeo2.cz** po přihlášení v sekci **Péče a podpora**.

1.9.1.1 Co se stane se zákazníky, kteří mají aktivní e-účet nebo PEÚ?

- Zákazníci a jejich účty jsou automaticky zmigrovány na Moje O2 pro firmy. O svá předchozí vyúčtování samozřejmě nepřijdou.
- Zákazník se nejprve přihlásí pomocí svých původních přihlašovacích údajů na **e-ucet.o2.cz** a následně se řídí pokyny, které jsou zde uvedeny (informace o změnách, přesměrování na **https://mojeo2.cz/firma**).

1.10 POŽADAVEK NA POKRYTÍ SIGNÁLEM V BUDOVÁCH

Uchazeč nabízí zajištění plného pokrytí signálem vnitřku budov a zabezpečení plnohodnotného poskytování všech předmětných služeb. Uchazeč bere na vědomí skutečnost, že konstrukce budov není pro šíření signálu optimální a zavazuje se zajistit plnohodnotné pokrytí pracovníků Zadavatele signálem na jejich pracovištích.

Jedná se o lokality:

1. Galerie výtvarného umění v Náchodě, Smiřických 272, 547 01 Náchod
2. RegioCentrum Nový pivovar, Pivovarské náměstí 1245 / Soukenická 54/8, 500 03 Hradec Králové
3. Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové, Hradecká 1250/2, 500 03 Hradec Králové

Uchazeč u všech tří lokalit dlouhodobě bezproblémově poskytuje své mobilní služby. Uchazeč přesto znovu prověřil telefonicky u všech tří kontaktních osob uvedených v zadávací dokumentaci pro jednotlivé lokality (viz kapitola 20 zadávací dokumentace – Prohlídka místa plnění), že pokrytí signálem uchazeče mají v pořádku v celé budově.

V Praze dne 10.9.2013

Telefónica Czech Republic, a.s.



Telefónica Czech Republic, a.s.
Za Brumlovkou 266/2
140 22 Praha 4
DIČ: CZ 60193336
1249

Ing. Petr Střiteský
Account Manager

na základě Pověření ze dne 19.8.2013

Ceník služeb

a) Ceník služeb (modelová varianta) - výsledná po vyhodnocení v rámci elektronické aukce

Příloha č. 2 Ceník služeb

	jednotka	cena za jednotku bez DPH	počet jednotek za účetní období (1 měsíc)	cena celkem bez DPH (1 měsíc)
Tarif SIM 1 - paušální poplatek (40 minut, 10 SMS)	1 měsíční tarif	35,00	300	10 500,00
Tarif SIM 2 - paušální poplatek (80 minut, 20 SMS)	1 měsíční tarif	35,00	350	12 250,00
Tarif SIM 3 - paušální poplatek (150 minut, 40 SMS)	1 měsíční tarif	35,00	800	28 000,00
Tarif SIM 4 - paušální poplatek (250 minut, 60 SMS)	1 měsíční tarif	49,00	1 300	63 700,00
Tarif SIM 5 - paušální poplatek (500 minut, 80 SMS)	1 měsíční tarif	95,00	200	19 000,00
Tarif SIM 6 - paušální poplatek (neomezené volání a SMS)	1 měsíční tarif	155,00	120	18 600,00
Tarif SIM 7 - paušální poplatek (neomezené volání, SMS, data bez FUP)	1 měsíční tarif	335,00	60	20 100,00
Minuta nad rámec tarifu do všech sítí v ČR	1 min	2,00	1 000	2 000,00
SMS nad rámec tarifu do všech sítí v ČR	1 ks	2,00	500	1 000,00
MMS do sítí v ČR	1 ks	4,00	500	2 000,00
Mobilní data společně s hlasovým tarifem (SIM 1-6) FUP 150 MB	1 měsíční tarif	95,00	200	19 000,00
Mobilní data společně s hlasovým tarifem (SIM 1-6) FUP 3 GB	1 měsíční tarif	150,00	100	15 000,00
Mobilní data společně s hlasovým tarifem (SIM 1-6) FUP neomezené	1 měsíční tarif	180,00	200	36 000,00
Mobilní data bez hlasového tarifu FUP 150 MB	1 měsíční tarif	150,00	100	15 000,00
Mobilní data bez hlasového tarifu FUP 3 GB	1 měsíční tarif	150,00	100	15 000,00
Mobilní data bez hlasového tarifu FUP neomezené	1 měsíční tarif	180,00	250	45 000,00
Cena odchozího hovoru z ČR do Zóny 1 - země EU	1 min	6,00	350	2 100,00
Cena odchozího hovoru z ČR do Zóny 2 - Evropa mimo EU	1 min	6,00	100	600,00
Cena odchozího hovoru z ČR do Zóny 3 - ostatní státy	1 min	28,00	50	1 400,00
Cena příchozího hovoru do Zóny 1 - země EU	1 min	0,50	600	300,00
Cena příchozího hovoru do Zóny 2 - Evropa mimo EU	1 min	3,00	200	600,00
Cena příchozího hovoru do Zóny 3 - ostatní státy	1 min	10,00	100	1 000,00
Cena odchozího hovoru ze Zóny 1 - země EU	1 min	1,00	600	600,00
Cena odchozího hovoru ze Zóny 2 - Evropa mimo EU	1 min	5,00	200	1 000,00
Cena odchozího hovoru ze Zóny 3 - ostatní státy	1 min	20,00	100	2 000,00
Cena odchozí SMS ze Zóny 1 - země EU	1 ks	1,00	1 000	1 000,00
CELKEM bez DPH za 1 měsíc				332 750,00
CELKEM bez DPH za 24 měsíců				7 986 000,00
Sazba DPH 21%				0,21
CELKEM s DPH za 24 měsíců				9 663 060,00

Ceník služeb (modelová varianta) - výsledná po vyhodnocení v rámci elektronické aukce

	jednotka	cena za jednotku bez DPH	počet jednotek za účelní období (1 měsíc)	cena celkem bez DPH (1 měsíc)	poznámka
Tarif SIM 1 - paušální poplatek (40 minut, 10 SMS)	1 měsíční tarif	35,00	300	10 500,00	"balíček" tarifů Profil 1 + O2 Team Nonstop + PEÚ (PEÚ = podrobný elektronický účet = 1,- Kč k ceně tarifu)
Tarif SIM 2 - paušální poplatek (80 minut, 20 SMS)	1 měsíční tarif	35,00	350	12 250,00	"balíček" tarifů Profil 2 + O2 Team Nonstop + PEÚ (PEÚ = podrobný elektronický účet = 1,- Kč k ceně tarifu)
Tarif SIM 3 - paušální poplatek (150 minut, 40 SMS)	1 měsíční tarif	35,00	800	28 000,00	"balíček" tarifů Profil 3 + O2 Team Nonstop + PEÚ (PEÚ = podrobný elektronický účet = 1,- Kč k ceně tarifu)
Tarif SIM 4 - paušální poplatek (250 minut, 60 SMS)	1 měsíční tarif	49,00	1 300	63 700,00	"balíček" tarifů Profil 4 + O2 Team Nonstop + PEÚ (PEÚ = podrobný elektronický účet = 1,- Kč k ceně tarifu)
Tarif SIM 5 - paušální poplatek (500 minut, 80 SMS)	1 měsíční tarif	95,00	200	19 000,00	"balíček" tarifů Profil 5 + O2 Team Nonstop + PEÚ (PEÚ = podrobný elektronický účet = 1,- Kč k ceně tarifu)
Tarif SIM 6 - paušální poplatek (neomezené volání a SMS)	1 měsíční tarif	155,00	120	18 600,00	"balíček" tarifů Profil Neomezený + PEÚ (PEÚ = podrobný elektronický účet = 1,- Kč k ceně tarifu)
Tarif SIM 7 - paušální poplatek (neomezené volání, SMS, data bez FUP)	1 měsíční tarif	335,00	60	20 100,00	"balíček" tarifů Profil Neomezený + Internet v mobilu XXL + PEÚ (PEÚ = podrobný elektronický účet = 1,- Kč k ceně tarifu)
Minuta nad rámec tarifu do všech sítí v ČR	1 min	2,00	1 000	2 000,00	
SMS nad rámec tarifu do všech sítí v ČR	1 ks	2,00	500	1 000,00	
MMS do sítí v ČR	1 ks	4,00	500	2 000,00	
Mobilní data společně s hlasovým tarifem (SIM 1-6) FUP 150 MB	1 měsíční tarif	95,00	200	19 000,00	tarif Internet v mobilu S (FUP 150 MB) (pro mobilní telefony)
Mobilní data společně s hlasovým tarifem (SIM 1-6) FUP 3 GB	1 měsíční tarif	150,00	100	15 000,00	tarif Internet v mobilu L (FUP 3 GB) (pro mobilní telefony)
Mobilní data společně s hlasovým tarifem (SIM 1-6) FUP neomezené	1 měsíční tarif	180,00	200	36 000,00	tarif Internet v mobilu XXL (bez FUP) (pro mobilní telefony)
Mobilní data bez hlasového tarifu FUP 150 MB	1 měsíční tarif	150,00	100	15 000,00	tarif Mobilní internet M (FUP 1 GB) (pro spec. mobil. zařízení - modemy, notebooky, apod.)
Mobilní data bez hlasového tarifu FUP 3 GB	1 měsíční tarif	150,00	100	15 000,00	tarif Mobilní internet L (FUP 3 GB) (pro spec. mobil. zařízení - modemy, notebooky, apod.)
Mobilní data bez hlasového tarifu FUP neomezené	1 měsíční tarif	180,00	250	45 000,00	tarif Mobilní internet XXL (bez FUP) (pro spec. mobil. zařízení - modemy, notebooky, apod.)
Cena odchozího hovoru z ČR do Zóny 1 - země EU	1 min	6,00	350	2 100,00	
Cena odchozího hovoru z ČR do Zóny 2 - Evropa mimo EU	1 min	6,00	100	600,00	
Cena odchozího hovoru z ČR do Zóny 3 - ostatní státy	1 min	28,00	50	1 400,00	
Cena příchozího hovoru do Zóny 1 - země EU	1 min	0,50	600	300,00	
Cena příchozího hovoru do Zóny 2 - Evropa mimo EU	1 min	3,00	200	600,00	
Cena příchozího hovoru do Zóny 3 - ostatní státy	1 min	10,00	100	1 000,00	
Cena odchozího hovoru ze Zóny 1 - země EU	1 min	1,00	600	600,00	
Cena odchozího hovoru ze Zóny 2 - Evropa mimo EU	1 min	5,00	200	1 000,00	
Cena odchozího hovoru ze Zóny 3 - ostatní státy	1 min	20,00	100	2 000,00	
Cena odchozí SMS ze Zóny 1 - země EU	1 ks	1,00	1 000	1 000,00	

CELKEM bez DPH za 1 měsíc	332 750,00
CELKEM bez DPH za 24 měsíců	7 985 000,00
Sazba DPH	21,00%
CELKEM s DPH za 24 měsíců	9 663 060,00

b) Zvláštní ujednání - Individuální nabídkaIndividuální nabídka pro: **Královéhradecký kraj**

Telefónica poskytne Zákazníkovi následující individuální podmínky:

Volání

Profil	Měsíční paušál	Volné minuty ČR	Volání/ videovolání O2 mobil ČR	Volání pevné sítě ČR	Volání/ videovolání ČR ostatní mobilní sítě	Hlasová schránka
Profil 1	35,00	40	2,00	2,00	2,00	0,00
Profil 2	35,00	80	2,00	2,00	2,00	0,00
Profil 3	35,00	150	2,00	2,00	2,00	0,00
Profil 4	49,00	250	2,00	2,00	2,00	0,00
Profil 5	95,00	500	2,00	2,00	2,00	0,00
Profil Neomezený	155,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00

Ceny jsou uvedeny bez aktuální sazby DPH. Ceny za sazby jsou v Kč za minutu.

Účtovací interval (tarifikace) pro národní volání a videovolání: první minuta celá a dále pak po sekundách.

SMS a ostatní

Profil	Volné SMS mobilní sítě ČR	SMS mobilní O2 a pevné sítě ČR	SMS ostatních mobilních ČR	do sítí	SMS na zahraniční čísla	MMS (mobilní ČR a zahraničí)
Profil 1	10	2,00	2,00		4,13	4,00
Profil 2	20	2,00	2,00		4,13	4,00
Profil 3	40	2,00	2,00		4,13	4,00
Profil 4	60	2,00	2,00		4,13	4,00
Profil 5	80	2,00	2,00		4,13	4,00
Profil Neomezený	-	0,00	0,00		4,13	4,00

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

Mezinárodní volání a videovolání

ZÓNA	Volání a videovolání
1.	6,00
2.	6,00
3.	6,00
4.	28,00
5.	28,00

Ceny jsou uvedeny bez aktuální sazby DPH. Ceny za sazby jsou v Kč za minutu.

Účtovací interval (tarifikace) pro mezinárodní volání a videovolání: účtuje se každá započatá minuta.

Seznam zemí s rozdělením do jednotlivých zón je uvedený v Příloze č. 1 Ceníku Poskytovatele.

Tarifní plán Profil musí být aktivován na všech účastnických číslech (SIM) využívajících hlasové služby, která jsou registrována na IČ Zákazníka a jsou zahrnuta pod jeho platnou Rámcovou dohodu.

V případě, že dojde k zániku této Rámcové dohody, pak bude Zákazníkovi nastaven tarifní plán Profil dle standardního ceníku společnosti Telefónica na všech účastnických číslech (SIM) původně zařazených pod podmínkami této Rámcové dohody.

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

Telefónica se zavazuje Zákazníkovi po dobu trvání této dohody účtovat za odchozí/příchozí roaming v zemích uvedených v níže připojené tabulce cenu podle níže uvedené tabulky:

O2 EUROTARIF			
Země	Volání v rámci zóny a do ČR	Příchozí hovory	SMS
	bez DPH	bez DPH	bez DPH
EU	1,00	0,50	1,00
Zbytek Evropy	5,00	3,00	dle aktuálního ceníku
Ostatní	20,00	10,00	dle aktuálního ceníku

Ceny jsou v Kč za 1 min bez DPH, 1 odchozí SMS/MMS. Ceny za odchozí/příchozí roaming v zemích v tabulce neuvedených se řídí platným ceníkem společnosti Telefónica.

- standardní měsíční poplatek za VPN službu O2 Team Nonstop se sníží na 0,- Kč bez DPH /SIM
- standardní pravidelný poplatek za službu Podrobný elektronický účet se sníží na 1,- Kč /měs. /SIM bez DPH
- standardní cena za dotovaný/nedotovaný akivační poplatek bude snížena na 0,- Kč /SIM včetně DPH

- standardní měsíční poplatek za službu Internet v mobilu S se sníží na 95,- Kč /SIM bez DPH
- standardní měsíční poplatek za službu Internet v mobilu L se sníží na 150,- Kč /SIM bez DPH
- standardní měsíční poplatek za službu Internet v mobilu XXL se sníží na 180,- Kč /SIM bez DPH
- standardní měsíční poplatek za službu Mobilní Internet M se sníží na 150,- Kč /SIM bez DPH
- standardní měsíční poplatek za službu Mobilní Internet L se sníží na 150,- Kč /SIM bez DPH
- standardní měsíční poplatek za službu Mobilní Internet XXL se sníží na 180,- Kč /SIM bez DPH

c) Prodloužení splatnosti vyúčtování Služeb

Splatnost vyúčtování Služeb se prodlužuje z 18 na 30 dnů.

Příloha č. 3 – Všeobecné podmínky



SMLUVNÍ PODMÍNKY

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

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

Znění účinné od 1.9.2013

1. Předmět Všeobecných podmínek

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

2. Uzavírání Smlouvy

- 2.1 **Jak uzavřít Smlouvu:** Návrh na uzavření Smlouvy (dále jen „Návrh“) uplatňuje Navrhovatel na některém z formulářů Specifikace služby vydaných k tomuto účelu O2, které jsou k dispozici zejména ve značkových prodejnách O2, u obchodních zástupců O2, na určených místech O2 pro styk s veřejností (dále jen „Kontaktní místa“) a na internetových stránkách O2 www.o2.cz (dále jen „Internetové stránky“) nebo může být Navrhovatel zaslán na vyžádání prostřednictvím držitele poštovní licence či na doručovací e-mailovou adresu prostřednictvím elektronické pošty.
- 2.2 **Co je třeba uvést a doložit:** V Návrhu uvede Navrhovatel následující osobní, resp. identifikační a jiné údaje ke své osobě:
- 2.2.1 **Právnická osoba** uvede zejména obchodní firmu nebo název, sídlo, popř. sídlo organizační složky na území ČR, a IČ, jméno, příjmení, bydliště, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby.

podnikající fyzická osoba uvede jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a IČ, bylo-li přiděleno, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu.

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

Pokud je Navrhovatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uvede též daňové identifikační číslo (DIČ). Nestanoví-li příslušné Provozní podmínky jinak, předkládá Navrhovatel dva identifikační doklady, z nichž jedním musí být občanský průkaz; jeho číslo Navrhovatel uvede v Návrhu. Druhým z dokladů může být jakýkoli jiný doklad vydaný státem a opatřený fotografií, případně též rodný list.

Jedná-li za fyzickou osobu zástupce, uvede kromě údajů o fyzické osobě též své identifikační údaje. Účastník, resp. jeho zástupce, výslovně souhlasí s tím, že O2 je pro účely identifikace oprávněna zákonnými způsoby ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat. O2 má právo vyžádat si od Účastníka doložení údajů uvedených v Návrhu, a to zejména v případech důvodného podezření, že nejsou pravdivé. Rozsah, účel a podmínky zpracování takových údajů jsou uvedeny v čl. 6. O2 může Účastníka vyzvat, aby se z důležitých důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně dostavil do stanovené značkové prodejny O2, přičemž důvod musí být uveden ve výzvě. Účastník se zavazuje takové výzvě vyhovět. Údaje uvedené v tomto odst. 2.2 jsou nutné pro uzavření Smlouvy ve smyslu odst. 6.2.

- 2.3 **Autorizovaný účastník a identifikační klíč:** Za Autorizovaného účastníka se Účastník považuje v případě, že Účastník, resp. jeho zástupce, doložil údaje dle odst. 2.2 při uzavření Smlouvy identifikačními doklady, a to za své fyzické přítomnosti, a v návaznosti na to mu byl z strany O2 přidělen identifikační klíč. Tento klíč může mít podobu identifikačních prostředků, ať již vydaných třetí stranou a vydaných či uznávaných O2, anebo podobu alfanumerického kódu pro identifikaci při elektronické či telefonické komunikaci s O2 (dále jen „Identifikační klíč“).
- 2.4 **Primárně písemně:** Návrh uplatňuje Navrhovatel písemnou formou, a to zpravidla osobně na Kontaktních místech. Při provádění právních úkonů souvisejících s uzavřením Smlouvy, jejími změnami nebo jejím ukončením se Navrhovatel může nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou. Plná moc se uděluje písemně a podpis Navrhovatele musí být úředně ověřen.
- 2.5 **Lze využít i prostředky komunikace na dálku:** Navrhovatel je oprávněn uplatnit Návrh elektronicky či případně telefonicky pouze v tom případě, pokud Provozní podmínky ke všem Službám, jejichž zřízení v Návrhu požaduje, umožňují tuto formu podání žádosti o zřízení Služby a současně Navrhovatel splňuje veškeré požadavky stanovené v příslušných Provozních podmínkách.
- 2.6 **Služba se zřizuje po vyplnění Specifikace:** Návrh tvoří vyplněný formulář „Specifikace služby“ pro zřízení vybrané Služby (dále jen „Specifikace“) nebo několik Specifikací, pokud Navrhovatel požaduje zřízení více Služeb. Pokud Navrhovatel ve Specifikaci neuvede některé parametry týkající se požadované Služby, platí, že jejich nastavení je oprávněna provést O2. Po uzavření Smlouvy může dojít ke zřízení jakékoli další Služby či změně nastavení Služeb, a to na základě žádosti o změnu Smlouvy (Specifikace).
- 2.7 **Pro náležitosti Specifikace,** pro její přijetí, odmítnutí a pro ověření možnosti zřízení nové Služby v rámci již uzavřené Smlouvy platí dále příslušná úprava v Provozních podmínkách pro danou Službu. Pokud to O2 umožní, Služba může být zřízena i na základě žádosti podané v jiné než písemné formě, dnem zřízení Služby se v takovém případě rozumí zejména den podpisu předávacího protokolu Služby Účastníkem nebo jeho oprávněným zástupcem nebo den doručení oznámení o zřízení Služby Účastníkovi. Konkrétní způsob stanoví O2 v Provozních podmínkách pro jednotlivé druhy Služeb.
- 2.8 Provozní podmínky mohou specificky upravit náležitosti Specifikace a podrobnosti ohledně režimu, v jakém bude konkrétní Služba poskytována Autorizovanému účastníkovi.
- 2.9 **Prověření v registru SOLUS:** Podáním Návrhu souhlasí Navrhovatel s tím, aby O2 získala informace o jeho platební morálce a důvěryhodnosti (zejména informace o povaze a rozsahu případného porušení dřívějších závazků) nutné k posouzení Návrhu, a to z negativní databáze sdružení SOLUS, zájmového sdružení právnických osob, IČ 69346925 (dále jen „SOLUS“), jehož je O2 členem.
- 2.10 **Kdy smlouvu neuzavřeme nebo službu nezřídíme:** O2 je oprávněna Návrh odmítnout, pokud Navrhovatel nesplní podmínky stanovené pro uzavření Smlouvy, zejména když Navrhovatel:
- a) úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
 - b) uvedl neúplné osobní nebo identifikační údaje anebo v rozporu s odst. 2.2 nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů,
 - c) neplnil nebo neplní své závazky vůči O2 nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
 - d) nesložil u O2 požadované zálohy či jistoty v souladu s aktuálními Ceníky,
 - e) vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku, na základě porušení povinností ve

smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku, nebo

f) odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných O2.

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

- 2.11 **Přijetí Návrhu:** Pokud Navrhovatel splní všechny podmínky specifikované dle těchto VP, O2 akceptuje Návrh a zajistí jeho odeslání zpět Navrhovateli, a to nejpozději do 20 kalendářních dnů ode dne převzetí. Ve stejné lhůtě O2 případně Navrhovateli sdělí, které požadované Služby nebude na základě příslušných Provozních podmínek možné zřídit.
- 2.12 **Doba trvání Smlouvy a akceptace:** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu první Specifikace oběma smluvními stranami, nejpozději však dnem doručení informace o akceptaci Návrhu druhé smluvní straně. Podepisuje-li Navrhovatel Specifikaci již podepsanou ze strany O2, je povinen odeslat jedno podepsané vyhotovení bez zbytečného odkladu zpět O2. Za informaci o akceptaci Návrhu se považuje též zřízení požadované Služby.
- 2.13 **Právo spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku:** Smlouva může být uzavřena i v jiné než písemné formě. Dnem uzavření Smlouvy v jiné než písemné formě se rozumí den doručení informace o akceptaci Návrhu ze strany O2 Navrhovateli, nebo den zřízení Služby, podle toho, která skutečnost nastane dříve. Pokud je Smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku ve smyslu § 53 a násl. nebo mimo prostory obvyklé k podnikání O2 ve smyslu § 57 a násl. zákona č. 40/1964, občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“), má Účastník při splnění zákonných předpokladů právo od Smlouvy odstoupit do 14 dnů od uzavření, popřípadě další práva popsaná v občanském zákoníku.
- 2.14 **Přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele:** Navrhovatel nebo Účastník může požádat o zřízení Služby na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele. Žádost o přenesení čísla je nedílnou součástí Specifikace. Navrhovatel je povinen ve Specifikaci uvést platný identifikační kód - číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP“), popř. pokud opouštěný poskytovatel ČVOP nevytváří, jiným způsobem prokázat, že k požadovanému datu přenesení čísla dojde k ukončení služby u opouštěného poskytovatele. Nebude-li sjednán pozdější den přenesení čísla, bude Služba zřízena na přeneseném čísle do 4 pracovních dnů od doručení žádosti O2, a to
- a) v Mobilní síti na nové SIM kartě, kterou Účastník obdržel od O2, nebo
 - b) v Pevné síti na přípojce, která musí být aktivní k požadovanému datu přenesení čísla.
- Podrobnější požadavky pro jednotlivé druhy Služeb mohou být stanoveny v Provozních podmínkách.

3. Práva a povinnosti O2

3.1 O2 se zavazuje zejména:

- a) **(kvalita služeb)** poskytovat Službu v obvyklé kvalitě tak, aby odůvodněné požadavky Účastníka byly uspokojovány v souladu se Smluvními podmínkami včetně podmínek uvedených ve Specifikaci příslušné Služby,
- b) **(údržba Sítí)** udržovat své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality stanovené příslušnými právními předpisy a normami,
- c) **(odstraňování závad)** odstraňovat závady vzniklé v Sítích či na zařízeních O2 co nejdříve, to znamená nejpozději do pěti kalendářních dnů v případech, kdy to bude technicky možné. Stejně bude O2 postupovat i v případě, kdy je závada způsobena důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu obchodního zákoníku (vyšší moc),
- d) **(lhůty pro zřízení Služby)** zřídit Službu ve lhůtě stanovené v Provozních podmínkách, příp. v Ceníku, nebyla-li s Účastníkem dohodnuta jiná lhůta, jakož i v takové souvislosti provést jiné změny Smlouvy v dohodnuté lhůtě,
- e) **(vyrovnání při předčasném ukončení Smlouvy)** stanovit v Ceníku, pokud s Účastníkem sjedná uzavření Smlouvy nebo zřízení Služby na dobu určitou, přiměřený nárok na vyrovnání v případě předčasného ukončení takové Služby nebo Smlouvy. O výši takového nároku bude O2 Účastníka bezplatně informovat prostřednictvím zákaznické linky.

3.2 O2 je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení oprávněna zejména:

- a) **(zálohy a jistoty)** požadovat od Účastníka složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiné záruky, např. ručení atp., na veškeré poskytované či Účastníkem požadované Služby,
- b) **(stanovení limitů)** stanovit pro poskytování Služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.),
- c) **(nutnost identifikace)** požadovat při kontaktu s Účastníkem jeho identifikaci podle podmínek stanovených O2 v Provozních podmínkách s ohledem na maximální možnou ochranu Účastníka. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude O2 jednat jako s Účastníkem, případně jako s osobou oprávněnou jednat za Účastníka,
- d) **(ověření Účastníka)** ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Navrhovatele nebo Účastníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Účastník podpisem Návrhu souhlasí,
- e) **(změna čísla a kódů)** změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude O2

Účastníka informovat co nejdříve a bude-li to technicky možné, O2 sdělí Účastníkovi změnu nejpozději do 5 kalendářních dnů před jejím provedením. O2 bude dále informovat volajícího Účastníka prostřednictvím automatických hlásek či jiným způsobem o změnách telefonních čísel v Sítích,

- f) **(ochrana Sítě a Služeb)** zavést dodatečné způsoby ochrany Sítě a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Sítě,

4. Práva a povinnosti Účastníka

4.1 Účastník je oprávněn zejména:

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

4.2. Účastník se zavazuje zejména:

- a) **(oznamování změn údajů)** po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat O2 změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, Fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. O2 může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,
- b) neprovádět změny na zařízení Sítě, včetně koncového bodu Sítě, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat,
- c) **(užívání Služeb pouze povolenými způsoby)** užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu s těmito VP, písemnými návody a pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám. Účastník bere na vědomí, že porušením závazku podle tohoto ustanovení může být zejména užití SIM karet O2 v zařízeních, které umožňují propojování hovorů započatých na telefonních číslech účastníků jiného poskytovatele na telefonní čísla Účastníků O2 nebo naopak (např. GSM brány), a dále systematické umožnění komunikace účastníkům jednoho poskytovatele s účastníky jiného poskytovatele za účelem obcházení existujících smluv o propojení,
- d) **(užívání schválených zařízení)** užívat Služeb pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v Sítích v ČR; O2 si vyhrazuje právo určit v Provozních podmínkách, popř. v Ceníku, že k užívání Služeb prostřednictvím určitých komunikačních zařízení je Účastník oprávněn pouze s předchozím písemným souhlasem O2. Nebude-li žádost Účastníka o souhlas ze strany O2 vyřízena nejpozději do 6 měsíců ode dne jejího doručení, má se za to, že souhlas nebyl vydán,
- e) **(ochrana Sítě a Služeb)** užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítě a Služeb, pokud je to ve prospěch Účastníka nebo Sítě,
- f) **(placení cen za služby)** řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu s VP, zejména s čl. 5, a to včetně cen za užití sítí smluvních operátorů a za Platební transakce,
- g) poskytnout O2 podklady, popř. doklady podle příslušných Provozních podmínek k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své závazky,
- h) **(ochrana údajů)** chránit osobní a identifikační údaje Účastníků a Uživatelů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se při používání Služby dozvěděl,
- i) **(osobní projednání)** dostavit se na písemnou výzvu O2 ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny O2.
- j) **(zneužití výhod)** nezneužívat výhody poskytované v rámci tarifu nebo marketingové akce; zneužitím se mimo jiné rozumí (a) umělé nebo automatické generování hovorů nebo zpráv (b) užívání výhody primárně za účelem získání jakéhokoliv jiného finančního či jiného prospěchu Účastníka, popř. třetí strany, přesahujícího poskytnutou výhodu, a to na úkor O2 a (c) využívání výhody v rozsahu přesahujícím maximální předpokládatelné chování Účastníka, ledaže Účastník prokáže, že se jednalo o standardní využití Služby, nebo poskytne O2 uspokojivé vysvětlení.

5. Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a sankce

- 5.1 **Ceny jsou upraveny v Cenících:** Ceníky O2 obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby jsou k nahlédnutí na Kontaktních místech a jsou dostupné i na Internetových stránkách. Ceníky upravují zpoplatnění Služeb v rámci tarifů. Tarif představuje soubor cen za jednotlivé služby a určuje podmínky, za nichž se tyto ceny, případně i slevy a tzv. volné jednotky, uplatní (víkend, špička). Součástí tarifu mohou být i služby samostatně nezpлатněné („zdarma“) a zpravidla je nutné měsíčně hradit stanovenou částku (tzv. paušál).
- 5.2 **Vyúčtování záloh a jistot:** O2 je po podání Návrhu oprávněna vyúčtovat Účastníkovi v souladu s Ceníkem částku ve výši ceny aktivace a případné zálohy nebo jistoty. Zálohy budou Účastníkovi zúčtovány, resp. jistoty vráceny dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny podmínky pro jejich vrácení. Pokud nejsou podmínky pro vyúčtování záloh či vrácení jistot splněny, je O2 oprávněna zálohy či jistoty započítat nebo použít k úhradě svých pohledávek za Účastníkem v souladu s odst. 5.13 a 5.14 a současně žádat Účastníka o doplnění záloh či jistot do původní výše, resp. podle okolností o jejich navýšení.
- 5.3 **Povinnost hradit cenu za Služby:** Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu za podmínek a ve výši stanovené v Ceníku platném v době poskytnutí Služby. Zákonný zástupce, který uzavřel Smlouvu za nezletilého Účastníka, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté Služby společně a nerozdílně s Účastníkem.
- 5.4 **Platební podmínky:**
- 5.4.1 **Elektronické vyúčtování:** O2 vystavuje vyúčtování ceny za Službu bezplatně v elektronické formě. Tištěné vyúčtování jako doplněk k elektronickému vyúčtování bude vystaveno na výslovnou žádost Účastníka a za cenu stanovenou v Ceníku. V případě, že je vystavováno elektronické vyúčtování, je toto vyúčtování daňovým dokladem. Vyúčtování se nevystavuje za zúčtovací období, v nichž Účastníkovi nebyla poskytnuta žádná Služba.
- 5.4.2 **Druhy a rozsah vyúčtování:** O2 vystavuje vyúčtování podle druhu Služby. Účastník si může objednat vystavení souhrnného vyúčtování jednou položkou nebo položkového vyúčtování ceny obsahujícího rozpis jednotlivých poskytnutých Služeb. Vyúčtování jsou vystavována v rozsahu stanoveném v příslušných právních předpisech a opatřeních obecné povahy vydávaných Českým telekomunikačním úřadem (viz www.ctu.cz, dále jen „ČTÚ“).
- 5.4.3 **Odesílání vyúčtování a Fakturační adresa:** Elektronické vyúčtování ceny za Služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude ze strany O2 odesláno na e-mailovou adresu sdělenou Účastníkem. U služeb v Mobilních sítích je lhůta odeslání do 11 kalendářních dnů a u služeb v Pevných sítích do 15 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Účastník je oprávněn si prohlédnout archiv vystavených elektronických vyúčtování na zabezpečeném internetovém úložišti po dobu 12 měsíců od vystavení. Internetová adresa pro spotřebitele je www.mojeo2.cz, pro podnikatele www.e-ucet.cz. Je-li objednáno tištěné vyúčtování, bude podáno u držitele poštovní licence jako běžná zásilka, a to na adresu pro doručování vyúčtování v ČR (dále jen „Fakturační adresa“) naposledy oznámenou Účastníkem. V rámci identifikace Fakturační adresy může Účastník označit i třetí osobu, již je pak O2 oprávněna předkládat vyúčtování a sdělovat výši případných pohledávek za Účastníkem. Změna Fakturační adresy znamená změnu Smlouvy podle odst. 9.1 písm. b). Zúčtovacím obdobím je období stanovené O2, které nemusí být shodné s kalendářním měsícem. Obvyklá délka zúčtovacího období je 30, resp. 31 kalendářních dnů, a jeho začátek a konec je vyznačen na příslušném vyúčtování. Pokud některou ze Služeb není možno Účastníkovi vyúčtovat ve vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, bude tato Služba vyúčtována ve vyúčtování za nejbližší možné zúčtovací období; to platí zejména pro vyúčtování Služeb poskytnutých v Sítích smluvních operátorů.
- 5.4.4 **Nedorazí-li vyúčtování včas:** V případě, že u Služeb v Mobilních sítích nebude Účastníkovi doručeno vyúčtování do 12. kalendářního dne ode dne ukončení zúčtovacího období, je Účastník oprávněn požádat O2 o opis vyúčtování, který mu bude předán nebo zaslán dohodnutým způsobem. U Služeb v Pevných sítích činí tato lhůta 16 dní. Nepožádá-li Účastník u Služeb v Mobilních sítích o opis vyúčtování do 18 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, má se za to, že vyúčtování bylo doručeno 12. kalendářní den ode dne ukončení zúčtovacího období. U Služeb v Pevných sítích se má vyúčtování za doručené 16. kalendářní den ode dne ukončení zúčtovacího období, nepožádá-li Účastník o opis vyúčtování nejpozději do 22 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období.
- 5.4.5 **Rozdělení vyúčtování:** V odůvodněných případech, např. dojde-li ke změně cenových nebo daňových právních předpisů, může být vyúčtování rozděleno do více daňových dokladů.
- 5.4.6 **Splatnost a způsoby platby:** Účastník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté Služby bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování, a to i v případě, že je vyúčtování doručováno jiné osobě. Není-li ve vyúčtování uvedena jiná doba splatnosti, je vyúčtování splatné do 18 kalendářních dnů ode dne ukončení

zúčtovacího období u Služeb v Mobilních sítích a do 22 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období u Služeb v Pevných sítích. Platbu je možno provést za podmínek stanovených O2 některým ze způsobů:

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

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

5.4.7 Platba inkasem: V případě platby inkasem z účtu Účastník souhlasí s tím, že O2 je oprávněna vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na straně Účastníka či peněžního ústavu, není tím dotčena povinnost Účastníka uhradit vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Pokud inkasní platba z důvodu na straně Účastníka nebo peněžního ústavu neproběhne opakovaně, je O2 oprávněn inkasní způsob úhrady zrušit. Zrušení nebo změnu inkasního způsobu úhrady je Účastník povinen prokazatelně oznámit O2 současně s oznámením náhradního způsobu úhrady.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 5.11 **Paušální platby:** Nestanoví-li příslušný Ceník jinak, je Účastník povinen hradit sjednanou cenu za Službu v plné výši až do zrušení Služby.
- 5.12 **Inkasní agentury:** O2 je oprávněna zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s O2.
- 5.13 **Použití uhrazených částek:** Označená nebo určená finanční plnění ze strany Účastníka, bez ohledu na jejich označení či určení, může O2 použít zpravidla v tomto pořadí:
- a) na úhradu závazků Účastníka vzniklých z Platebních transakcí nebo
 - b) na úhradu smluvních pokut a pohledávek O2 vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí Služeb, a to i pohledávek nesplacných včetně jejich příslušenství nebo
 - c) k uspokojení pohledávek O2 vzniklých z důvodů souvisejících s poskytováním Služeb včetně jejich příslušenství.
- 5.14 **Započtení ze strany O2:** Ve všech případech podle odst. 5.13 může O2 započíst plnění na:
- a) příslušenství závazků Účastníka z Platebních transakcí; následně na jistinu,
 - b) příslušenství ostatních pohledávek a následně na jistinu z takových pohledávek, libovolně podle svého uvážení, zpravidla však podle pořadí uvedeného v tomto odstavci.
- 5.15 **Neidentifikované platby:** Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu a nebudou považována za řádné a včasné splnění závazku Účastníka. Jakmile O2 takovou neidentifikovanou platbu zjistí, podnikne kroky směřující k jejímu vrácení, nenaloží-li podle okolností s finančním plněním dle odst. 5.14.
- 5.16 **Změna režimu DPH:** Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování DPH na vyúčtování za poskytnuté Služby. O2 žádosti vyhově, pokud Účastník prokáže splnění podmínek stanovených pro daný režim v platném zákoně o DPH.

6. Databáze Účastníků a definice provozních a lokalizačních údajů

- 6.1 **Databáze Účastníků, Provozní a Lokalizační údaje:** O2 vede aktuální databázi svých Účastníků, oprávněných zástupců Účastníků a Uživatelů (dále též „Subjekt údajů“) obsahující osobní a identifikační údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb (dále jen „Údaje“). Osobními a identifikačními údaji Subjektů údajů v **databázi Účastníků** se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, rodné číslo / identifikátor, datum narození, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, čísla předložených dokladů, telefonní číslo, e-mailové spojení, údaje získané od Subjektu údajů marketingovými průzkumy, dále informace o platební morálce a bankovním spojení. **Provozními údaji** se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro její účtování (o telefonických hovorech, datových přenosech, krátkých textových zprávách a dalších Službách poskytnutých ze strany O2), zejména volající číslo (A-číslo), volané číslo (B-číslo), adresa datového spojení (např. URL adresa), datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby, údaje o využívání Služeb a bonusů a typovém chování Účastníka (např. sledovaném TV programu či filmu objednaném z videotéky) atd. **Lokalizačními údaji** se rozumí jakékoli údaje zpracované v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení Subjektu údajů, zejména číslo, název a umístění koncového bodu Sítě apod. O2 chrání Údaje v maximální možné míře, která odpovídá technické úrovni dostupných prostředků.
- 6.2 **Zpracování údajů nutné pro poskytování Služeb:** O2 je oprávněna zpracovávat a užívat Údaje pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů, pro účely zajišťování provozu a ochrany Sítě, poskytování Služeb a Platebních transakcí, vyúčtování Služeb a Služeb třetích stran a provádění úkonů s výše uvedeným spojených, a to v nezbytném rozsahu a po dobu nutnou pro naplnění výše uvedených účelů, nejdéle však po dobu platnosti Smlouvy či do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy, nestanoví-li tyto VP jinak. Pro zajištění práva dle § 65 odst. 3 ZoEK O2 zejména eviduje údaje o soustavném opožděném placení anebo o soustavném neplacení.
- 6.3 **Sdílení údajů s dalšími subjekty:** O2 je oprávněna předávat Údaje související s poskytováním Služby ostatním provozovatelům sítě a poskytovatelům služeb elektronických komunikací, a to v rozsahu nezbytném pro zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k zabránění zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací. O2 je dále oprávněna předávat Údaje osobám, které O2 zastupují nebo jinak oprávněně chrání její zájmy, event. se podílejí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování Služeb a Platebních transakcí či na provozování a údržbě Sítě a systémů pro poskytování Služeb, případně osobám, které s O2 tvoří koncern.
- 6.4 **Zpracování údajů pro účely marketingu:** Subjekt údajů souhlasí s tím, že O2 je oprávněna sama nebo prostřednictvím osob uvedených v odst. 6.3 zpracovávat Údaje a třídit je dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení Služeb a vlastních produktů nebo služeb a produktů jiných subjektů a pro další marketingové a obchodní účely O2 a jiných subjektů, a to v rozsahu, v jakém byly Údaje poskytnuty Subjektem údajů, nebo získány v souvislosti s poskytováním Služeb. O2 je oprávněna zpracovávat lokalizační údaje pro výše uvedené účely po dobu tří měsíců ode dne jejich vzniku. O2 je oprávněna zpracovávat Údaje s výjimkou lokalizačních údajů pro výše uvedené účely po celou dobu platnosti Smlouvy, resp. do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, popř. po dobu stanovenou

příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi, nebo po dobu stanovenou těmito VP. Subjekt údajů souhlasí s tím, že je O2 oprávněna pro účely uvedené v odst. 6.4 a 6.6 nadále zpracovávat jméno, příjmení, adresu a jiné kontaktní údaje (včetně telefonního čísla a e-mailového spojení) Subjektu údajů i po vypořádání práv a povinností ze Smlouvy pro účely nabízení obchodu a služeb.

6.5

Údaje o porušení smluvní povinnosti a pohledávkách (SOLUS): Subjekt údajů uděluje souhlas a zmocnění k tomu, aby O2 zpracovávala Subjektem údajů poskytnuté osobní údaje (v rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, adresa, název, obchodní firma, místo podnikání, IČ a informace o rozsahu a povaze případného porušení smluvní povinnosti Subjektem údajů, jehož následkem je existence peněžní pohledávky ve výši nejméně dvou splátek nebo existence jakékoli peněžní pohledávky O2 za Subjektem údajů déle jak 30 dnů po splatnosti) za účelem informování o porušení smluvní povinnosti ze strany Subjektu údajů včetně rozsahu a povahy tohoto porušení a o následné platební morálce Subjektu údajů. Subjekt údajů souhlasí s tím, aby O2 za účelem ochrany svých práv předávala uvedené údaje k dalšímu zpracování sdružení SOLUS, jehož je O2 členem a které vede databázi osob (dlužníků), jež porušily smluvní závazek řádně platit za poskytnutou službu (tj. úvěr, leasing, pojištění, kreditní karty, prodej na splátky, služba elektronických komunikací, dodávka médií apod.), případně jeho právnímu nástupci. Subjekt údajů souhlasí s tím, aby sdružení SOLUS při zpracování jeho osobních údajů využilo služeb zpracovatelů. Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že takto zpracovávané osobní údaje včetně rodného čísla sdružení SOLUS zpřístupní přímo či prostřednictvím zpracovatele svým členům, a to výlučně za výše uvedenými účely. Tento souhlas Subjekt údajů poskytuje ode dne účinnosti Smlouvy a dále po dobu tří let po datu úhrady posledního finančního závazku z takové Smlouvy. Aktuální seznam členů sdružení SOLUS je uveden na stránkách www.solus.cz a je k dispozici v sídle O2 či na telefonické vyžádání. Subjekt údajů má právo na informace o osobních údajích, které o něm SOLUS zpracovává, právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen „ZOOÚ“) a v případě podezření na porušení povinností při zpracování údajů má právo obrátit se na sdružení SOLUS nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz) s žádostí o zajištění opatření k nápravě. O2 může rozšířit zpracování i na další registry dlužníků, a to aniž by bylo třeba získat dodatečný souhlas Subjektu údajů. V takovém případě O2 pouze zveřejní informaci o novém registru dlužníků. Ověřovat a hodnotit platební morálku Subjektu údajů prostřednictvím registru dlužníků a jiných podobných registrů je O2 oprávněna jak při vzniku smluvního vztahu, tak v případě potřeby kdykoli v průběhu trvání Smlouvy.

- 6.6 **Obchodní sdělení:** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej O2 informovala o svých Službách a produktech, popř. o službách a produktech dalších subjektů, zpravidla s označením jako Obchodní sdělení (případně jen „OS“), a to využitím jeho poštovní adresy, adresy elektronické pošty, telefonního čísla, prostřednictvím automatických volacích zařízení, faxem či jiným obdobným způsobem včetně telemarketingu.
- 6.7 **Účastnický seznam:** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby O2 zpřístupnila telefonní číslo Subjektu údajů ostatním Účastníkům v rámci Sítě nebo třetím osobám. Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že O2 zveřejní jeho jméno, příjmení, adresu a telefonní číslo, popř. i obchodní firmu, sídlo či místo podnikání, adresu elektronické pošty, příp. dalších dohodnuté údaje a informaci o tom, zda si Účastník nepřeje být kontaktován za účelem marketingu, v tištěném nebo elektronickém seznamu Účastníků a že tato data budou přístupná i prostřednictvím informační služby O2 na základě dotazů. O2 poskytne výše uvedená data o Účastníkovi osobám oprávněným k vydání účastnického seznamu nebo poskytování informační služby. Subjekt údajů dále souhlasí s uveřejněním údajů pro jiný účel veřejného seznamu, než je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních údajů, např. vyhledávání podle oboru činnosti.
- 6.8 **Monitorování komunikace s O2:** Subjekt údajů souhlasí s tím, že komunikace s kontaktním místem O2 (v její provozovně nebo prostřednictvím zákaznické linky), může být ze strany O2 monitorována, a to výhradně za účelem zajištění důkazu o uskutečněné transakci, vnitřní kontroly poskytovaných Služeb (zvyšování jejich kvality a tréninku zaměstnanců) a dále též ochrany práv O2. Monitorováním se rozumí zejména záznam hovorové či datové korespondence.
- 6.9 **Odvolání a obnovení souhlasů:** Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním Údajů dle odst. 6.4, 6.6 a 6.7, a to výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle (např. formou doporučeného dopisu, telefonátu na zákaznickou linku, případně dalšími způsoby uvedenými na Internetových stránkách) po řádné identifikaci Subjektu údajů. Formu projevu vůle může stanovit O2 a tato forma projevu vůle se může lišit dle typu souhlasu. Zpracování na základě zákona Subjekt údajů nemůže odmítnout. V případě, že Subjekt údajů udělí opětovný souhlas se zpracováním Údajů, platí i pro Údaje získané v době, kdy souhlas nebyl udělen, nestanoví-li zákon jinak.
- 6.10 **Právo na informace:** Subjekt údajů má právo na informace o Údajích, které O2 zpracovává, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 ZOOÚ. Zjistí-li Subjekt údajů, že O2 zpracovává Údaje v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem, má Subjekt údajů právo na vysvětlení, případně o odstranění takového stavu, zejména o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci. Nevyhoví-li O2 žádosti Subjektu údajů o vysvětlení či odstranění závadného stavu dle předchozích vět, má Subjekt údajů právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů. Další práva Subjektu údajů a další informace ke zpracování Údajů jsou uvedeny v § 21 ZOOÚ, v § 88 ZoEK a na Internetových stránkách. Odstranění nebo oprava podle odst. 6.9 a 6.10 budou provedeny v přiměřené lhůtě, která odpovídá technickým a administrativním možnostem O2.

7. Reklamacce

- 7.1 **Lhůta pro podání reklamace:** Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu. **Reklamaci na vyúčtování** ceny je Účastník oprávněn uplatnit u O2 bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak toto právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby. **Reklamaci na poskytovanou Službu** je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 7.2 **Vyřízení reklamace:** O2 je povinna vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním operátorem, je O2 povinna vyřídit reklamaci nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.
- 7.3 **Podrobnosti stanoví Reklamační řád:** Podrobná práva a povinnosti při uplatňování a vyřizování Reklamací se řídí platným Reklamačním řádem O2 (dále jen „Reklamační řád“). Na reklamacce podané v rozporu s Reklamačním řádem nebude brán zřetel.
- 7.4 **Vracení částek a dobropisy:** V případě, že bude reklamacce shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamace vráceny zaplacené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení Účastníka. Přepatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany O2 započteny na úhradu pohledávek za Účastníkem. V případě, že je dle platných daňových předpisů O2 povinna vystavit opravný daňový doklad („dobropis“), považuje se za doručení nejpozději k datu vracení platby nebo provedení zápočtu ze strany O2.

8. Omezení nebo přerušení poskytování Služeb

- 8.1 O2 je oprávněna na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:
- a) **(bezpečnost Sítě)** ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
 - b) **(krizový stav)** v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,
 - c) **(legislativní důvody)** v případě, že O2 k takovému omezení nebo přerušení bude povinna podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR,
 - d) **(zneužívání Služeb a Sítě)** je důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužíval nebo zneužívá Služeb nebo Sítě, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli jejích částí, nebo kvalitu Služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služeb a Sítě se považuje i užívání Služeb či Sítě jiným způsobem než uvedeným ve VP, resp. Ceníku. O2 je oprávněna monitorovat provoz Sítě a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití Služeb.
 - e) **(překročení limitu)** Účastník překročil finanční limit stanovený podle odst. 3.2 písm. b).
- 8.2 O2 je oprávněna omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání v případě, že Účastník i přes upozornění:
- a) **(porušování povinností)** porušuje Smluvní podmínky včetně povinností stanovených ve Speciální nabídce,
 - b) **(neschválené služby)** užívá Sít' a Služby pro jiné účely, než jsou definované v čl. 1,
 - c) **(neuhrazení ceny ani po upozornění)** je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty v trvání sedmi dnů po doručení upozornění,
 - d) **(neschválené zařízení)** používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v ČR,
 - e) **(odmítnutí záruk)** odmítl složit zálohu či jistotu, případně poskytnout jinou záruku stanovenou O2,
 - f) **(splňuje podmínky pro omezení nebo přerušení služeb)** podle odst. 9.14.2,
 - g) **(nemožnost komunikace s Účastníkem)** nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zaslané ze strany O2 na poslední známou adresu Účastníka vedenou v databázi O2 nebo Účastník jejich převzetí odmítl.
- 8.3 **Úmrtí Účastníka:** O2 přeruší poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka, a to na žádost osoby, která doloží úmrtní list.
- 8.4 **Přístroj poškozující Sít':** O2 je na základě souhlasu ČTÚ oprávněna nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození Sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost Sítě. Za mimořádných okolností je O2 po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněna přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu Sítě.

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

9. Zřízení, změna a zrušení Služby

- 9.1 Účastník je po uzavření Smlouvy oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, a to zejména:
- a) žádost o změnu identifikačních údajů podle odst. 2.2,
 - b) žádost o zřízení, změnu nastavení včetně změny Fakturační adresy, či zrušení Služby.
- 9.2 **Podání žádosti o změnu Smlouvy:** Žádost o změnu se podává způsobem stanoveným ze strany O2, zpravidla písemně na určeném formuláři O2. Formuláře žádosti o změnu jsou k dispozici na Kontaktních místech a na Internetových stránkách. Žádost o změnu musí vždy obsahovat údaje vyžadované pro danou změnu v příslušném formuláři a musí být dostatečně určitá.
- 9.3 **Užívání identifikačního klíče Autorizovaným účastníkem:** Za podmínek stanovených v příslušných Provozních podmínkách je Autorizovaný účastník oprávněn žádat o zřízení, změnu nastavení či zrušení vybraných Služeb prostřednictvím Identifikačního klíče. Autorizovaný účastník je povinen chránit Identifikační klíč před ztrátou, odcizením, vyrazením a zneužitím. Při užívání Identifikačního klíče platí, že veškeré operace uskutečněné po řádném zadání Identifikačního klíče kdykoli až do okamžiku, kdy bude O2 případně oznámena ztráta, odcizení, vyrazení nebo zneužití Identifikačního klíče, jsou právními úkony zavazujícími Autorizovaného účastníka.
- 9.4 **Údaje jako při uzavírání Smlouvy:** Ve vztahu k údajům, které Účastník uvede v žádosti o změnu Smlouvy, se uplatní práva a povinnosti O2 a Účastníka podle odst. 2.2.
- 9.5 **Změna identifikačních údajů:** Žádost o změnu podle odst. 9.1 písm. a) je Účastník povinen podat vždy bez zbytečného odkladu poté, kdy dojde ke změně identifikačních údajů, které Účastník sdělil O2 (např. ke změně obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště či místa podnikání, IČ a DIČ Účastníka, změna skutečnosti, zda je plátcem DPH, nebo změny plnění podmínek dle odst. 5.16).
- 9.6 **Rozsah žádosti o změnu:** Pokud Účastník výslovně neuvede, že změna podle odst. 9.1 písm. b) se má týkat konkrétní Služby, platí, že žádá o změnu ve vztahu ke všem Službám, u nichž je to technicky a provozně možné. Je-li v žádosti uvedena konkrétní Služba či více Služeb, má se za to, že Účastník žádá o změnu nastavení či zrušení pouze ve vztahu k těmto Službám. V pochybnostech má O2 právo požadovat upřesnění žádosti Účastníka, zejména tehdy, když není zřejmé, které Služby se žádost týká. Lhůty pro vyřízení žádosti v takovém případě začínají běžet až ode dne doručení upřesnění.
- 9.7 **Zřízení Služby:** Pokud Účastník žádá o zřízení další Služby, uplatní se přiměřeně ustanovení článku 2.
- 9.8 **Více v Provozních podmínkách:** Provozní podmínky mohou stanovit omezení nebo další požadavky na provádění změn nastavení jednotlivých Služeb; např. změna nastavení Služby spočívající ve změně Účastníkem zvoleného tarifu nebo cenového plánu je obecně povolena pouze jedenkrát během daného zúčtovacího období.
- 9.9 **Výpověď – zrušení Služby ze strany Účastníka:** Účastník může s výjimkou případů upravených v čl. 13 podat výpověď, resp. žádost o zrušení Služby:
- 9.9.1 **(podstatná změna podmínek)** pokud O2 jednostranně změnila Smluvní podmínky podle odst. 17.6 kromě případů, kdy ke změně došlo na základě změny právní úpravy nebo rozhodnutí ČTÚ podle § 63 odst. 5 ZoEK, je Účastník oprávněn do okamžiku nabytí účinnosti dané změny žádat o zrušení Služby bez sankce a Služba bude zrušena dnem doručení žádosti O2, resp. v případě telefonické výpovědi dnem identifikace Účastníka prostřednictvím ČVOP, nebo
 - 9.9.2 **(opatření k ochraně Sítě)** pokud O2 zavádí ve smyslu odst. 3.2 písm. f) dodatečné opatření k ochraně Sítě. Služba bude zrušena poslední kalendářní den příslušného zúčtovacího období, v němž byla žádost doručena O2, přičemž Účastník je povinen podat tuto žádost nejpozději do 15 kalendářních dnů od zavedení dodatečné ochrany Sítě, nebo
 - 9.9.3 **(převod účastnictví)** pokud třetí osoba se souhlasem Účastníka podá O2 Návrh, případně žádost o zřízení Služby (Specifikaci) týkající se totožného telefonního čísla. Zrušení nabude účinnosti dnem, kdy bude ve smyslu čl. 2 schválen Návrh, případně žádost o zřízení Služby třetí osoby. V tomto případě musí O2 obdržet žádost třetí osoby o zřízení Služby a žádost Účastníka o zrušení Služby zároveň, nebo
 - 9.9.4 **i bez uvedení důvodu;** v takovém případě bude Služba zrušena po uplynutí **výpovědní lhůty** jednoho měsíce, která počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení žádosti o zrušení Služby O2, není-li v Provozních podmínkách stanoveno jinak.

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

- a) **zrušení Služby i s telefonním číslem** tím, že se nejpozději 3 pracovní dny před posledním dnem výpovědní lhůty identifikuje sdělením ČVOP na určené lince O2, nebo
- b) **zrušení Služby s přenesením čísla k jinému poskytovateli** tím, že se nejpozději 3 pracovní dny před posledním dnem výpovědní lhůty identifikuje sdělením ČVOP přejímajícímu poskytovateli, nebo
- c) **zpětvzetí výpovědi** tím, že ČVOP nepoužije ani jedním ze způsobů uvedených výše pod písm. a) nebo b); pouze **v případě písemné výpovědi** je třeba návrh na zpětvzetí výpovědi doručit O2 rovněž písemně, jinak (nebude-li O2 včas doručen požadavek na přenesení čísla) dojde uplynutím výpovědní lhůty ke zrušení Služby i s telefonním číslem.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.15 **Přenesení čísla k jinému poskytovateli:** Účastník má právo v průběhu výpovědní doby dle bodů 9.9.1, 9.9.2 a 9.9.4 požádat o přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli. Žádost se podává prostřednictvím přejímajícího poskytovatele služby, kterému se Účastník identifikuje sdělením platného kódu ČVOP, přičemž žádost je nutné podat

nejpozději 3 pracovní dny před koncem výpovědní lhůty. Pokud nebude dohodnuto jinak, dojde ke zrušení Služby a přenesení čísla do čtyř pracovních dnů ode dne doručení ČVOP přejímajícímu poskytovateli s tím, že

- a) v Mobilní síti budou zrušeny všechny Služby zřízené na přenášeném čísle a
- b) v Pevné síti bude Účastníkovi zrušena pouze hlasová služba; ostatní Služby případně zřízené na přenášeném čísle budou zachovány a poskytovány nadále prostřednictvím nového telefonního čísla, ledaže Účastník výslovně požádal o jejich zrušení.

10. Ukončení Smlouvy

- 10.1 Na ukončení celé Smlouvy se přiměřeně uplatní podmínky platné pro zrušení jednotlivé Služby podle odst. 9.9, 9.14 a 9.15.
- 10.2 **Povinnost k úhradě cen:** Skutečnost, že došlo k ukončení Smlouvy, nezavazuje Účastníka povinnosti zaplatit O2 ceny za poskytnuté Služby, včetně úroků z prodlení a smluvních pokut, ani odpovědnosti za případné škody.
- 10.3 **Úmrtí spotřebitele:** Úmrtím spotřebitele bude Smlouva ukončena. Úmrtí je třeba věrohodně doložit na Kontaktních místech. Dohodne-li se oprávněný dědic s O2 na užívání Služeb, případně využívá-li aktivně Služby i po smrti, přechází tím na něj účastnický vztah k dané Službě.

11. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 11.1 **Výjimky z odpovědnosti:** O2 není povinna uhrazovat Účastníkovi, popř. Uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:
 - a) omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
 - b) překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
 - c) změny Smlouvy jinou než písemnou formou,
 - d) ztráty, odcizení, vyžrazení nebo zneužití přístupových kódů, Identifikačních klíčů, PIN, PUK a všech dalších kódů, které má Účastník povinnost chránit před ztrátou, odcizením, vyžrazením a zneužitím (dále jen „Kódy“)
- 11.2 **Odpovědnost O2:** V ostatních případech neuvedených v odst. 11.1 za škodu O2 odpovídá do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za Služby v každém jednotlivém případě.
- 11.3 **Odpovědnost Účastníka:** Účastník odpovídá za škodu, která vznikne O2 v důsledku:
 - a) porušení ustanovení Smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také Uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li Účastník opak,
 - b) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,
 - c) neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,
 - d) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v ČR nebo které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
 - e) poškození Sítě nebo zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám.
- 11.4 **Zneužití Služby a Kódů:** Účastník odpovídá za zneužití Služby, SIM karty, Kódů nebo telekomunikačního koncového zařízení, jakož i za přepsání kódu IMEI koncového zařízení a za škodu tím způsobenou O2. Účastník je povinen v takovém případě zaplatit cenu poskytnutých Služeb až do doby, kdy bude O2 doručeno Účastníkovo písemné oznámení o zneužití nebo odcizení SIM karty, zneužití Kódů nebo zneužití či odcizení koncového nebo jiného zařízení.

12. Právo a soudní příslušnost

- 12.1 **Český právní řád, obchodní zákoník:** Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VP se řídí právním řádem ČR. Strany se dohodly, že závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VP se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění.
- 12.2 **Pravomoc ČTÚ, soudů, ČNB a finančního arbitra:** Ve sporech mezi O2 a Účastníkem, popř. Uživatelem, vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě má pravomoc rozhodovat ČTÚ. Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla O2. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně. Dozorovým orgánem pro platební služby dle čl. 15 VP a zákona č. 284/2009 Sb. je Česká národní banka, se sídlem Senovážná 3, 115 03 Praha 1 (www.cnb.cz), ohledně sporů týkajících se platebních služeb lze podat také návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb.

13. Speciální nabídka O2

- 13.1 **Doba trvání Speciální nabídky:** V případě, že Účastník splní stanovené podmínky a požádá o zřízení Služby nebo o změnu nastavení Služby za podmínek speciální nabídky uvedené v Ceníku nebo Provozních podmínkách pro příslušnou Službu (dále jen „Speciální nabídka“), vztahují se na Účastníka podmínky Speciální nabídky a podmínky uvedené v tomto článku. Doba trvání Speciální nabídky, po kterou se tyto podmínky na Účastníka vztahují, začíná plynout ode dne zřízení Služby, resp. od účinnosti příslušné změny nastavení Služby, a končí uplynutím doby stanovené v Ceníku, jiném ceníku O2, Speciální nabídce nebo ve Smlouvě (dále jen „Doba trvání Speciální nabídky“). Po celou dobu trvání Speciální nabídky je účastník povinen řádně užívat Služeb, dodržovat tyto VP a řádně a včas platit O2 po celou dobu trvání Speciální nabídky dohodnutý měsíční paušál za Službu, případně též ceny za Služby čerpané nad rámec měsíčního paušálu a částky Platebních transakcí. O2 má právo účtovat nejméně částku měsíčního paušálu za Službu po celou dobu trvání Speciální nabídky. Tím není dotčeno právo na minimální plnění podle odst. 13.4.
- 13.2 **Obecně nelze Speciální nabídky kombinovat:** Využitím Speciální nabídky může Účastník získat zboží nebo Služby za zvýhodněnou cenu, popř. jiné výhody uvedené ve Speciální nabídce. Jednotlivé Speciální nabídky stejného druhu ani různých druhů nelze vzájemně kombinovat, nestanoví-li O2 jinak.
- 13.3 **Lhůta pro aktivaci:** Ke zřízení Služby nebo aktivaci zařízení požadovaných Účastníkem v rámci Speciální nabídky dojde ve lhůtě stanovené v Provozních podmínkách nebo v Ceníku, jinak do 10 dnů od podání žádosti.
- 13.4 **Minimální plnění:** V případě, že Účastník využije Speciální nabídku a zároveň se v jejím rámci zaváže k minimálnímu plnění, je povinen po dobu uvedenou ve Speciální nabídce hradit měsíčně za Služby O2 nejméně částku odpovídající výši sjednaného minimálního plnění. Částky vyúčtované za Platební transakce se do minimálního plnění nezapočítávají. Pokud Účastník po dobu uvedenou Speciální nabídce odebere v některém zúčtovacím období Služby O2 v nižší hodnotě než je částka minimálního plnění, je O2 oprávněna vyúčtovat Účastníkovi a Účastník povinen uhradit O2 doplatek ve výši rozdílu mezi částkou vyúčtovanou za skutečně poskytnuté Služby a výši sjednaného minimálního plnění.
- 13.5 **Rušení Služby je podmíněno ukončením Speciální nabídky:** Účastník není po dobu trvání Speciální nabídky oprávněn Službu zrušit, pokud by lhůta pro zrušení Služby končila dnem, který předchází poslednímu dni Doby trvání Speciální nabídky. Žádost o zrušení Služby i výpověď Smlouvy podaná Účastníkem v rozporu s předchozí větou je neplatná. Před uplynutím Doby závazku ze Speciální nabídky bude O2 souhlasit se žádostí Účastníka o ukončení Speciální nabídky za předpokladu, že Účastník nejpozději do okamžiku doručení žádosti o ukončení Speciální nabídky zaplatí O2 paušální odškodnění za ukončení Speciální nabídky před uplynutím Doby trvání Speciální nabídky ve výši stanovené ve Speciální nabídce, v Ceníku nebo ve Specifikaci a zároveň Účastník nebude v prodlení se zaplacením jakéhokoli splatného vyúčtování ceny za poskytnuté Služby. Od okamžiku případného schválení žádosti o ukončení Speciální nabídky ze strany O2 má Účastník právo zrušit Službu postupem podle čl. 9, a to až do využití další Speciální nabídky u téže Služby.
- 13.6 **Omezení platná pro přerušení Služeb:** Během Doby závazku ze Speciální nabídky může požádat o přerušení poskytování Služeb pouze:
- a) Účastník po dobu záruční opravy mobilního telefonu nebo jiného zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to na dobu od přijetí zařízení do opravy do dne, kdy měla být oprava provedena, pokud se s O2 nedohodne jinak.
 - b) Účastník v případě, kdy dojde k odcizení nebo ztrátě SIM karty nebo mobilního telefonu či jiného zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to nejdéle na dobu 14 dnů. Před uplynutím této doby je Účastník povinen požádat o obnovení poskytování Služeb a zaplatit za obnovení poplatek dle Ceníku.
 - c) osoba podle odst. 8.3 na dobu do ukončení dědického řízení.
- 13.7 **Smluvní pokuta:** Pokud Účastník poruší v době trvání Speciální nabídky své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a VP, tj. zejména dostane-li se do prodlení s úhradou vyúčtování po dobu delší než 65 dnů, je O2 oprávněna požadovat a Účastník povinen zaplatit O2 smluvní pokutu uvedenou ve Speciální nabídce, v Ceníku nebo ve Specifikaci. Účastníkem hrazená částka za smluvní pokutu podle tohoto odstavce z každé využití Speciální nabídky nepřevyší částku stanovenou v podmínkách nebo ceníku pro danou Speciální nabídku. Povinnost zaplatit smluvní pokutu vzniká porušením povinnosti a Účastník je povinen zaplatit pokutu nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě vystavené O2. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo O2 požadovat náhradu škody vzniklé v souvislosti s porušením povinností ze strany Účastníka.
- 13.8 **Speciální nabídky bez smluvní pokuty:** Pokud není v podmínkách konkrétní Speciální nabídky sjednána smluvní pokuta, O2 má právo vystavovat Účastníkovi vyúčtování v souladu s odst. 13.1 po celou dobu trvání Speciální nabídky. V případě neplacení vyúčtování podle čl. 5 může být po dobu prodlení s placením poskytování Služeb omezeno nebo přerušeno. Služba bude v takovém případě zrušena nejpozději skončením Doby trvání Speciální nabídky.
14. **Předplacené služby v Mobilní síti:** Poskytování předplacených služeb v Mobilní síti se řídí samostatnými všeobecnými podmínkami.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15.8 **Platební transakce ve vyúčtování:** O provedených Platebních transakcích bude O2 Účastníka informovat v samostatné části vyúčtování dle čl. 5 za nejbližší možné následující zúčtovací období po uskutečnění Platební transakce. Účastníkům užívajícím Předplacené služby jsou tyto informace zpřístupněny na značkových prodejnách O2 na žádost. Žadající osoba musí doložit, že je oprávněným Účastníkem k předložené SIM kartě, k níž informace žádá.

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

- 15.10 **Reklamacie ve vztahu k Platebním transakcím:** Účastník je povinen podat případnou reklamaci proti provedení Platební transakce (tj. že ve smyslu odst. 15.2 hovor nebyl uskutečněn, SMS nebyla odeslána, vyúčtovaná délka či počet hovorů/jednotek neodpovídá provozním údajům ústředny, příkaz byl zadán ze ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, Účastník nedal souhlas s Platební transakcí apod.) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování (odst. 5.4.4) písemně na adresu sídla O2. Ustanovení odst. 17.7 se na Platební transakce uplatní obdobně. Po uplynutí lhůty se má za to, že Platební transakce byla uskutečněna s parametry uvedenými ve vyúčtování. U Předplacených služeb počínají lhůty běžet od podání příkazu k Platební transakci. O2 nenese důkazní břemeno týkající se podmínek Platební transakce ve smyslu § 120 odst. 1 zákona o platebním styku.
- 15.11 **Odpovědnost Účastníka za úhradu Platebních transakcí:** Účastník nese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení v rámci Předplacených služeb až do částky odpovídající 1500 eurům, v ostatních případech podle zákona. Pokud však Účastník tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností, nese takovou ztrátu v plném rozsahu. Účastník nenese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, pokud ztráta vznikla poté, co Účastník oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití elektronického komunikačního zařízení podle odst. 15.9.
- 15.12 **Úhrada částek za Platební transakce:** Účastník je povinen částku zaplacenou O2 na základě Účastníkova příkazu k provedení Platební transakce uhradit O2 společně s cenou za Služby v době splatnosti vyúčtování. Účastník je dále povinen zaplatit O2 poplatky za provedení Platebních transakcí ve výši dle Ceníku. Účastník, který dal příkaz k provedení Platební transakce, souhlasí zejména s užitím odst. 5.4, 5.5, 5.13 a 5.14 těchto VP. Účastníci využívající Předplacených Služeb souhlasí se snížením Kreditu o částku Platební transakce. Podání reklamacie dle odst. 15.8 nemá odkladný účinek.
- 15.13 **Odpovědnost za objednané zboží či služby:** O2 nenese odpovědnost za vady zboží či služeb zaplacených Platební transakcí. Účastník je oprávněn nároky z takových vad, z neposkytnutí služeb řádně a včas či z nedodání zboží uplatňovat pouze přímo u dotčeného Obchodníka.

16. Doručování zpráv

- 16.1 **Způsoby komunikace a písemné úkony:** Účastník bere na vědomí, že O2 je oprávněna zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti (dále jen „zprávy“) na adresu Účastníka, Fakturační adresu anebo na telefonní číslo.
- 16.2 **Doručení zprávy:** Pro účely těchto VP se za doručenou považuje zpráva:
- a) dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za doručenou je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena O2 jako nedoručitelná.
 - b) doručená elektronicky zejména formou e-mailu, SMS, MMS, telegramu nebo faxové zprávy nebo vložená do informačního systému O2 (Elektronický účet) za účelem zpřístupnění Účastníkům. Za doručení zprávy se v případě zaslání zprávy SMS nebo MMS považuje potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na telefonní číslo.
 - c) v případě hlasového volání se za doručení zprávy považuje dovolání se, uložení zprávy do hlasové schránky Účastníka provozované O2 nebo tři marné pokusy o dovolání se, když mezi jednotlivými pokusy uběhlo alespoň šest hodin; opakované pokusy není nutné činit v případě volání na číslo, na kterém právě dochází ke zneužívání služeb, které znemožňuje dovolání.
- 16.3 **Obyčejné a doporučené zásilky:** Zprávy dodávané od O2 podle odst. 16.2 písm. a) jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásilky. Zprávy týkající se zejména uzavření Smlouvy, odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy, upozornění na porušení smluvních podmínek, výpověď Smlouvy nebo odstoupení od Smlouvy mohou být podávány jako doporučené listovní zásilky.
- 16.4 Potvrzení o hlasovém volání, zaslání zprávy SMS, MMS, odeslání faxové nebo elektronické zprávy či vyzvednutí zprávy Účastníkem (Elektronický účet) je zaznamenáno v systému O2. Pokud dochází k zaslání zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost Účastníka, který tímto dává souhlas k zaslání e-mailu bez zabezpečení.

17. Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

- 17.1 **Starší smluvní vztahy zůstávají v platnosti:** Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování Služeb vzniklé mezi O2 a Účastníkem před nabytím účinnosti těchto VP zůstávají i nadále v platnosti, považují se ve svém souhrnu za Smlouvu ve smyslu čl. 2 a řídí se aktuálními Smluvními podmínkami. Jednotlivé smluvní vztahy se považují za Služby zřízené dle čl. 2 na základě Smlouvy. Nastavení Služeb se tím automaticky nemění. O2 je oprávněna od Účastníka požadovat doplnění či

doložení údajů k dostatečné identifikaci. Za součásti Smlouvy se považují i Rámcové smlouvy, cenové plány a obdobné dokumenty upravující podmínky poskytování Služeb.

- 17.2 **Platnost dřívějších formulářů:** Po přechodnou dobu počínající účinností těchto VP mohou být z provozních a technických důvodů na straně O2 uzavírány smluvní vztahy i na základě tiskopisů používaných do účinnosti těchto VP.
- 17.3 **Jedna Účastnická smlouva:** V případě, že Účastník zřídil více Služeb (netýká se Předplacených Služeb), tvoří všechny služby součást jedné Smlouvy a každá další se považuje za změnu Smlouvy již uzavřené ve smyslu čl. 9.
- 17.4 Ustanovení VP, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení Smlouvy, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků ze Smlouvy plynoucích.
- 17.5 **Smluvní podmínky a jejich změny:** O2 je oprávněna měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně O2 nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. O2 je povinna o takových změnách informovat Účastníka a také uveřejnit příslušné informace v každé své provozovně a na Internetových stránkách nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti takových změn.
- 17.6 Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až q) ZoEK nebo pokud se jedná o změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení Účastníka, je O2 povinna prokazatelně informovat Účastníka o jeho právu zrušit dotčenou Službu ke dni nabytí účinnosti změny bez sankce v případě, že nové podmínky nebude akceptovat. Tato informace bude Účastníkovi poskytnuta způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování.
- 17.7 **Při pochybnostech rozhodují záznamy O2:** Při pochybnostech o tom, zda byla služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické, faxové zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému O2, zpráva, výzva, upomínka, apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému O2 nebo příslušného roamingového operátora.
- 17.8 Český text dokumentů tvořících Smluvní podmínky je závazný. Případné překlady do jiných jazyků mají pouze informativní povahu.
- 17.9 Tyto VP nabývají účinnosti dne 1.9.2013.

V Praze dne 30.7.2013

Jménem společnosti Telefónica Czech Republic, a.s.
představenstvo

Kontaktní osoby a kontaktní informace

1. Kontaktní osoby Zákazníka:

Ing. Petr Hylmar

vedoucí oddělení hospodářské správy Krajského úřadu Královéhradeckého kraje

Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové

Mobil/tel.: +420 736 521 835 / +420 495 817 302

Fax.: +420 495 817 336

E-mail: phylmar@kr-kralovehradecky.cz

Luboš Studený

oddělení hospodářské správy Krajského úřadu Královéhradeckého kraje

Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové

Mobil/tel.: +420 736 521 844 / +420 495 817 118

Fax.: +420 495 817 336

E-mail: lstudeny@kr-kralovehradecky.cz

Petra Molitorová

oddělení hospodářské správy Krajského úřadu Královéhradeckého kraje

Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové

Tel.: +420 495 817 384

Fax.: +420 495 817 336

E-mail: ohacova@kr-kralovehradecky.cz

Bc. Vítězslav Kocman

odbor informatiky Krajského úřadu Královéhradeckého kraje

Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové

Mobil/tel.: +420 736 521 815 / +420 495 817 141

Fax.: +420 495 817 336

E-mail: vkocman@kr-kralovehradecky.cz

Mgr. Pavel Voženílek

Centrum EP, centrální zadavatel

Soukenická 54, 500 03 Hradec Králové

Mobil/tel.: +420 724 253 902 / +420 495 817 804

E-mail: vozenilek@cep-rra.cz

2. Kontaktní osoby Poskytovatele:

a) pro Královéhradecký kraj a jemu podřízené organizace a obchodní společnosti segmentu Regional GOV:

Centrum péče o zákazníky veřejné správy:

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

Identifikační číslo účastníka: 61889

- telefonní čísla pro přístup na Centrum péče o zákazníky veřejné správy:
*77 použijte pro volání z mobilního telefonu na území ČR
800 111 777 použijte pro volání z pevné sítě na území ČR
+ 420 720 720 777 použijte pro volání mimo území ČR (účtované volání)
- faxové číslo pro zasílání písemných materiálů: **+420 271 481 750**
- e-mail: **korporace@o2.com**
- firemní stránky: **www.o2.cz**
- Korespondenční adresa:
Linka pro veřejnou správu
Telefónica Czech Republic, a.s.
Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 - Michle

HW Portál (objednávky SIM, HW, apod.):

www.firemnitelefony.cz

Account Manager:

Jméno: Ing. Petr Stříteský, Account Manager

Adresa: Akademika Bedrný 10/365, 500 03 Hradec Králové - Věkoše

Telefon: +420 606 633 093, +420 495 554 446

E-mail: petr.stritesky@telefonica.com

Interní Account Manager:

Jméno: **Jaroslav Hložek**, Internal Account Manager

Adresa: Za Brumlovkou 2/266, 140 22 Praha - Michle (Praha 4)

Telefon: +420 720 705 249, +420 271 462 471

E-mail: jaroslav.hlozek@telefonica.com

b) pro Královéhradeckému kraji podřízené organizace a obchodní společnosti segmentu Local GOV:

Centrum péče o zákazníky veřejné správy:

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

- telefonní čísla pro přístup na Centrum péče o zákazníky veřejné správy:
***77** použijte pro volání z mobilního telefonu na území ČR
800 111 777 použijte pro volání z pevné sítě na území ČR
+ 420 720 720 777 použijte pro volání mimo území ČR (účtované volání)

- faxové číslo pro zasílání písemných materiálů: **+420 271 481 750**
- e-mail: **korporace@o2.com**
- firemní stránky: **www.o2.cz**
- Korespondenční adresa:
Linka pro veřejnou správu
Telefónica Czech Republic, a.s.
Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 - Michle

HW Portál (objednávky SIM, HW, apod.):
www.firemnitelefony.cz

Obchodní zástupci:

Nikola Bochenská

Obchodní zástupce - Veřejná správa

RADIOCOM spol s r.o., ve spolupráci s Telefónica Czech Republic, a.s.
Zemědělská 898 | 500 03 Hradec Králové | Česká republika
telefon: +420 495 428 108 | fax: +420 495 428 108 | mobil: **+420 602 699 996**
e-mail: **bochenska@radiocom.cz** | www.radiocom.cz

Petr Janata

Odborný poradce pro zákazníky státní správy

RADIOCOM spol s r.o., ve spolupráci s Telefónica Czech Republic, a.s.
Zemědělská 898 | 500 03 Hradec Králové | Česká republika
telefon: +420 495 428 108 | fax: +420 495 428 108 | mobil: **+420 721 550 750**
e-mail: **janata@radiocom.cz** | www.radiocom.cz

Příloha č. 5 – Reklamační řád



Reklamační řád společnosti Telefónica Czech Republic, a.s.

Účinnost: 15. 6. 2009

Č.j.: 169995/2009-SPDU-PD

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

Článek I. Úvodní ustanovení

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

Článek II. Výklad základních pojmů

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

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

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

Závada zařízení - stav, který znemožňuje nebo ztěžuje používat telekomunikační či jiné zařízení pro využívání Služeb obvyklým způsobem, zejména tím, že nejsou dodrženy kvalitativní parametry, případně může způsobovat nesprávné tarifování.

5. **Kupující** - fyzická nebo právnická osoba, která si od O₂ zakoupila koncové zařízení, jiné zařízení určené pro využívání Služeb nebo jiné zboží nabízené ze strany O₂ (dále jen „zboží“).

Článek III.

Typy reklamací, rozsah odpovědnosti O₂

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

Článek IV.

Právo na uplatnění reklamace, způsob a místo uplatnění

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

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

Článek V. Lhůty pro podání reklamace

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

Článek VI. Lhůty pro vyřizování reklamací

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

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

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

**Článek VIII.
Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení**

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

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

Seznam Dalšíh účastníků

	Název organizace	Ulice a č.p.	Sídlo	PSČ	IČO
	Královéhradecký kraj	Pivovarské náměstí 1245	Hradec Králové	500 03	70889546
	Centrum EP	Soukenická 54	Hradec Králové	500 03	71218840
	Správa silnic Královéhradeckého kraje	Kutnohorská 59	Hradec Králové	500 04	70947996
	Galerie moderního umění v Hradci Králové	Velké náměstí 139-140 / 16A	Hradec Králové	500 03	00088404
	Galerie výtvarného umění v Náchodě	Smiřických 272	Náchod	547 01	00371041
	Hvězdárna a planetárium v Hradci Králové	Zámeček 456	Hradec Králové	500 08	00084018
	Hvězdárna v Úpici	U Lipek 160	Úpice	542 32	00371912
	Středisko amatérské kultury Impuls	Pospíšilova 365/9	Hradec Králové	500 03	00361488
	Muzeum východních Čech v Hradci Králové	Eliščino nábřeží 465	Hradec Králové	500 01	00088382
	Regionální muzeum a galerie v Jičíně	Valdštejnovo náměstí 1	Jičín	506 01	00084549
	Regionální muzeum v Náchodě	Masarykovo nám. 1	Náchod	547 01	00084930
	Muzeum a galerie Orlických hor v Rychnově nad Kněžnou	Jiráskova 2	Rychnov nad Kněžnou	516 01	00371149
	Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové	Hradecká 1250	Hradec Králové	500 03	00412821
	Domov důchodců Albrectice nad Orlicí	1. Máje 104	Albrectice nad Orlicí	517 22	42886171
	Domov důchodců Borohrádek	Rudé armády 1	Borohrádek	517 24	42886180
	Domov důchodců Černožice	Revoluční 84	Černožice	503 04	00579017
	Domov důchodců Dvůr Králové nad Labem	Roháčova 2968	Dvůr Králové nad Labem	544 01	00194964
	Domov důchodců Hradec Králové	K Bližčice 1240	Hradec Králové	500 08	00579033
	Domov důchodců Humburky	Humburky 100	Humburky , Nový Bydžov	504 01	61222836
	Domov v Podzámčí	Palackého 165	Chlumec nad Cidlinou	503 51	64809234
	Domov důchodců Lampertice	Lampertice 204	Lampertice	541 01	00195022
	Domov důchodců Tmavý Důl	Tmavý Důl 633	Rtyně v Podkrkonoší, p. Malé	542 34	00194913
	Domov pro seniory Pilníkov	Trutnovská 176	Pilníkov	542 42	00195031
	Domov pro seniory Vrchlabí	Žižkova 590	Vrchlabí	543 01	00194891
	Domov důchodců a Ústav sociální péče Česká Skalice	Riegrova 837	Česká Skalice	552 03	71193952
	Domov důchodců Malá Čermná	Malá Čermná 42	Hronov	549 31	71193961
	Domov důchodců Náchod	Bartoňova 903	Náchod	547 01	71193987
	Domov důchodců Police nad Metují	Na Sibiři č. 149	Police nad Metují	549 54	71194002
	Domov Dolní zámek	náměstí Aloise Jiráka 44	Teplice nad Metují	549 57	71194011
	Barevné domky Hajnice	č.p. 46	Hajnice	544 66	00194972
	Ústav sociální péče pro tělesně postižené v Hořicích v Podkrkonoší	Strozzioho 1333	Hořice	508 01	13583212
	Ústav sociální péče pro mentálně postiženou mládež Chotělice	Chotělice 89	Smidary	503 53	00579025
	Ústav sociální péče pro mládež Kvasiny	Kvasiny 340	Kvasiny	517 02	42886201
	Domov Dědina	Nádražní 709	Opočno	517 73	42886163
	DOMOV NA STŘÍBRNÉM VRCHU	Stříbrný vrch 199	Rokytnice v Orlických horách	517 61	70188653
	Ústav sociální péče pro mládež DOMEČKY	Jiráskova 1612	Rychnov nad Kněžnou	516 01	42886210
	Domov sociálních služeb Skřivany	Dr. Vojtěcha 93	Skřivany	503 52	00578991
	Gymnázium Boženy Němcové, Hradec Králové, Pospíšilova tř. 324	Pospíšilova tř. 324	Hradec Králové	500 03	62690043
	Gymnázium J. K. Tyla, Hradec Králové, Tylovo nábř. 682	Tylovo nábř. 682	Hradec Králové	500 02	62690060
	Gymnázium, Nový Bydžov, Komenského 77	Komenského 77	Nový Bydžov	504 01	62690221
	Gymnázium, střední odborná škola, střední odborné učiliště a vyšší	Husova 1414	Hořice	508 22	60116927
	Lepařovo gymnázium, Jičín, Jiráskova 30	Jiráskova 30	Jičín	506 01	60116781
	Gymnázium a Střední odborná škola pedagogická, Nová Paka, Kumburská 740	Kumburská 740	Nová Paka	509 01	60117001
	Gymnázium, Broumov, Hradební 218	Hradební 218	Broumov	550 01	48623679
	Gymnázium a Střední odborná škola, Jaroměř, Lužická 423	Lužická 423	Jaroměř	551 23	48623695
	Jiráskovo gymnázium, Náchod, Řezníčkova 451	Řezníčkova 451	Náchod	547 44	48623687
	Gymnázium, Dobruška, Pulická 779	Pulická 779	Dobruška	518 01	60884762
	Gymnázium Františka Martina Pelcla, Rychnov nad Kněžnou, Hrdinův	Hrdinův odboje 36	Rychnov nad Kněžnou	516 01	60884703
	Gymnázium, Dvůr Králové nad Labem, nám. Odboje 304	Náměstí Odboje 304	Dvůr Králové nad Labem	544 01	60153393
	Gymnázium a Střední odborná škola, Hostinné, Horská 309	Horská 309	Hostinné	543 71	60153326
	Gymnázium, Trutnov, Jiráskovo náměstí 325	Jiráskovo náměstí 325	Trutnov	541 01	60153237
	Gymnázium, Vrchlabí, Komenského 586	Komenského 586	Vrchlabí	543 01	60153245
	Masarykova obchodní akademie, Jičín, 17. listopadu 220	17. listopadu 220	Jičín	506 11	60116935
	Obchodní akademie, Náchod, Denisovo nábřeží 673	Denisovo nábřeží 673	Náchod	547 21	48623661
	Obchodní akademie, Střední odborná škola a Jazyková škola s právem	V Lipkách 692	Hradec Králové	500 02	62690272
	Obchodní akademie T. G. Masaryka, Kostelec nad Orlicí, Komenského	Komenského 522	Kostelec nad Orlicí	517 41	60884711
	Obchodní akademie, Trutnov, Malé náměstí 158	Malé náměstí 158	Trutnov	541 01	60153334
	Střední uměleckoprůmyslová škola hudebních nástrojů a nábytku, H	17. listopadu 1202	Hradec Králové	500 03	00145238
	Střední průmyslová škola stavební, Hradec Králové, Pospíšilova tř. 7	Pospíšilova tř. 787	Hradec Králové	500 03	62690035
	Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Hradec Králové, V	Vocelova 1338	Hradec Králové	500 02	00175790
	Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Hradec Králové, H	Hradební 1029	Hradec Králové	500 03	15062848
	Střední průmyslová škola, Hradec Králové, Hradecká 647	Hradecká 647	Hradec Králové	500 03	62690019
	Střední odborná škola veterinární, Hradec Králové - Kukleny, Pražsk	Pražská 68	Hradec Králové	501 01	62690281
	Vyšší odborná škola zdravotnická a Střední zdravotnická škola, Hrad	Komenského 234	Hradec Králové	500 03	00581101
	Integrovaná střední škola, Nová Paka, Kumburská 846	Kumburská 846	Nová Paka	509 31	15055663
	Střední průmyslová škola kamenická a sochařská, Hořice, Husova 67	Husova 675	Hořice	508 01	60116871
	Střední škola zahradnická, Kopidlno, náměstí Hilmarovo 1	náměstí Hilmarovo 1	Kopidlno	507 32	64812201
	Střední škola oděvní, služeb a ekonomiky, Červený Kostelec, 17. list	17. listopadu 1197	Červený Kostelec	549 41	00653705
	Střední průmyslová škola, Hronov, Hostovského 910	Hostovského 910	Hronov	549 31	14450356
	Střední škola propagační tvorby a polygrafie, Velké Poříčí, Náchodsk	Náchodská 285	Velké Poříčí	549 32	13584898
	Střední průmyslová škola elektrotechniky a informačních technolog	Čs.odboje 670	Dobruška	518 01	60884746

65	Školství SS	Střední škola informatiky a služeb, Dvůr Králové nad Labem, Elišky Krásnohorské 2069	Elišky Krásnohorské 2069	Dvůr Králové nad Labem	544 01	67439918
66	Školství SS	Střední průmyslová škola, Trutnov, Školní 101	Školní 101	Trutnov	541 01	69174415
67	Školství SS	Česká lesnická akademie Trutnov - střední škola a vyšší odborná škola, Lesnická 9	Lesnická 9	Trutnov	541 11	60153296
68	Školství SS	Vyšší odborná škola zdravotnická a Střední zdravotnická škola, Trutnov, Procházkova 303	Procházkova 303	Trutnov	541 01	13582968
69	Školství SS	Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Vrchlabí, Krkonošská 265	Krkonošská 265	Vrchlabí	543 11	65715284
70	Školství SS	Střední škola technická a řemeslná, Nový Bydžov, Dr. M. Tyrše 112	Dr. M. Tyrše 112	Nový Bydžov	504 01	00087751
71	Školství SS	Střední škola služeb, obchodu a gastronomie, Hradec Králové, Velká 3	Velká 3	Hradec Králové	503 41	00527939
72	Školství SS	Střední škola potravinářská, Smiřice, Gen. Gavorova 110	Den. Gavorova 110	Smiřice	503 03	15061507
73	Školství SS	Střední odborné učiliště, Lázně Běláhoř, Zámecká 478	Zámecká 478	Lázně Běláhoř	507 81	00087726
74	Školství SS	Střední škola gastronomie a služeb, Nová Paka, Masarykovo nám. 2	Masarykovo nám. 2	Nová Paka	509 27	15055256
75	Školství SS	Střední škola řemeslná, Jaroměř, Studničkova 260	Studničkova 260	Jaroměř	551 01	00087815
76	Školství SS	Střední průmyslová škola, střední odborná škola a střední odborné učiliště, Trutnov, Volanovská 243	Školní 1377	Nové Město nad Metují	549 01	14450453
77	Školství SS	Střední škola a Základní škola, Nové Město nad Metují, Husovo náměstí 1218	Husovo náměstí 1218	Nové Město nad Metují	549 01	48623725
78	Školství SS	Střední škola hotelnictví a společného stravování, Teplice nad Metují, Stržemské podhradí 218	Stržemské podhradí 218	Teplice nad Metují	549 57	15046249
79	Školství SS	Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Trutnov, Volanovská 243	Volanovská 243	Trutnov	541 01	00529681
80	Školství SS	Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Trutnov, Jana Maláta 1869	Jana Maláta 1869	Nový Bydžov	504 01	62690159
81	Školství SS	Střední odborná škola a Střední průmyslová škola, Jičín, Pod Koželuhy 100	Pod Koželuhy 100	Jičín	506 41	60116820
82	Školství SS	Střední odborná škola stavební a Střední průmyslová škola stavební a stavební architektury, Pražská 931	Pražská 931	Náchod	547 01	48623717
83	Školství SS	Střední škola zemědělská a ekologická a střední odborné učiliště chovatelství, Komenského 873	Komenského 873	Kostelec nad Orlicí	517 41	60884690
84	Školství SS	Střední odborná škola a Střední průmyslová škola, Rychnov nad Kněžnou, U Stadionu 1166	U Stadionu 1166	Rychnov nad Kněžnou	516 01	75137011
85	Školství SpecŠ	Mateřská škola speciální, Trutnov, Na Struze 124	Na Struze 124	Trutnov	541 01	62690159
86	Školství SpecŠ	Odborné učiliště, Hradec Králové, 17. listopadu 1212	17. listopadu 1212	Hradec Králové	500 03	62690400
87	Školství SpecŠ	Odborné učiliště a Praktická škola, Hořice, Havlíčkova 54	Havlíčkova 54	Hořice	508 01	00087998
88	Školství SpecŠ	Odborné učiliště, Hostinné, Mládežnická 329	Mládežnická 329	Hostinné	543 71	60154021
89	Školství SpecŠ	Střední škola, Základní škola a Mateřská škola, Hradec Králové, Štefánikova 549	Štefánikova 549	Hradec Králové	500 11	62690361
90	Školství SpecŠ	Základní škola a Mateřská škola při Fakultní nemocnici, Hradec Králové, Sokolská 581	Sokolská 581	Hradec Králové	500 05	70837554
91	Školství SpecŠ	Mateřská škola, Speciální základní škola a Praktická škola, Hradec Králové, Hradecká 1231	Hradecká 1231	Hradec Králové	500 03	62693514
92	Školství SpecŠ	Základní škola logopedická a Mateřská škola logopedická, Choustníkovo Hradiště, Choustníkovo Hradiště 161	Choustníkovo Hradiště 161	Choustníkovo Hradiště	544 42	48623091
93	Školství SpecŠ	Základní škola a Mateřská škola Josefa Zemana, Náchod, Jiráskova 461	Jiráskova 461	Náchod	547 01	70836418
94	Školství SpecŠ	Základní škola a Mateřská škola při dětské léčebně, Janské Lázně, Horní promenáda 268	Horní promenáda 268	Janské Lázně	542 25	70840261
95	Školství SpecŠ	Základní škola a Mateřská škola, Vrchlabí, Krkonošská 230	Krkonošská 230	Vrchlabí	543 01	70842116
96	Školství SpecŠ	Mateřská škola, Základní škola a Praktická škola, Trutnov, Horská 160	Horská 160	Trutnov	541 02	70841179
97	Školství SpecŠ	Základní škola při dětské léčebně, Lázně Běláhoř, Lázeňská 146	Lázeňská 146	Lázně Běláhoř	507 81	70841195
98	Školství SpecŠ	Základní škola, Broumov, Kladská 164	Kladská 164	Broumov	550 01	70836469
99	Školství SpecŠ	Základní škola a Praktická škola, Rychnov nad Kněžnou, Kolowratská 485	Kolowratská 485	Rychnov nad Kněžnou	516 01	70152497
100	Školství SpecŠ	Speciální základní škola, Chlumec nad Cidlinou, Smetanova 123	Smetanova 123	Chlumec nad Cidlinou	503 51	70837511
101	Školství SpecŠ	Základní škola, Nový Bydžov, F. Palackého 1240	F. Palackého 1240	Nový Bydžov	504 01	70837538
102	Školství SpecŠ	Základní škola praktická, Jaroměř, Komenského 392	Komenského 392	Jaroměř	551 02	70836426
103	Školství SpecŠ	Základní škola, Dobruška, Opočenská 115	Opočenská 115	Dobruška	518 01	70152501
104	Školství SpecŠ	Základní škola a Praktická škola, Dvůr Králové nad Labem, Přemyslovská 479	Přemyslovská 479	Dvůr Králové n.L.	544 01	60153351
105	Školství SpecŠ	Základní škola, Hostinné, Sluneční 377	Sluneční 377	Hostinné	543 71	64201015
106	Školství SpecŠ	Speciální základní škola Augustina Bartoše, Nábřeží pplk. A. Bunzla 660	Nábřeží pplk. A. Bunzla 660	Úpice	542 32	70841144
107	Školství SpecŠ	Základní škola speciální, Jaroměř, Palackého 142	Palackého 142	Jaroměř	551 01	48623733
108	Školství SpecŠ	Základní škola, Jičín, Soudná 12	Soudná 12	Jičín	506 01	71197281
109	Školství SpecŠ	Základní škola, Hořice, Husova 11	Husova 11	Hořice	508 01	71197290
110	Školství Š.Zařízení	Školní jídelna, Hradec Králové, Hradecká 1219	Hradecká 1219	Hradec Králové	500 03	49335499
111	Školství Š.Zařízení	Dětský domov, základní škola, školní družina a školní jídelna, Kostelec nad Orlicí, Pelcova 279	Pelcova 279	Kostelec nad Orlicí	517 41	70152519
112	Školství Š.Zařízení	Pedagogicko-psychologická poradna Královéhradeckého kraje, Pospíšilova 365	Pospíšilova 365	Hradec Králové	500 03	72049103
113	Školství Š.Zařízení	Dětský domov a školní jídelna, Nechanice, Hradecká 267	Hradecká 267	Nechanice	503 15	62690540
114	Školství Š.Zařízení	Dětský domov, mateřská škola a školní jídelna, Broumov, třída Masarykova 246	tř. Masarykova 246	Broumov	550 01	48623741
115	Školství Š.Zařízení	Dětský domov a školní jídelna, Sedloňov 153	Sedloňov 153	Deštné v Orlických horách	517 91	70835144
116	Školství Š.Zařízení	Dětský domov, Potštejn, Českých bratří 141	Českých bratří 141	Potštejn	517 43	60884681
117	Školství Š.Zařízení	Dětský domov, základní škola a školní jídelna, Dolní Lánov 240	Dolní Lánov 240	Lánov	543 41	60153270
118	Školství Š.Zařízení	Dětský domov a školní jídelna, Vrchlabí, Žižkova 497	Žižkova 497	Vrchlabí	543 01	60153423
119	Školství Š.Zařízení	Domov mládeže, internát a školní jídelna, Hradec Králové, Vocolova 1469/5	Vocolova 1469/5	Hradec Králové	500 02	00528315
120	Školství Š.Zařízení	Plavecká škola Zéva, Hradec Králové, Eliščino nábř. 842	Eliščino nábřeží 842/3,	Hradec Králové	500 03	67440576
121	Školství Š.Zařízení	Školské zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků Královéhradeckého kraje, Štefánikova 566	Štefánikova 566	Hradec Králové	500 11	62731882
122	Zdravotnictví	Zdravotnická záchraná služba Královéhradeckého kraje, Hradecká 1690	Hradecká 1690	Hradec Králové 12	500 12	48145122
123	Zdravotnictví	Léčebna pro dlouhodobě nemocné Hradec Králové, Pospíšilova 351/4	Pospíšilova 351/4	Hradec Králové	500 03	00180092
124	Zdravotnictví	Léčebna dlouhodobě nemocných Opočno, Nádražní 521	Nádražní 521	Opočno	517 73	00191744
125	Zdravotnictví	Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov, Procházkova 818	Procházkova 818	Trutnov	541 01	00195201
126	Zdravotnictví	Protialkoholní záchytná stanice Královéhradeckého kraje, Brněnská 88	Brněnská 88	Hradec Králové	500 08	70974772
127	OS	Centrum evropského projektování a.s., Soukenická 54	Soukenická 54	Hradec Králové	500 03	27529576
128	OS Doprava	OREDO s.r.o., Nerudova 104	Nerudova 104	Hradec Králové	500 02	25981854
129	OS Doprava	SÚS Královéhradeckého kraje a.s., Kutnohorská 59	Kutnohorská 59	Hradec Králové	500 04	27502988
130	OS Majetek	Správa nemovitostí Královéhradeckého kraje a.s., Pivovarské náměstí 1245/2	Pivovarské náměstí 1245/2	Hradec Králové	500 03	27521087
131	OS Zdravotnictví	Zdravotnický holding Královéhradeckého kraje a.s., Pospíšilova 365	Pospíšilova 365	Hradec Králové	500 03	25997556
132	OS Zdravotnictví	Oblastní nemocnice Jičín a.s., Bolzanova 512	Bolzanova 512	Jičín	506 43	26001551
133	OS Zdravotnictví	Oblastní nemocnice Náchod a.s., Purkyňova 446	Purkyňova 446	Náchod	547 69	26000202
134	OS Zdravotnictví	Oblastní nemocnice Rychnov nad Kněžnou a.s., Jiráskova 506	Jiráskova 506	Rychnov nad Kněžnou	516 23	25999249
135	OS Zdravotnictví	Oblastní nemocnice Trutnov a.s., M.Gorkého 77	M.Gorkého 77	Trutnov	541 21	26000237
136	OS Zdravotnictví	Městská nemocnice a.s. Dvůr Králové n. L., Vrchlického 1504	Vrchlického 1504	Dvůr Králové nad Labem	544 01	25262238
137	OS Živ.prostř.	ZOO Dvůr Králové a.s., Štefánikova 1029	Štefánikova 1029	Dvůr Králové nad Labem	544 01	27478246

Královéhradecký kraj
se sídlem v
Městě Králové
1