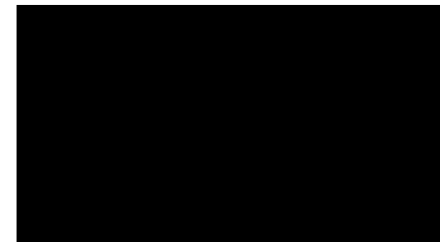


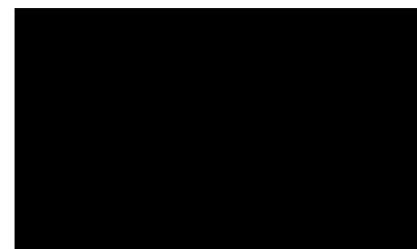
Základní hlasové služby	Měsíční tarif (jednotková cena)			Předpokládaný počet osob	Cena celkem (pro předpokládaný počet osob za měsíc)		
	cena bez DPH	DPH	cena vč. DPH		cena bez DPH	DPH	cena vč. DPH
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neomezené volání/videovolání v ČR v rámci všech sítí</li> <li>• Neomezené SMS na mobilní a pevné síť v ČR</li> <li>• Hlasová schránka</li> <li>• Možnost připojení k datovým službám prostřednictvím mobilního telefonu v rámci ČR (internet k mobilnímu tarifu) s minimální hodnotou FUP 10 GB</li> </ul>	410	86,1	496,1	30	12300	2583	14883
Základní datové služby	Měsíční tarif (jednotková cena)			Předpokládaný počet osob	Cena celkem (pro předpokládaný počet osob za měsíc)		
	cena bez DPH	DPH	cena vč. DPH		cena bez DPH	DPH	cena vč. DPH
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytování neomezeného mobilního internetu</li> </ul>	300	63	363	30	9000	1890	10890
<b>Nabídková cena za jeden měsíc poskytování služeb celkem</b>					<b>21300</b>	<b>4473</b>	<b>25773</b>

POZN: uchazeč vyplní jen žlutě označené buňky



Doplňkové hlasové služby	Měsíční tarif (jednotková cena)	
	cena bez DPH	cena vč. DPH
1 minutu volání do mobilní a pevné sítě ČR u paušálu bez volných minut a SMS	0,8	0,968
1 SMS u paušálu bez volných minut a SMS	0,8	0,968
1 minutu volání do ostatních evropských zemí (mimo EU)	9	10,89
1 minutu volání do ostatních zemí (svět)	15	18,15
1 den využívání datových služeb v zahraničí 1)	7500	9075
Roaming – 1 minuta volání z ostatních evropských zemí (mimo EU)	10	12,1
Roaming - 1 minuta vládní z ostatních zemí (svět)	20	24,2
Roaming – 1 SMS z ostatních evropských zemí (mimo EU)	2	2,42
Roaming - 1 SMS z ostatních zemí (svět)	4	4,84
1 MMS	3,75	4,5375
<b>Doplňkové datové služby</b>		
1 den využívání datových služeb v zahraničí 1)	7500	9075

<sup>1)</sup> cena za jednorázovou aktivaci služby 24 hodin internetu v zahraničí (svět - mimo EU), kdy Zadavatel požaduje objem dat stažených v zahraničí s minimální hodnotou FUP 3 GB



## Příloha č. 2 – Zadávací dokumentace





RADA  
PRO ROZHLASOVÉ A TELEVIZNÍ  
VYSÍLÁNÍ

Úřad Rady pro rozhlasové a televizní vysílání

Škrétova 44/6, 120 00 Praha 2

Tel.: + 420 274 813 830 / Fax: + 420 274 810 885 / e-mail: podatelna@rrtv.cz  
www.rrtv.cz

Jedn. identifikátor 321238-RRTV

Váš dopis zn. -

Naše č. j. RRTV/1054/2020-kod

Vyřizuje: Provozně-ekonomický odbor

Datum, místo 21. ledna 2020, Praha

### Výzva k podání cenové nabídky

Vážení,

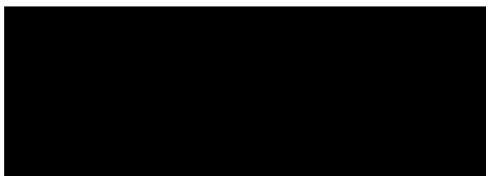
jako Zadavatel Vás tímto vyzýváme k podání cenové nabídky k veřejné zakázce malého rozsahu „**Poskytování mobilních hlasových a datových služeb**“ (SYST. Č. N006/20/V00001179). Bližší vymezení předmětu požadovaného plnění, doba plnění, platební podmínky a další podmínky plnění, jakož i údaje o kritériích, jsou uvedeny v příloženém dokumentu Vymezení předmětu plnění a podmínek plnění. Protože se jedná o veřejnou zakázku malého rozsahu ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek v platném znění, není tato zakázka zadávána postupem podle zákona o veřejných zakázkách.

**Lhůta pro podání nabídky:** do 7. února 2020 do 08:00 hodin

**Způsob podání nabídky:** prostřednictvím Národního elektronického nástroje NEN

Zadavatel si vyhrazuje právo kdykoliv toto výběrové řízení i bez uvedení důvodu zrušit nebo odmítnout všechny nabídky (nevybrat žádnou z obdržených nabídek). Zadavatel nehradí uchazečům náklady na účast v tomto výběrovém řízení.

S pozdravem



## *Poskytování mobilních hlasových a datových služeb*

*veřejná zakázka malého rozsahu, která není zadávána postupem podle zákona  
č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek v platném znění (dále jen „ZZVZ“)*

### **VYMEZENÍ PŘEDMĚTU PLNĚNÍ A PODMÍNEK PLNĚNÍ**

Obsahem tohoto dokumentu jsou podmínky Zadavatele v tomto výběrovém řízení, které bude Zadavatel posuzovat a jejichž nesplnění vede k vyřazení nabídky z hodnocení.

#### **1. Údaje o Zadavateli**

Právní forma:	<b>325 organizační složka státu</b>
Název Zadavatele:	<b>ČR – Rada pro rozhlasové a televizní vysílání</b>
Sídlo Zadavatele:	<b>Škrétova 44/6, 120 00 Praha 2, Česká republika</b>
IČ:	<b>45251002</b>
Osoba oprávněná jednat:	<b>[REDAKCE]</b>
e-mail:	<b><a href="mailto:podatelna@rrtv.cz">podatelna@rrtv.cz</a></b>
telefon:	<b>+420 274 813 830</b>
datová schránka:	<b>2fjadja</b>

#### **2. Údaje o Uchazeči**

Uchazeč je povinen uvést v nabídce své identifikační údaje takto:

##### Právnícké osoby

Obchodní firma nebo název

Sídlo

Právní forma

Identifikační číslo a daňové identifikační číslo

Jména, příjmení a funkce členů statutárního orgánu, případně jiné fyzické osoby oprávněné jednat jménem právnické osoby nebo za právnickou osobu (vč. doložení originálu nebo úředně ověřené kopie dokladu o takovém oprávnění – např. plná moc)

Kontaktní spojení – telefon, fax, e-mail

##### Fyzické osoby

Jméno, příjmení, případně obchodní firma

Místo podnikání, popřípadě místo trvalého pobytu

Identifikační číslo a daňové identifikační číslo

Kontaktní spojení – telefon, fax, e-mail

Zadavatel požaduje, aby veškerá komunikace s Uchazeči probíhala prostřednictvím NEN.

### 3. Název, místo a doba plnění veřejné zakázky

Název veřejné zakázky

POSKYTOVÁNÍ MOBILNÍCH HLASOVÝCH A DATOVÝCH SLUŽEB

Evidenční číslo

N006/20/V00001179

Místo plnění veřejné zakázky

Škrétkova 44/6, 120 00 Praha 2

Zadavatelem předpokládaná doba plnění veřejné zakázky

3 roky od podpisu smlouvy, cca duben 2020 – duben 2023

Předpokládaná hodnota VZ

540 000 Kč bez DPH

### 4. Vymezení předmětu veřejné zakázky

Poskytování mobilních hlasových a datových služeb dle následující specifikace:

#### 4.1 Hlasové služby

a) Zadavatel požaduje, aby Uchazeč v rámci své nabídky garantoval služby v následujícím **minimálním** rozsahu:

základní hlasové služby, hlasová schránka, zmeškané hovory, přesměrování hovorů, signalizace příchozího hovoru, přidržení hovoru, konferenční hovory, blokování hovorů, možnost skrytí telefonního čísla, roaming, podpora MMS technologií, SMS služby.

b) Zadavatel požaduje, aby Uchazeč nabídl cenu jako měsíční paušální částku bez DPH za tyto základní hlasové služby:

- Neomezené volání/videovolání v ČR v rámci všech sítí
- Neomezené SMS na mobilní a pevné síť v ČR
- Hlasová schránka
- Možnost připojení k datovým službám prostřednictvím mobilního telefonu v rámci ČR (internet k mobilnímu tarifu) s minimální hodnotou FUP 10 GB

c) Uchazeč uvede jako součást své cenové nabídky ceny za tyto doplňkové hlasové služby:

- 1 minutu volání do mobilní a pevné sítě ČR u paušálu bez volných minut a SMS
- 1 SMS u paušálu bez volných minut a SMS
- 1 minutu volání do ostatních evropských zemí (mimo EU)
- 1 minutu volání do ostatních zemí (svět)

- 1 den využívání datových služeb v zahraničí<sup>1</sup>
  - Roaming – 1 minuta volání z ostatních evropských zemí (mimo EU)
  - Roaming – 1 minuta volání z ostatních zemí (svět)
  - Roaming – 1 SMS z ostatních evropských zemí (mimo EU)
  - Roaming – 1 SMS z ostatních zemí (svět)
  - 1 MMS
- d) Zadavatel připouští po vyčerpání dohodnutého FUP zpomalení datového připojení, které mu Uchazeč poskytuje, avšak výhradně v režimu obvyklém pro všechny ostatní uživatele uchazečovy sítě.
- e) Zadavatel nepřipouští možnost odpojení od datových služeb po vyčerpání nastaveného limitu FUP.
- f) Zadavatel požaduje, aby součástí hlasových služeb byla automatická aktivace služby roaming.

Předpokládané množství subjektů využívající služby:      **30 osob** (tj. 30 SIM karet)

Uvedené předpokládané množství subjektů je pouze orientační a Zadavatel si vyhrazuje právo tento počet v průběhu doby plnění veřejné zakázky bez sankcí měnit.

#### 4.2 *Datové služby*

- a) Zadavatel požaduje, aby Uchazeč nabídl cenu jako měsíční paušální částku bez DPH za poskytování neomezeného mobilního internetu.
- b) Uchazeč uvede jako součást své cenové nabídky 1 den využívání datových služeb v zahraničí<sup>2</sup>.

Předpokládané množství subjektů využívající služby:      **30 osob** (tj. 30 SIM karet)

Uvedené předpokládané množství subjektů je pouze orientační a Zadavatel si vyhrazuje právo tento počet v průběhu doby plnění veřejné zakázky bez sankcí měnit.

Ceny doplňkových služeb nebudou předmětem hodnocení veřejné zakázky.

#### 4.3 *Další požadavky Zadavatele*

- a) Zadavatel si vyhrazuje právo požádat kdykoliv zdarma o:
- změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy),
  - podrobný elektronický účet,
  - opis faktury,
  - výměna SIM karty za mikro/ nano SIM kartu,
  - výměna nefunkční SIM karty za novou,

---

<sup>1</sup> cena za jednorázovou aktivaci služby 24 hodin internetu v zahraničí (svět – mimo EU), kdy Zadavatel požaduje objem dat stažených v zahraničí s minimální hodnotou FUP 3 GB

<sup>2</sup> cena za jednorázovou aktivaci služby 24 hodin internetu v zahraničí (svět – mimo EU), kdy Zadavatel požaduje objem dat stažených v zahraničí s minimální hodnotou FUP 3 GB

- změna tarifu,
  - blokování služeb třetích stran, např. zasílání prémiových SMS,
  - odpojení SIM karty z provozu z důvodu dočasného nevyužívání služeb vč. následné aktivace
  - odpojení z důvodů ztráty či krádeže vč. reaktivace (zablokování užívání SIM karet u ztracených či odcizených telefonních přístrojů na základě žádosti, a to bez zbytečného odkladu, poté, co se o této skutečnosti Uchazeč dozví, nejpozději však do 30 minut od takového oznámení)
  - blokace a reaktivace roamingu, MMS, mezinárodních hovorů, datových služeb apod.,
  - převod SIM karty pod či mimo smlouvu Zadavatele (včetně přenesení / uvolnění tel. čísla),
  - doručení SIM karty do lokalit určených Zadavatelem.
- b) Zadavatel požaduje poskytování zákaznické podpory (denně od 8:00 do 18:00), v případě řešení technických problémů umožní Zadavatel jejich nahlášení (zadání např. do helpdesku) neomezeně.
- c) Uchazeč na své straně určí konkrétní osoby/pracoviště, které budou odpovědnými partnery pro určené zaměstnance Zadavatele.
- d) Uchazeč je povinen poskytnout elektronický přístup k podrobným výpisům z účtu Zadavatele i všech ostatních účastníků smlouvy.

Výše uvedené služby dle bodu 4.3 písm. a) až d) musí být poskytnuty v rámci celkové nabídkové ceny a nesmí být předmětem dodatečné fakturace ze strany Uchazeče

- e) Zadavatel požaduje, aby Uchazeč garantoval, po celou dobu plnění, kvalitní pokrytí „signálem“, a to minimálně v rozsahu 95 % území ČR, variantně alespoň 98 % populace.
- f) Zadavatel konstatuje, že pokud Uchazeč nabídne Zadavateli v rámci své nabídky a nad rámec požadavků, které obsahuje tato zadávací dokumentace i „zaměstnanecký program“, Zadavatel tuto nabídku, v rámci hodnocení nijak nezohlední. Pokud tak Uchazeč chce v rámci své nabídky přesto učinit, předloží nabídku „zaměstnaneckého programu“ ve zvláštní příloze.
- g) Zadavatel požaduje servisní záruku na všechna technická zařízení poskytnutá Uchazečem po celou dobu trvání smlouvy.
- h) Uchazeč je povinen v rámci své nabídky předložit návrh smlouvy odpovídající zadávacím podmínkám a není oprávněn jakkoli do smlouvy vložit ustanovení či sankce k tíži Zadavatele. Návrh smlouvy nepředstavuje konečné znění smlouvy a Zadavatel si vyhrazuje právo k návrhu smlouvy sdělit své připomínky.



## 5. Kvalifikační požadavky

### 5.1 Základní způsobilost dle § 74 ZZVZ

Splnění požaduje Zadavatel doložit **čestným prohlášením**.

### 5.2 Profesní způsobilost dle § 77 ZZVZ

Zadavatel požaduje, aby Uchazeč za účelem prokázání splnění profesní způsobilosti k plnění zakázky předložil:

- **výpis z obchodního rejstříku**, pokud je v něm zapsán, či výpis z jiné obdobné evidence, pokud je v ní zapsán, v prosté kopii ne starší, v okamžiku podání nabídky, 3 měsíců

Předloží-li účastník zadávacího řízení veřejnému zadavateli výpis ze seznamu kvalifikovaných uchazečů, který není k poslednímu dni, ke kterému má být prokázání splnění kvalifikace, starší 90 kalendářních dnů, nahrazuje tento výpis prokázání splnění základních kvalifikačních předpokladů podle § 74 ZZVZ a profesních kvalifikačních předpokladů v tom rozsahu, v jakém doklady prokazující splnění profesních kvalifikačních předpokladů pokrývají požadavky veřejného zadavatele na prokázání splnění profesních kvalifikačních předpokladů pro plnění veřejné zakázky.

Předloží-li účastník zadávacího řízení veřejnému zadavateli certifikát vydaný v rámci systému certifikovaných uchazečů, který obsahuje náležitosti podle § 239 ZZVZ, nahrazuje tento certifikát v rozsahu v něm uvedených údajů prokázání splnění kvalifikace za předpokladu, že údaje v certifikátu uvedené jsou platné nejméně k poslednímu dni lhůty pro prokázání splnění kvalifikace.

## 6. Další požadavky Zadavatele:

Na žádost Zadavatele předloží vítězný Uchazeč detailní popis způsobu změny mobilního operátora. Zadavatel požaduje, aby vítězný Uchazeč navrhl výhradně takový postup přenosu, který bude v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, budou při něm beze změny přenesena všechna původní účastnická čísla a samotný přenos přeruší odběr jednotlivých služeb jen na čas nezbytně nutný pro výměnu SIM karty v příslušném komunikačním zařízení.

Služby spojené s přenosem účastnických čísel provede vítězný Uchazeč pro Zadavatele bezplatně.

Datum pro dokončení přenosu čísel na nového operátora, tj. datum, od kterého musí Uchazeč zajistit plnou funkčnost všech služeb, bude stanoveno v konečném znění smlouvy.

## 7. Lhůta pro podání nabídky

Nabídky lze podávat do **7. února 2020 do 8:00 hodin**.

Nabídka bude vypracována v českém jazyce a podána prostřednictvím Národního elektronického nástroje NEN. Nabídky podané jinou formou (pošta, datové schránky, osobně) nebudou do hodnocení nabídek zahrnuty.

## 8. Údaje pro podání nabídky

V nabídce musí být uvedeny identifikační údaje Uchazeče a další skutečnosti v souladu s požadavky Zadavatele.

Nabídky se podávají elektronicky prostřednictvím NEN, prostřednictvím tohoto nástroje bude také probíhat veškerá komunikace mezi Zadavatelem a Uchazeči.

Zadavatel vylučuje předložení nabídky ve variantním řešení.

## 9. Požadavky na způsob zpracování nabídkové ceny

Předmětem hodnocení bude nabídková cena za základní hlasové služby dle článku 4.1 a základní datové služby dle článku 4.2, zjištěná dle Výpočtové tabulky uvedené v Příloze č. 1, kde Uchazeč vyplní oba listy *základní služby* a *doplňkové služby*.

Nabídková cena je také uvedena v Krycím listu cenové nabídky, který tvoří Přílohu č. 2 této Výzvy. Krycí list bude součástí cenové nabídky Uchazeče.

Nabídková cena je stanovena jako cena »nejvýše přípustná«. Budoucí dodavatel nesmí v průběhu trvání rámcové smlouvy zvýšit dílčí ceny poskytovaných služeb, a tedy ani celkovou nabídkovou cenu. Zadavatel zároveň požaduje, pokud v průběhu platnosti rámcové smlouvy dojde ke snížení cen jednotlivých dílčích služeb rozhodnutím např. národního regulátora, aby dodavatel tuto změnu ve prospěch Zadavatele zohlednil neprodleně.

Nabídkovou cenu je možné překročit pouze v případě, že v průběhu plnění veřejné zakázky dojde ke změnám sazeb DPH nebo ke změnám jiných daňových předpisů, majících přímý vliv na výši ceny. Jiné podmínky pro překročení nabídkové ceny Zadavatel nepřipouští.

## 10. Kritéria a způsob hodnocení nabídek

Nejnižší nabídková cena za jeden měsíc poskytování služeb celkem vč. DPH, stanovená v krycím listu cenové nabídky.

## 11. Obchodní podmínky

Zadavatel uhradí cenu na základě daňového dokladu vystaveného Uchazečem. V příloze každého daňového dokladu (faktury) bude uveden podrobný rozpis poskytnutých služeb dle jednotlivých telefonních čísel.

Daňové doklady budou vystaveny vždy za měsíc zpětně dle skutečného rozsahu služeb.

Zadavatel neposkytuje zálohy předem. Doba splatnosti od doručení faktury Zadavateli bude činit minimálně 14 dnů.

Případné reklamace faktury je nutno provést písemně do 7 kalendářních dnů ode dne doručení faktury; nebyla-li reklamace provedena ve stanoveném termínu, má se za to, že Zadavatel fakturu schválil a zavázal se na jejím základě plnit.

Zadavatel bude oprávněn odstoupit od smlouvy s Uchazečem, jejímž předmětem bude plnění veřejné zakázky, v případě, že Uchazeč opakovaně poruší kterýkoliv svůj závazek či povinnost uvedenou ve smlouvě.

Výpovědní lhůta uvedená v konceptu smlouvy nebude delší než 3 měsíce od doručení výpovědi Zadavatelem.

Zadavatel si vyhrazuje právo ukončit smlouvu předčasně bez udání důvodu.

## 12. Ostatní ustanovení

Protože se jedná o veřejnou zakázku malého rozsahu ve smyslu § 27 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, není tato veřejná zakázka v souladu s ustanovením §31 zákona zadávána postupem podle ZZVZ.

Výzva k podání nabídek činěná ve výběrovém řízení ohledně výše specifikované veřejné zakázky není návrhem na uzavření smlouvy ani veřejnou výzvou nebo návrhem na uzavření smlouvy ani vyhlášením obchodní veřejné soutěže.

Zadavatel je oprávněn kdykoliv toto výběrové řízení bez uvedení důvodu zrušit nebo odmítnout všechny nabídky. Každý Uchazeč nese své náklady spojené s účastí ve výběrovém řízení za všech okolností samostatně bez nároku na jejich náhradu Zadavatelem.

Uchazeč je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví v souvislosti s plněním veřejné zakázky, a to i po dobu tří let po ukončení plnění. Uchazeč je dále povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech provozní, organizační či koncepční povahy, týkající se výkonu vlastních činností Zadavatele, jakož i o všech skutečnostech týkajících se zákonem vymezené působnosti Zadavatele, které nejsou obecně známy a mají být podle vůle Zadavatele utajeny.

Nabídka musí být podána v českém jazyce.

### Požadované náležitosti nabídky:

- Čestné prohlášení o prokázání Základní způsobilosti dle § 74 ZZVZ
- Dokument – prostá kopie výpisu, prokazující Profesní způsobilost dle § 77 ZZVZ
- Návrh smlouvy odpovídající zadávacím podmínkám a to vč. příloh obsahujících ceny za poskytování doplňkových služeb dle článku 4.1 a 4.2 této Výzvy
- Vyplněný krycí list cenové nabídky (Příloha č. 2) podepsaný osobou oprávněnou jednat za Uchazeče
- Nabídka zaměstnaneckého programu dle článku 4.3. písm. f), pokud jej Uchazeč poskytuje
- Vyplněná výpočtová tabulka (Příloha č. 1)

Základní hlasové služby	Měsíční tarif (jednotková cena)			Předpokládaný počet osob	Cena celkem (pro předpokládaný počet osob za měsíc)		
	cena bez DPH	DPH	cena vč. DPH		cena bez DPH	DPH	cena vč. DPH
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neomezené volání/videovolání v ČR v rámci všech sítí</li> <li>• Neomezené SMS na mobilní a pevné sítě v ČR</li> <li>• Hlasová schránka</li> <li>• Možnost připojení k datovým službám prostřednictvím mobilního telefonu v rámci ČR (internet k mobilnímu tarifu) s minimální hodnotou FUP 10 GB</li> </ul>		0	0	30	0	0	0
Základní datové služby	Měsíční tarif (jednotková cena)			Předpokládaný počet osob	Cena celkem (pro předpokládaný počet osob za měsíc)		
	cena bez DPH	DPH	cena vč. DPH		cena bez DPH	DPH	cena vč. DPH
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytování neomezeného mobilního internetu</li> </ul>		0	0	30	0	0	0
<b>Nabídková cena za jeden měsíc poskytování služeb celkem</b>					<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

POZN: uchazeč vyplní jen žlutě označené buňky

<b>Doplňkové hlasové služby</b>	<b>Měsíční tarif (jednotková cena)</b>	
	<b>cena bez DPH</b>	<b>cena vč. DPH</b>
1 minutu volání do mobilní a pevné sítě ČR u paušálu bez volných minut a SMS		0
1 SMS u paušálu bez volných minut a SMS		0
1 minutu volání do ostatních evropských zemí (mimo EU)		0
1 minutu volání do ostatních zemí (svět)		0
1 den využívání datových služeb v zahraničí 1)		0
Roaming – 1 minuta volání z ostatních evropských zemí (mimo EU)		0
Roaming - 1 minuta vládní z ostatních zemí (svět)		0
Roaming – 1 SMS z ostatních evropských zemí (mimo EU)		0
Roaming - 1 SMS z ostatních zemí (svět)		0
1 MMS		0
<b>Doplňkové datové služby</b>		
1 den využívání datových služeb v zahraničí 1)		0

<sup>1)</sup> cena za jednorázovou aktivaci služby 24 hodin internetu v zahraničí (svět - mimo EU), kdy Zadavatel požaduje objem dat stažených v zahraničí s minimální hodnotou FUP 3 GB

## KRYCÍ LIST CENOVÉ NABÍDKY

Název zakázky: „POSKYTOVÁNÍ MOBILNÍCH HLASOVÝCH A DATOVÝCH SLUŽEB“

Číslo zakázky: N006/20/V00001179

Forma zadání: veřejná zakázka malého rozsahu

<b>UCHAZEČ</b> (obchodní firma nebo název)	
<b>Sídlo</b> (celá adresa včetně PSČ)	

<b>Kritéria hodnocení</b>			
<b>Základní hlasové služby</b> <b>Souhrnná nabídková cena</b> <b>v Kč za měsíc</b>	<i>Cena celkem za měsíc</i> <i>(pro předpokládaný</i> <i>počet 30 osob)</i> <i>bez DPH</i>	<b>DPH</b>	<i>Cena celkem za měsíc</i> <i>(pro předpokládaný</i> <i>počet 30 osob)</i> <i>vč. DPH</i>
<b>Základní datové služby</b> <b>Souhrnná nabídková cena</b> <b>v Kč za měsíc</b>	<i>Cena celkem za měsíc</i> <i>(pro předpokládaný</i> <i>počet 30 osob)</i> <i>bez DPH</i>	<b>DPH</b>	<i>Cena celkem za měsíc</i> <i>(pro předpokládaný</i> <i>počet 30 osob)</i> <i>vč. DPH</i>
<b>Nabídková cena za jeden</b> <b>měsíc poskytování služeb</b> <b>celkem</b>	<b>bez DPH</b>	<b>DPH</b>	<b>vč. DPH</b>

Další informace o Uchazeči pro Zadavatele

<b>Právní forma</b>	
<b>Identifikační číslo</b>	
<b>Daňové identifikační číslo</b>	
<b>Kontaktní osoba (e-mail, telefon)</b>	

V ....., dne .....

.....  
Razítko

.....  
Jméno a příjmení (tiskacím)

.....  
podpis

**Příloha č. 3 – Všeobecné obchodní podmínky, Obchodní podmínky OneNet, Reklamační řád**







# Všeobecné podmínky

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Vodafone Czech Republic a.s. se sídlem náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, IČO: 25788001, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6064 (dále jen „Vodafone“)

## 1. Základní ustanovení

### 1.1 Smlouva o poskytování služeb

#### 1.1.1 Poskytování služeb na základě smlouvy

V těchto Všeobecných podmínkách najdete úpravu svých zákaznických práv a povinností souvisejících s poskytováním veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**služby**“) a také práva a povinnosti Vodafone jako poskytovatele těchto služeb. Dále v nich najdete podmínky zprostředkování přístupu ke službám třetích stran (dále jen „**služby třetích stran**“). Služby Vodafone i služby třetích stran můžete využívat, pokud s námi uzavřete smlouvu (nemusí být písemná) o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**smlouva**“). Smlouvu s Vodafone uzavřete na dobu neurčitou, pokud se nedohodneme jinak.

**Pokud splníte příslušné podmínky, můžete od nás získat služby nebo zboží za zvýhodněnou cenu dle naší aktuální nabídky. Pokud využijete zvýhodněnou nabídku, vznikne vám závazek platit za naše služby přinejmenším sjednanou minimální měsíční částku a dodržovat další podmínky této zvýhodněné nabídky, a to po celou dobu trvání zvýhodnění (práva a povinnosti jsou podrobně uvedeny zejména v Podmínkách služeb a zboží za zvýhodněnou cenu).**

#### 1.1.2 Obsah smlouvy a její dostupnost

Smlouvu, kterou spolu uzavřeme, tvoří vždy i tyto Všeobecné podmínky, Informace pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „**Informace pro zákazníka**“), Ceník služeb, resp. přehled tarifů a služeb (dále jen „**Ceník**“) a podmínky jednotlivých služeb. Smlouvu tvoří také podmínky jednotlivých marketingových akcí, pokud takovou akci využijete (dále jen „**Podmínky marketingových akcí**“), ve kterých můžeme stanovit další práva a povinnosti nebo je upravit odlišně od těchto Všeobecných podmínek, Ceníku nebo podmínek jednotlivých služeb. Všeobecné podmínky, Informace pro zákazníka, Ceník, podmínky jednotlivých služeb a aktuální Podmínky marketingových akcí jsou vám k dispozici ve všech prodejnách Vodafone a na stránkách [vodafone.cz](http://vodafone.cz), případně na vyžádání na zákaznické lince.

#### 1.1.3 Souhlas se smluvními dokumenty

Uzavřením smlouvy vyjadřujete a potvrzujete svůj souhlas s těmito Všeobecnými podmínkami, Informacemi pro zákazníka, Ceníkem, podmínkami jednotlivých služeb (např. zvoleného tarifu), včetně příslušných pravidel na ochranu sítě, a dále s Podmínkami marketingových akcí, pokud takovou akci využijete. V případě rozporu mezi Všeobecnými podmínkami, Informacemi pro zákazníka, Ceníkem, podmínkami jakékoli služby a Podmínkami marketingových akcí platí uvedené pořadí přednosti: (I) Podmínky marketingových akcí, (II) podmínky jednotlivých služeb, (III) Ceník, (IV) Všeobecné podmínky a Informace pro zákazníka, což nám však nebrání dohodnout se jinak. Objednáním nebo aktivací jednotlivých služeb potvrzujete svůj souhlas a seznámení se nejen se Všeobecnými podmínkami, ale i podmínkami takové služby. Prosím vezměte na vědomí, že pokud si od nás koupíte zařízení za zvýhodněnou cenu, pak koupí tohoto zařízení potvrzujete seznámení se a souhlas s Podmínkami koupě zařízení za zvýhodněnou cenu, které jsou vám k dispozici ve všech prodejnách Vodafone a na stránkách [vodafone.cz](http://vodafone.cz), případně na vyžádání na zákaznické lince. Nepřehlédněte prosím, že v případě porušení těchto Podmínek koupě zařízení za zvýhodněnou cenu po vás můžeme požadovat úhradu tam uvedené částky.

#### 1.1.4 Změna a informování o změně smluvních podmínek

Trh služeb elektronických komunikací se neustále dynamicky vyvíjí, a proto si vás dovolujeme informovat, že po dobu trvání našeho smluvního vztahu pravděpodobně nastane potřeba podmínky tohoto smluvního vztahu později změnit. Rádi bychom vás proto upozornili, že můžeme v budoucnu smlouvu, včetně dalších smluvních ujednání, tj. zejména Všeobecných podmínek, Informací pro zákazníka, Ceníku, podmínek jednotlivých služeb nebo Podmínek marketingových akcí, v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit, doplňovat a rušit, stejně jako podmínky poskytování jednotlivých služeb či jejich poskytování jednostranně ukončit. Uvedené změny můžeme provést v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií, změny obchodní strategie týkající se stávajících služeb, včetně změny tarifů, cen a způsobů účtování, změny stávajících technologií, změny rozsahu služeb poskytovaných prostřednictvím třetích osob (např. roaming) nebo z důvodu změny podmínek na trhu služeb elektronických komunikací či na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu. Smlouvu a výše uvedené dokumenty můžeme měnit v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání:

- ceny služeb;
- způsobu a podmínek Vyúčtování;
- způsobu, rozsahu, parametrů a podmínek poskytování služeb;
- způsobu a podmínek plateb za služby;
- rozsahu povinností Vodafone;
- způsobu reklamace Vyúčtování či služeb;
- odpovědnosti za škodu;
- podmínek a způsobu ukončení smlouvy;
- způsobu doručování zákazníkovi;
- výhrad ve vztahu k právním předpisům;
- podmínek zpracování Údajů včetně práva na informace o zpracování osobních údajů.

O změnách smluvních podmínek a jejich uveřejnění vás budeme samozřejmě informovat, a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy či dalších výše uvedených dokumentů, v našich prodejnách a prostřednictvím stránek [vodafone.cz](http://vodafone.cz), případně také prostřednictvím našich informačních materiálů, Vyúčtování, SMS zprávy, e-mailu či Internetové samoobsluhy.

#### 1.1.5 Podmínky pro ukončení smlouvy v případě nesouhlasu s jednostrannou změnou smlouvy

V případě jednostranné změny smlouvy dle čl. 1.1.4 můžete smlouvu ukončit výpovědí s uvedením tohoto důvodu, kterou nám nejpozději do dne účinnosti nabytí jednostranné změny doručte písemně s vaším vlastnoručním podpisem na adresu sídla společnosti Vodafone, náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5. Další způsoby výpovědi (telefonicky prostřednictvím zákaznické linky či osobně ve značkové prodejně Vodafone) dle článku 6.1.1 tím nejsou dotčeny. V takovém případě bude smlouva ukončena bez jakékoliv sankce. Pokud nám výpověď v uvedené lhůtě nedoručíte, budeme mít za to, že se změnami souhlasíte. Pokud jsme však změny provedli z důvodu změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, či by ukončení smlouvy z vaší strany bylo zneužitím práva, tento postup (ukončení smlouvy z důvodu jednostranné změny bez sankce) nelze použít.

### 1.2 Objednávka služeb

Před uzavřením smlouvy si vyberete a objednáte služby. K tomu potřebujete, stejně jako při další komunikaci s Vodafone, údaje nezbytné k vaší identifikaci. Tyto údaje si ověříme podle vašich platných dokladů, které si můžeme okopírovat a jejich kopie archivovat. Aktuální seznam těchto dokladů je uveden na [vodafone.cz](http://vodafone.cz). Nastane-li jakákoliv změna vašich údajů, oznamte nám ji prosím do 7 kalendářních dnů poté, co nastala – je to důležité pro náš smluvní vztah. Před uzavřením smlouvy si také můžeme ověřit vaši platební historii v registru dlužníků či veřejných rejstřících.

### 1.3 Heslo

Při objednávání služeb vám bude vygenerováno heslo, které si můžete kdykoli změnit, což vám doporučujeme bezodkladně provést. Budete ho potřebovat hlavně při aktivaci SIM karty, při získávání informací o nastavení služeb nebo o dlužné částce či při žádosti o změnu smlouvy nebo při jejím vypovězení. Každého, kdo se prokáže vašim heslem, můžeme považovat za osobu oprávněnou za vás jednat. S ohledem na vaši ochranu však nemusíme provést požadovaný úkon v případě, že budeme mít podezření na zneužití vašeho hesla. V takovém případě můžeme požadovat jiný způsob ověření (zejména předložení dokladu totožnosti). V případě, že si nebudete pamatovat své heslo, souhlasíte s tím, že vás můžeme identifikovat jiným způsobem stanoveným Vodafonem. Své heslo si prosím dobře chraňte a v případě podezření z jeho prozrazení či zneužití si ho ve vlastním zájmu co nejdříve změňte. Stejným způsobem chraňte i svůj PIN a PUK kód. PIN kód si můžete změnit, PUK nikoli. Proto pokud se neoprávněná osoba seznámí s vaším PUK kódem, co nejdříve nám to telefonicky oznamte. Upozorňujeme, že každý, kdo využije Hlasovou samoobsluhu z telefonního čísla v síti Vodafonu, je považován za zákazníka oprávněně využívajícího takové telefonní číslo. I v takovém případě vás můžeme vyzvat k ověření heslem.

### 1.4 Volací limit

Před uzavřením smlouvy je třeba, abyste zvolili Volací limit, což je celková cena služeb, které plánujete nebo chcete využít. Pokud Volací limit sami ne zvolíte, Vodafone to udělá za vás. Prosím vezměte na vědomí, že Volací limit slouží k naší ochraně, když nás upozorňuje na skutečnost, že vaše útrata za služby se přiblížila částce, za kterou jste plánovali nebo chtěli využít naše služby. Ačkoliv vás budeme o dosažení Volacího limitu informovat, může vám být informace o dosažení Volacího limitu doručena s prodloužením; informace je pouze orientační. Pokud Volací limit přesáhnete, můžeme vám dočasně omezit poskytování některých placených služeb. Vrácení Volací jistiny nemá vliv na výši Volacího limitu, která zůstává nezměněna.

Podrobnosti najdete na [vodafone.cz](http://vodafone.cz) nebo v Ceníku.

### 1.5 Uzavření smlouvy

Smlouva mezi vámi a Vodafonem bude uzavřena jedním z těchto způsobů:

- aktivaci SIM karty, kterou provedeme nejpozději do 30 dnů od data, kdy vám SIM kartu doručíme, objednáte-li si služby Vodafonu mimo prodejnu Vodafonu;
- aktivaci SIM karty, objednáte-li si služby přímo v prodejně Vodafonu; pokud SIM karta není aktivní již v okamžiku převzetí, zaktivujeme vám ji do 5 dnů;
- jiným s vámi dohodnutým způsobem.

Uzavřením smlouvy či vyložením SIM karty z plastové karty nebo užitím některé ze služeb vyjadřujete a potvrzujete svůj souhlas se smluvními dokumenty uvedenými v čl. 1.1.3 výše. Pokud SIM kartu z plastové karty nevyložíte a neužijete žádnou službu, můžete nám ji vrátit neporušenou do 14 dnů od data, kdy ji přivezmete; v takovém případě smlouvu považujeme bez dalšího za neuzavřenou (pokud již předtím byla smlouva uzavřena postupem uvedeným výše).

#### 1.5.1 Smlouva uzavíraná se spotřebitelem distančním způsobem a mimo obchodní prostory

Uzavřením smlouvy, pokud jste spotřebitel, vyjadřujete a potvrzujete, že jsme vám s dostatečným předstihem před uzavřením takové smlouvy poskytli před smluvní informace v rozsahu požadovaném příslušnými právními předpisy k ochraně spotřebitele. Pokud jste spotřebitel, upozorňujeme vás na vaše právo i bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, pokud byla uzavřena distančním způsobem nebo mimo naše obchodní prostory, o čemž nás musíte informovat do 14 dnů od uzavření smlouvy (písemně, telefonicky nebo e-mailem), k čemuž můžete využít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který je dostupný na [vodafone.cz](http://vodafone.cz), sekce Dokumenty ke stažení. Pro dodržení lhůty pro odstoupení od smlouvy postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty. Aktivaci SIM karty a zahájení čerpání služeb v podobě přijetí tel. hovoru, zahájení odchozího hovoru, odeslání SMS nebo MMS, nebo zahájení datového přenosu považujeme za vaši výslovnou žádost k zahájení poskytování služeb, a to i před uplynutím 14denní lhůty od uzavření smlouvy, po kterou máte jako spotřebitel možnost i bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory. Pokud v této lhůtě odstoupíte od smlouvy po zahájení poskytování služeb, můžeme požadovat úhradu již využitých služeb.

### 1.6 Co by vás nemělo při uzavření smlouvy překvapit?

Abychom s vámi mohli uzavřít smlouvu, je třeba, aby byly splněny tyto podmínky:

- neměli jste v minulosti u Vodafonu neuhrazené pohledávky nebo soustavně opožděné platby Vyúčtování;
- neuvedli jste nesprávné osobní nebo identifikační údaje;
- nezneužívali jste ani se nepokusili o zneužití sítě, služeb nebo služeb třetích stran;
- plnili jste své závazky vůči jiným subjektům nebo Vodafonu a není důvod se domnívat, že je nyní neplníte nebo nebudete plnit;
- na účet Vodafonu jste uhradili finanční částku jako Volací jistinu ve výši uvedené v Ceníku nebo v mimořádných případech určenou Vodafonem.

Uhrazená Volací jistina slouží zejména k zajištění plnění vašich povinností vyplývajících ze smlouvy. Pokud jakoukoli výše uvedenou podmínku nesplníte, i tak s vámi můžeme smlouvu uzavřít. V opačném případě vás budeme o důvodech nemožnosti uzavřít smlouvu informovat.

Pokud Volací jistinu nebo její část nepoužijeme ke splnění vašich povinností vyplývajících ze smlouvy (např. na úhradu či částečnou úhradu Vyúčtování či několika Vyúčtování), pak vám ji v plné výši, nebo při jejím užití pouze její část, vrátíme:

- při ukončení smlouvy či při neuzavření smlouvy dle čl. 1.5 výše, a to ve lhůtě 60 dnů ode dne ukončení smlouvy nebo doručení neporušené SIM karty nevyložené z plastové karty;
- pokud jste nebyli v uplynulých 3 po sobě jdoucích zúčtovacích obdobích v prodlení s úhradou Vyúčtování, nedohodneme-li se jinak (např. v Podmínkách marketingových akcí), a to ve lhůtě 60 dnů ode dne obdržení vaší žádosti o její vrácení.

Volací jistinu vám vrátíme způsobem, který jste si zvolili z nabídky Vodafonu při uzavření smlouvy či později, a to buď poštou, zasláním na bankovní účet, nebo započtením Volací jistiny na úhradu pohledávek v následujícím či následujících vystavených Vyúčtováních. Pokud si způsob vrácení Volací jistiny ne zvolíte, bude vám vrácena poštou na vaši poslední známou adresu. V případě neúspěšného doručení, nebo pokud je částka vrácené Volací jistiny nižší než poštovné, vám bude Volací jistina vrácena pouze na vaši žádost, kterou jste oprávněně podal u Vodafonu nejpozději do 2 let od ukončení smlouvy; poté Volací jistina propadá ve prospěch Vodafonu. Mějte prosím na paměti, že zvolit si způsob vrácení Volací jistiny je možné pouze v případě, že využíváte paušálních služeb; u předplacených služeb již tuto možnost volby nemáte. Právě uvedeným není dotčeno naše právo na započtení pohledávek.

### 1.7 Služby

Vodafone ve své síti poskytuje zejména tyto základní služby:

- telefonní službu, která umožňuje běžné odchozí hovory a přijímání telefonních hovorů a zahrnuje rovněž bezplatná tísňová volání;
- službu přenosu dat a připojení k internetu;
- službu krátkých textových zpráv (SMS) a službu multimediálních zpráv (MMS).

Služby třetích stran jsou upraveny ve zvláštních podmínkách pro tyto služby a jsou dostupné prostřednictvím speciálních telefonních čísel, včetně zkrácených telefonních čísel, a to jak pomocí volání, tak pomocí SMS. Část služeb třetích stran představuje zároveň platební služby ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů. Služby poskytované Vodafonem jsou upraveny v samostatných podmínkách jednotlivých služeb. Rádi bychom vás upozornili, že SIM karta zůstává vždy v našem vlastnictví a jsme oprávněni ji deaktivovat v případě, že nedojde k uzavření smlouvy nebo je již uzavřená smlouva ukončena.

## 2. Vyúčtování

### 2.1 Vystavení, dodání a úhrada Vyúčtování služeb

- 2.1.1 Vyúčtování služeb vám vystavíme po skončení každého zúčtovacího období (dále jen „Vyúčtování“). Vyúčtování obsahuje cenu za všechny služby (popř. za objednané zboží) a služby třetích stran poskytnuté a objednané v příslušném zúčtovacím období. Délka zúčtovacího období je zpravidla jeden měsíc, není-li dohodnuto jinak. Vodafone je oprávněn ve Vyúčtování vyúčtovat i ceny za služby poskytnuté v předchozích zúčtovacích obdobích, pokud nebyly zahrnuty do předchozích Vyúčtování (zejména v případě roamingu a služeb třetích stran). Vyúčtování vám poskytneme v elektronické podobě ve vaší Internetové samoobsluze, v níž bude zpřístupněno nejpozději do tří dnů po dni jeho vystavení. Na vaši žádost vám Vyúčtování zašleme v papírové podobě prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na vaši adresu nebo adresu vámi zvolenou jako adresu korespondenční. Zaslání Vyúčtování v písemné podobě může být zpoplatněno dle Ceníku. Pokud se nám nepovede doručit Vyúčtování na vaši korespondenční adresu, případně adresu uvedenou ve smlouvě, tři po sobě následující zúčtovací období, následující Vyúčtování vám poskytneme pouze v elektronické podobě ve vaší Internetové samoobsluze. V Ceníku může být uveden limit pro zaslání Vyúčtování v písemné podobě, a pokud je výše Vyúčtování nižší než takto stanovený limit, dodáme vám Vyúčtování rovněž pouze elektronicky.
- 2.1.2 Vyúčtování musí být uhrazeno nejpozději do data splatnosti, které uvedeme na příslušném Vyúčtování a které je zpravidla stanoveno na 18. den po vystavení Vyúčtování. Vyúčtování je uhrazeno připsáním vyúčtované částky pod správným variabilním symbolem na účet Vodafone (popř. identifikační platby po sdělení správného variabilního symbolu).
- V některých případech (např. omezení služeb z důvodu uvedeného v čl. 1.4 výše nebo v čl. 5.3 písm. e) níže) se můžeme dohodnout na uhrazení poskytnutých služeb před vystavením Vyúčtování.
- 2.1.3 V Ceníku můžeme stanovit finanční limit, do jehož překročení po vás nebudeme dlužnou částku vymáhat, ačkoliv budete v prodlení, a to dokud váš celkový dluh vůči nám tento finanční limit nepřekročí nebo pokud by došlo k ukončení smlouvy.
- 2.1.4 Pokud své Vyúčtování včas neuhradíte, můžeme požadovat úhradu poplatků a náhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky, které jste povinni uhradit. Jedná se o poplatek za zaslání upomínky v případě prodlení se zaplacením Vyúčtování, administrativní poplatky spojené s předáním pohledávky inkasní agentuře k vymáhání, jakož i náklady na správní a soudní poplatky, odměnu advokátů a soudních exekutorů.

### 2.2 Započtení pohledávek

Volací jistinu či finanční plnění, které od vás obdržíme, můžeme použít na úhradu jakékoli vaší dlužné částky z titulu poskytování služeb, nákupu zboží nebo služeb třetích stran dle naší volby.

### 2.3 Přeplatky

Kdykoli nás můžete požádat o vrácení přeplatku. Přeplatek vám bude vrácen způsobem, který jste si zvolili z nabídky Vodafone při uzavření smlouvy či později, a to buď poštou, zasláním na bankovní účet, nebo započtením na úhradu pohledávek v následujícím či následujících vystavených Vyúčtováních. Pokud si způsob vrácení přeplatku nezvolíte, bude použit na úhradu následujících Vyúčtování. Přeplatek vám bude odeslán ve lhůtě 60 dnů ode dne ukončení smlouvy (zákaznického účtu), případně od obdržení vaší žádosti o jeho vrácení. Právě uvedeným není dotčeno naše právo na započtení pohledávek.

## 3. Co jako zákazník můžete a jak se nejlépe ochráníte?

### 3.1 Vaše práva

- 3.1.1 Máte možnost ponechat si své telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli služeb.
- 3.1.2 Můžete nás požádat o změnu smlouvy (nastavení služeb). Změnu služeb provedeme co nejdříve, nejpozději do jednoho týdne. Změny mohou být provedeny později, pokud je to dohodnuto nebo to vyplývá z povahy služby. Podmínkou změny smlouvy může být úhrada dlužné částky po splatnosti. V případě, že máte omezené či přerušené poskytování služeb, je možné, že změnu smlouvy neprovedeme.
- 3.1.3 Při osobním jednání s námi se můžete nechat zastoupit; zástupce se však musí prokázat plnou mocí opatřenou ověřeným podpisem.
- 3.1.4 **Reklamacie Vyúčtování/služeb**  
Pokud nesouhlasíte s vyšší vyúčtované ceny na Vyúčtování nebo nejste spokojeni s rozsahem či kvalitou poskytnutých služeb, máte právo je reklamovat. Reklamací na vyúčtování ceny jste oprávněni uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, jste oprávněni reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Reklamací na poskytovanou službu jste oprávněni uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Reklamací uplatněte písemně na adresu Vodafone Czech Republic a.s., Reklamační oddělení, se sídlem náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, případně elektronicky (je-li číslo stále aktivní) prostřednictvím reklamačního formuláře dostupného na [vodafone.cz](http://vodafone.cz).
- 3.1.5 Vaši reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídíme reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Pokud s vyřízením reklamacie nesouhlasíte, máte právo podat námitku proti vyřízení reklamacie k Českému telekomunikačnímu úřadu.
- 3.1.6 Podání reklamacie dle čl. 3.1.4 výše ze zákona nemá odkladný účinek na vaši povinnost uhradit reklamaci dotčené Vyúčtování ve lhůtě splatnosti.
- 3.1.7 Pokud bude reklamacie shledána oprávněnou, vrátíme vám do 1 měsíce od vyřízení reklamacie přeplatky nebo zaplacené ceny služeb způsobem, který určíte. Pokud způsob vrácení neurčíte a nedojde ani k jiné dohodě, započteme vám přeplatek nebo zaplacenou cenu služeb oproti našim pohledávkám v následujícím či následujících vystavených Vyúčtováních. Přesáhne-li však částka šestinásobek průměrné měsíční výše Vyúčtování za posledních 6 zúčtovacích období, dohodneme se na jiném způsobu vrácení.

### 3.2 Opatření pro vaši ochranu při ztrátě/krádeži SIM karty

Ztrátu či odcizení SIM karty nám prosím co nejdříve telefonicky oznámte. Nejpozději do 60 minut od obdržení vašeho oznámení provedeme blokaci SIM karty. Od blokace SIM karty přestáváte odpovídat za užití služeb nad rámec svého tarifu prostřednictvím této SIM karty. POZOR: Měsíční paušální poplatky za vámi zvolené služby jsou vám však účtovány i nadále. Požádáte-li nás, vydáme vám za podmínek stanovených Ceníkem novou SIM kartu.

### 3.3 Jak se s námi můžete spojit?

Abychom vám komunikaci s námi co nejlépe ulehčili, můžete využít zákaznickou linku a další způsoby komunikace, které vám pro jednotlivé typy požadavků nabízíme (informace o Internetové či Hlasové samoobsluze najdete na [vodafone.cz](http://vodafone.cz)). Na zákaznickou linku můžete volat bezplatně; to neplatí, jste-li v zahraničí nebo je-li v podmínkách konkrétní aktivované služby stanoveno jinak. Vaše požadavky či žádosti (jakož i hlášení poruch a vad při poskytování služeb), které byste nám měli podle těchto Všeobecných podmínek předat (s výjimkou žádosti o uzavření smlouvy), realizujte prostřednictvím naší zákaznické linky na telefonním čísle 800 77 00 77. Písemné žádosti zašlejte na adresu Vodafone Czech Republic a.s., Oddělení služeb zákazníkům, náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5.

## 4. Co musí a smí Vodafone

### 4.1 Poskytování služeb

- 4.1.1 Služby vám budeme poskytovat v oblastech pokrytých příslušným rádiovým signálem, a to nepřetržitě a v co nejvyšší kvalitě za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy. Vznikne-li v rámci sítě nějaká závada, odstraníme ji co nejdříve.

#### 4.1.2 Orientační mapa pokrytí / nemožnost garantovat připojení k síti

Oblasti pokryté rádiovým signálem a oblasti, kde je technicky možné služby na území České republiky poskytovat, jsou graficky znázorněny v aktuální orientační mapě pokrytí. Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln a k omezeným možnostem grafického zobrazení nemůžeme garantovat, že vždy dosáhnete připojení k síti i v oblastech, které jsou dle orientační mapy označeny jako pokryté signálem. Informace týkající se pokrytí najdete v prodejnách Vodafonu a na stránkách [vodafone.cz](http://vodafone.cz). Případné zhoršení kvality přenosu způsobené fyzikálními vlivy nemůžeme ovlivnit. V této souvislosti bychom vás rádi upozornili, že v pohraničních oblastech České republiky se vaše zařízení může připojit k mobilní síti zahraničního poskytovatele, a vy tak začnete využívat služby zahraničního poskytovatele (roaming), ačkoliv budete stále na území České republiky.

#### 4.1.3 S využitím mobilních sítí zahraničních poskytovatelů vám umožňujeme užívat datové služby také mimo území České republiky.

Více informací a aktuální ceny najdete na stránkách [vodafone.cz](http://vodafone.cz) nebo v Ceníku. Máte možnost kdykoliv využít datových služeb jiného poskytovatele pro zajištění regulovaných datových roamingových služeb, odděleně od domácích a neregulovaných roamingových služeb poskytovaných ze strany Vodafonu, a to bez poplatku a bez nutnosti změnit své telefonní číslo nebo SIM kartu – tzv. oddělený prodej datových roamingových služeb. Podmínky této služby a další informace jsou k dispozici na [vodafone.cz/podminky/podminky-doplnekovych-sluzeb/](http://vodafone.cz/podminky/podminky-doplnekovych-sluzeb/).

#### 4.1.4 V souladu s roamingovou regulací máme možnost uplatňovat jistá omezení spočívající v neposkytování služeb regulovaného roamingu nebo v omezení čerpání národních jednotek v rámci podmínek některých tarifů.

#### 4.1.5 V některých případech se může stát, že vám omezíme či přerušíme poskytování služeb (částečně, či všech služeb), aniž bychom vás o tom stihli předem informovat, například:

- porušíte-li povinnost stanovenou ve smlouvě či v právních předpisech;
- neuhradíte-li včas a řádně Vyúčtování ani přesto, že vás na to upozorníme prostřednictvím SMS zprávy nebo jiným způsobem; po uhrazení dlužného Vyúčtování vám bude poskytování služeb obnoveno (pokud došlo k úhradě před ukončením smlouvy);
- překročíte-li Volací limit nebo jej v daném zúčtovacím období dosáhnete;
- pokud se nám nepodaří doručit vám Vyúčtování či jiné písemnosti;
- poskytnete-li nám nesprávné údaje či nepravdivé prohlášení, případně nenahlásíte-li změnu svých údajů;
- v případě důvodného podezření na zneužívání služeb (například pokud jsou služby využívány k distribuci nevyžádaných nebo komerčních sdělení) či v případě užívání služeb způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz sítě či jakékoli její části (strojově generované služby);
- vznikne-li podezření, že jste uzavřeli smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo jste ji uzavřeli s úmyslem neplatit za odebrané služby či zboží odebrané současně se službami (např. při dodání zboží za zvýhodněnou cenu oproti povinnosti k Minimálnímu měsíčnímu plnění), anebo vznikne důvodná obava, že nebudete hradit své závazky ze smlouvy řádně a včas (např. zahájení insolvenčního řízení, exekuce na váš majetek);
- v případě narušení bezpečnosti či integrity naší sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti.

Prosím mějte na paměti, že omezení poskytování služeb nemá vliv na vaše smluvní povinnosti a že po dobu přerušování poskytování služeb vám nemusíme vystavovat Vyúčtování. Jakmile odpadne důvod pro přerušování nebo poskytování služeb, co nejdříve je obnovíme.

#### 4.1.6 Omezit nebo přerušit poskytování služeb vám na nezbytně nutnou dobu můžeme i ze závažných provozních či technických důvodů nebo na základě rozhodnutí státních orgánů či v období krizových stavů nebo z důvodu jiného obecného zájmu.

4.2 Pokud bychom ukončovali poskytování některého z tarifů nebo služeb, oznámíme vám to nejméně 1 měsíc předem. Pokud vám nebude naše nabídka vyhovovat (např. jiný tarif nebo jiná služba), budeme se snažit vám tarif změnit na jiný co nejvhodněji, a to za předpokladu, že smlouva bude stále trvat.

4.3 Ve výjimečných případech vám z technických nebo provozních důvodů můžeme změnit vaše telefonní číslo či heslo i bez vašeho souhlasu. O této změně vás samozřejmě budeme informovat, a to nejméně 5 pracovních dnů předem, bude-li to možné.

4.4 Poskytujeme také možnost volat bezplatně na čísla tísňového volání. Při volání na tato čísla zároveň v souladu s právními předpisy poskytujeme příslušnému pracovišti pro příjem tísňových volání údaje o lokalizaci volajícího.

4.5 Abychom zabránili naplnění kapacity připojení či jejímu překročení, používáme následující postupy:

- a) Přednostně jsou poskytovány hlasové služby před datovými službami.
- b) V případě naplnění kapacity připojení (zejména u základnové stanice) nelze zahájit nový hovor, probíhající hovory nejsou ovlivněny.
- c) V případě naplnění kapacity připojení u datových služeb (zejména u základnové stanice) dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě.
- d) U datových služeb se dále uplatní příslušná pravidla na ochranu sítě.

4.6 Může se stát, že váš telefon či jiné zařízení nebude v naší síti plně funkční. Služby můžete užívat pouze prostřednictvím zařízení, které splňuje požadavky stanovené právními předpisy. Pro správné fungování přístroje v naší síti je nutné, aby se jednalo o přístroj splňující technické požadavky pro provoz v sítích v České republice a, pokud jde o mobilní síť, podporující frekvenční pásma Vodafonu, uvedené na [vodafone.cz](http://vodafone.cz) a splňující technické specifikace rozhraní uvedené na [vodafone.cz](http://vodafone.cz).

## 5. Odpovědnost

### 5.1 Odpovědnost za škodu

Prosím vezměte na vědomí, že naše odpovědnost za škodu je ze zákona omezena. Nevyplývá-li z příslušných právních předpisů jinak, nejsme odpovědní například za škody způsobené:

- a) porušením vaší smluvní povinnosti;
- b) v důsledku přerušování nebo vadného poskytnutí služby;
- c) uvedením nesprávných údajů z vaší strany;
- d) viry (tzv. mobile malware), prozrazením či zneužitím hesla nebo PINu, popř. jiných kódů;
- e) ztrátou, odcizením nebo poškozením SIM karty.

Prosím mějte též na paměti, že neodpovídáme ani za kvalitu služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů v rámci roamingu, stejně tak ani za kvalitu služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána naše síť. Je třeba, abyste své smluvní povinnosti plnili i při přerušování poskytování služby, nezajištění pokrytí, špatné kvalitě přenosu nebo zpracování nepřesných osobních či jiných údajů. Rádi bychom vás též upozornili na to, že ze zákona neodpovídáme za obsah přenášených zpráv ani za data uložená na SIM kartě.

5.2 Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na naší straně, zajistíme odstranění závady a poskytneme vám přiměřenou slevu z ceny služby, nebo po dohodě poskytneme službu náhradním způsobem. Rádi bychom vás však v této souvislosti upozornili, že za případnou škodu v souladu se zákonem o elektronických komunikacích neodpovídáme.

### 5.3 Ani u nás nemůžete:

- a) převést smlouvu/SIM kartu na někoho jiného bez podání písemné žádosti a našeho souhlasu;
- b) prodat nebo převést práva k jakékoli ze služeb bez našeho předchozího písemného souhlasu (nedovolný pře prodej našich služeb);
- c) použít SIM kartu/službu v rozporu se smlouvou či se zákonem nebo za účelem porušení smlouvy či zákona nebo ji použít jiným způsobem, než pro jaký je SIM karta/služba určena (zejména ne pro komerční ukončení hovorů prostřednictvím GSM brány apod.);
- d) poškodit nebo pozměnit software na SIM kartě (nebo se o to pokusit), zejména kopírováním nebo klonováním;
- e) užívat službu nebo služby třetích stran způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz naší sítě či jakékoli její části, či užívat služby způsobem zakládajícím důvodné podezření, že zneužíváte nebo jste zneužili službu (např. způsob vašeho užívání služby vykazuje charakteristiky strojového generování provozu nebo nestandardního užití).

## 6. Ukončení smlouvy

- 6.1 Smlouva může být ukončena dohodou nebo písemnou či ústní výpovědí, anebo odstoupením od smlouvy ze zákonných důvodů. Ukončení smlouvy se však nedotýká vzájemných nároků vzniklých ještě před jejím ukončením. Ke dni účinnosti ukončení smlouvy vám přestaneme poskytovat služby a SIM kartu deaktivujeme. Upozorňujeme, že případné ukončení poskytování zvýhodněných podmínek před uplynutím sjednané doby trvání jejich poskytování nemá vliv na trvání smlouvy, pokud neurčíte výslovně jinak.
- 6.1.1 Písemná výpověď, kterou ukončujete smlouvu, musí mít tyto náležitosti: jméno a příjmení (nebo název), adresu, telefonní číslo (kterého se výpověď týká), vlastnoruční podpis majitele telefonního čísla. Písemnou výpověď můžete poslat na adresu sídla Vodafonu. Výpověď můžete učinit také telefonicky prostřednictvím zákaznické linky nebo osobně ve značkové prodejně Vodafonu. S ohledem na vaši ochranu si vyhrazujeme právo vaši totožnost kromě ověření heslem ověřit také jiným způsobem, v čemž nám musíte poskytnout nezbytnou součinnost. V případě podezření na zneužití vašich osobních údajů si vyhrazujeme právo požádat vás, abyste nás kontaktoval z telefonního čísla, kterého se výpověď týká. Rovněž jsme oprávněni odmítnout provést požadovaný úkon i v případě důvodného podezření, že došlo ke zneužití identifikačních prostředků. V případě důvodného podezření, že výpověď smlouvy nebyla učiněna oprávněnou osobou, začne plynout výpovědní doba pro ukončení smlouvy až poté, co bude ověřena identita účastníka (nebo jiné osoby oprávněné jednat za účastníka).
- 6.1.2 Pokud nám doručíte či sdělíte výpověď smlouvy, bude smlouva ukončena nejpozději do 30 dnů od doručení výpovědi, pokud se s vámi nedohodneme jinak. Pokud požádáte o přenos telefonního čísla k jinému poskytovateli, bude smlouva ukončena dle Podmínek služby přenositelnosti telefonních čísel, které jsme zveřejnili na [vodafone.cz](http://vodafone.cz) v sekci Dokumenty ke stažení. Smlouvu uzavřenou na dobu určitou nelze vypovědět před uplynutím sjednané doby trvání, pokud není dohodnuto jinak.
- 6.1.3 Smlouvu můžeme vypovědět i my (na kteroukoli aktivní SIM kartu nebo všechny aktivní SIM karty):
- porušíte-li povinnost stanovenou ve smlouvě či platných právních předpisech (např. jste neuhradili Vyúčtování po splatnosti);
  - je-li na váš majetek prohlášen konkurz či byl-li zamítnut návrh na prohlášení konkurzu pro nedostatek majetku nebo jste vstoupili do likvidace nebo bylo proti vám zahájeno insolvenční řízení;
  - poskytnete-li nám nesprávné údaje či nepravdivé prohlášení, případně nenahlásíte-li změnu svých údajů;
- 6.1.4 Namísto ukončení smlouvy v případě, že neuhradíte včas a řádně Vyúčtování ani přesto, že vás na to upozorníme prostřednictvím SMS zprávy nebo jiným způsobem, můžeme vaše telefonní číslo převést na předplacené služby.
- 6.2 **Ukončení smlouvy v souvislosti s přenositelností telefonních čísel**  
Chcete-li přenést své telefonní číslo k jinému poskytovateli, můžete nás požádat o ukončení smlouvy, případně požádat o její nepokračování na přenášeném telefonním čísle. Prosím vezměte na vědomí, že při ukončení smlouvy máme právo na finanční vyrovnání ve výši uvedené v příslušných podmínkách, pokud před ukončením smlouvy využijete marketingovou akci nebo koupí zařízení za zvýhodněnou cenu, na jejímž základě jste od Vodafonu získali slevu či zvýhodnění podmíněné využíváním služeb po dobu určitou, přičemž ke dni ukončení smlouvy nebude z vaší strany tato podmínka splněna. Výše takového finančního vyrovnání odpovídá zpravidla výši slevy či zvýhodnění, které jste od nás získali. Informaci o konkrétní výši tohoto finančního vyrovnání vám poskytneme bezplatně na základě vaší žádosti. Více informací najdete v Podmínkách služby přenositelnosti telefonních čísel, které jsme zveřejnili na [vodafone.cz](http://vodafone.cz) v sekci Dokumenty ke stažení.
- 6.3 Rádi bychom vás upozornili na to, že pokud není v podmínkách jednotlivé služby stanoveno jinak, je vám měsíční poplatek za službu (zejména tarify či balíčky v rámci tarifů) zaúčtován vždy k prvnímu dni zúčtovacího období, a dále, že při deaktivaci služby v průběhu zúčtovacího období, tj. i při přenosu telefonního čísla k jinému poskytovateli, nebude výše měsíčního poplatku za službu krácena.

## 7. Předplacené služby

- 7.1 Naše služby si můžete i předplatit a užívat je prostřednictvím SIM karty bez pravidelného Vyúčtování. Bližší podmínky o předplacených službách najdete v Ceníku, na [vodafone.cz](http://vodafone.cz) či v příslušných marketingových materiálech a podmínkách služeb. Prosím mějte na paměti, že na poskytování předplacených služeb se z podstaty věci nevztahují ty články Všeobecných podmínek, které nelze vzhledem k povaze předplacených služeb použít.
- 7.2 Smlouvu o poskytování předplacených služeb spolu uzavřeme:
- uhrazením ceny kreditu nebo prvním dobitím kreditu,
  - vyložením SIM karty z plastové karty,
  - aktivací SIM karty.
- a to podle toho, co nastane dříve.
- 7.3 Na vaši žádost vám na částku uhrazeného kreditu vystavíme daňový doklad. Nezapomeňte, že kupony pro dobíjení můžete využít nejpozději do data uvedeného na kuponu. Upozorňujeme vás také na to, že kupony není možné vrátit a že vám nemůžeme vrátit peníze za nevyužití kuponu nebo nevyčerpání kreditu ve stanovené lhůtě nebo pokud dojde k ukončení smlouvy.
- 7.4 Rádi bychom vás upozornili na to, že vám můžeme omezit poskytování předplacených služeb, případně neposkytnout některou ze služeb, pokud nebudou splněny podmínky pro jejich užívání. Takovou podmínkou je například zůstatek kreditu na SIM kartě v určité výši, dostatečná výše kreditu postačující k uhrazení objednané služby, dobití kreditu ve lhůtě stanovené v našich marketingových materiálech nebo na [vodafone.cz](http://vodafone.cz), neexistence dluhu po splatnosti při přechodu z tarifu na předplacené služby. O omezení služeb vás samozřejmě budeme vždy informovat. Poskytování služeb vám obnovíme, jakmile odpadne důvod omezení.
- 7.5 Prosím dobijte si kredit nebo aktivujte SIM kartu ve stanovené lhůtě, jinak marným uplynutím této lhůty smlouva automaticky skončí.
- 7.6 Pokud budete chtít, můžete přejít z předplacených služeb na kterýkoli tarif z naší aktuální nabídky, či obráceně. Takovou změnu vám můžeme umožnit nejdříve po uplynutí 30 kalendářních dnů ode dne posledního přechodu. Změnu vám nemusíme umožnit v případě, že jste měli v posledních 12 měsících neuhrazené pohledávky déle než 30 dnů po splatnosti. Upozorňujeme vás jen, že přechod z tarifu na předplacené služby se řídí podmínkami změny smlouvy a v některých případech může dojít ke změně nastavení některých služeb. Kdykoliv se můžete rozhodnout, že si nepřejete, abychom vám nadále poskytovali předplacené služby. Pokud nám prostřednictvím zákaznické linky sdělíte výpověď smlouvy alespoň 4 kalendářní dny před koncem měsíce, smlouva skončí nejpozději posledním dnem tohoto měsíce, jinak až posledním dnem následujícího měsíce, pokud není dohodnuto jinak.
- 7.7 Pokud budete chtít přejít z předplacených služeb na tarif, použijeme nevyčerpaný zůstatek kreditu z předplacené SIM karty na úhradu Vyúčtování. Prosím vezměte na vědomí, že při této změně vám můžeme odebrat nevyčerpaný bonus, který jste získali ve formě kreditu na předplacené služby v souvislosti s marketingovou akcí Vodafonu.
- 7.8 Měli byste vědět, že mj. neodpovídáme za to, že nevyžijete kredit na SIM kartě, nesprávně zadáte údaje při úhradě předplacených služeb (zejména telefonní číslo nebo číslo kuponu) nebo ztratíte či vám někdo odcizí kupon nebo že dojde k jeho zneužití.
- 7.9 V případě ztráty nebo odcizení SIM karty vám SIM kartu vyměníme, pokud prokážete, že jste byl jejím oprávněným uživatelem. Za tím účelem po vás můžeme požadovat například předložení originálu dokladu o pořízení SIM karty nebo dokladu totožnosti. Prosím vezměte na vědomí, že vám SIM kartu nemůžeme vyměnit v případě, kdy budou existovat pochybnosti o tom, zda držitel uvedeného dokladu je oprávněným uživatelem SIM karty, nebo bude vzhledem k okolnostem zřejmé, že tomu tak není.

## 8. Závěrečná a přechodná ustanovení

### 8.1 Doručování zákazníkovi

- 8.1.1 Chtěli bychom vás informovat, že oznámení vám budeme zasílat prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na adresu, kterou si zvolíte jako korespondenční, jinak na vámi uvedenou adresu trvalého bydliště / místa podnikání či sídla. Pokud se nepodaří odeslat oznámení doručit, považuje se za doručené dodáním na výše uvedenou adresu nebo marným uplynutím lhůty pro vyzvednutí oznámení, případně dnem vrácení zaslání oznámení, a to podle toho, co nastane dříve. Korespondenční adresou může být i e-mail (elektronická adresa), který nám za účelem doručování oznámení sdělíte, a jestliže o tento způsob doručování požádáte nebo s ním vyslovíte souhlas; za okamžik doručení oznámení se pak považuje okamžik jeho přijetí serverem příjemce.
- 8.1.2 V případě doručování oznámení prostřednictvím SMS je oznámení považováno za doručené okamžikem jeho doručení do našeho SMS centra.
- 8.1.3 Za doručená se budou považovat i oznámení (včetně Vyúčtování), která zpřístupníme prostřednictvím elektronického rozhraní pro vzdálený přístup (např. Internetová samoobsluha), a to okamžikem zpřístupnění. Vezměte v této souvislosti prosím na vědomí, že v případě doručení prostřednictvím Internetové samoobsluhy nemusíme zasílat písemné oznámení specifikované v čl. 8.1.1 výše, a proto prosím provádějte časté kontroly oznámení doručovaných do vaší Internetové samoobsluhy.

### 8.2 Právní předpisy

Na tuto smlouvu se vztahují příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. Pokud jste uzavřeli smlouvu v postavení spotřebitele, můžete v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, řešit spory vyplývající ze smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu ([ctu.cz](http://ctu.cz)), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u Finančního arbitra ([finarbitr.cz](http://finarbitr.cz)) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce ([coi.cz](http://coi.cz)).

### 8.3 Výhrady

- 8.3.1 Ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 občanského zákoníku vylučujeme ve vztazích mezi námi přijetí našeho návrhu na uzavření smlouvy (nabídka) s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, s výjimkou vyplnění námi požadovaných údajů. Pokud i přesto k naší nabídce doručíte odpověď s dodatkem nebo odchylkou, s výjimkou vyplnění námi požadovaných údajů, bude smlouva uzavřena až poté, co vyjádříme výslovný souhlas s vaším přijetím nabídky ve znění dodatků nebo odchylek.
- 8.3.2 Neení-li uzavřena smlouva v písemné formě, pak vylučujeme možnost potvrzení takové smlouvy v písemné formě ve smyslu ust. § 1757 občanského zákoníku ze strany zákazníka.
- 8.3.3 Vodafone poskytuje služby pouze za podmínek uvedených ve smlouvě (viz obsah smlouvy v čl. 1.1.2 výše), a proto zaslání jiných obchodních podmínek (ust. § 1751 odst. 2 občanského zákoníku) považujeme za nepřijetí našeho návrhu smlouvy a za nový návrh na uzavření smlouvy, jejíž přijetí však musí být ze strany Vodafone výslovně potvrzeno.

### 8.4 Účinnost

Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 2. 2018. Od tohoto data pozbyvají účinnosti předchozí Všeobecné podmínky ze dne 2. 9. 2017.

## Informace pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů

### 1. Před uzavřením smlouvy

Chcete-li využívat služeb společnosti Vodafone, přečtěte si pozorně tyto podmínky, které stanoví, jakým způsobem společnost Vodafone jako správce osobních údajů zpracovává vaše osobní údaje, k jakým účelům a po jakou dobu. Tyto podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy. Bližší informace týkající se zpracování osobních údajů a dalších rozhodných skutečností jsou k dispozici na [vodafone.cz](http://vodafone.cz) v části Prohlášení o ochraně osobních údajů.

### 2. Podmínky zpracování Údajů

Tento dokument upravuje podmínky a poskytuje informace o zpracování Údajů, způsob poskytnutí souhlasu Zákazníka se zpracováním Údajů a práva a povinnosti Zákazníka při zpracování jeho Údajů (dále také jako „Informace“). Společnost Vodafone Czech Republic a. s., IČO: 25788001, se sídlem náměstí Junkovych 2, 155 00 Praha 5, zapsaná v OR u MS v Praze, oddíl B, vložka 6064, (dále jen „Vodafone“) vede databázi osobních, lokalizačních a provozních údajů (výše a dále jen „Údaje“) účastníků a uživatelů služeb elektronických komunikací (dále jen „Zákazník“). Údaje získáváme přímým nebo nepřímým kontaktem s vámi, v rámci poskytování služeb nebo od třetích osob. Vodafone zpracovává Údaje na základě zákona, tj. v takovém případě není Zákazník oprávněn takové zpracování odmítnout (**povinné zpracování** viz odst. 4), nebo na základě souhlasu Zákazníka, kdy je Zákazník oprávněn takové zpracování kdykoli odmítnout (**dobrovolné zpracování** viz odst. 5). Vodafone shromažďuje a zpracovává Údaje manuálně nebo automaticky, sám nebo prostřednictvím třetích subjektů (zpracovatelů).

### 3. Definice Údajů

**Osobními a identifikačními údaji** se rozumí zejména: jméno, příjmení, adresa, datum narození, rodné číslo/popř. národní identifikátor, věk, pohlaví, čísla předložených dokladů, obchodní firma/název, sídlo/místo podnikání, sídlo organizační složky, jméno, příjmení a bydliště osob oprávněných jednat jménem právnické osoby, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, telefonní číslo, heslo, číslo SIM karty, typ a objem využívaných služeb, údaje o koncovém zařízení, kontaktní telefonní číslo, e-mailové spojení, bankovní spojení, údaje získané od Zákazníka marketingovými průzkumy a jiné údaje oprávněně o Zákazníkovi získané. **Provozním údajem** se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítě elektronických komunikací nebo pro její účtování, tj. zejména telefonní číslo volaného, telefonní číslo volajícího, začátek a konec spojení, datum a frekvence uskutečněného spojení, IMEI, typ zařízení, konfigurační údaje, adresa datového spojení (např. URL), IP adresa, druh a způsob a objem využívání služeb a cena za službu a typové chování Zákazníka. **Lokalizačním údajem** se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací a určující zeměpisnou polohu koncového zařízení Zákazníka, tj. např. údaj o síti, k níž je Zákazník připojen.

### 4. Povinné zpracování

Povinně jsou zpracovávány Údaje na základě zákona, a to zejména pro účely poskytování služeb elektronických komunikací, souvisejících služeb, platebních transakcí, zajištění propojení a přístupu k síti, vyúčtování a provádění úkonů s tím souvisejících, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání sítě či služeb, vymáhání pohledávek, prodej produktů či služeb třetích stran prostřednictvím naší sítě nebo jejich vyúčtování, pro účely volání na čísla tísňového volání.

### 5. Dobrovolné zpracování

Zákazník souhlasí s tím, že Vodafone je oprávněn zpracovávat Údaje k následujícím účelům: obchodní a marketingové účely, včetně provádění průzkumu trhu, telemarketingu a nabízení obchodu a služeb, poskytování informací (zejména formou obchodního sdělení označovaného pro takové účely jako OS) o našich službách a produktech a o službách a produktech třetích stran, které jsou se společností Vodafone ve smluvním vztahu, a to užitím adresy, telefonních čísel nebo elektronické adresy, pro poskytování služeb s přidanou hodnotou, pro bezplatné zřízení informační služby Zákazníkovi, prostřednictvím které bude Zákazník informován o nabízených službách a produktech třetích stran, ověřování a hodnocení bonity či platební morálky Zákazníka prostřednictvím registru dlužníků, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak i v jeho průběhu.

### 6. Porušení smluvní povinnosti

Společnost Vodafone je členem sdružení SOLUS, zájmového sdružení právnických osob, IČO: 69346925. Sdružení Solus je mimo jiné provozovatel tzv. Registru (informační databáze) FO a PO, tedy osob, které porušily ve vztahu k členům tohoto sdružení své smluvní závazky řádně a včas platit za poskytnutou službu (tj. úvěr, leasing, pojištění, kreditní karty, prodej na splátky, služba elektronických komunikací, dodávka médií apod.) (dále jen

„Registr“). Informujeme vás tímto, že porušíte-li svou povinnost hradit řádně a včas za poskytnuté služby (zejména existence dlužné částky déle než 30 dnů po splatnosti nebo opakované prodlení s úhradou) nebo jinou povinnost, jejíž důsledek může mít vliv na platební morálku, bonitu či důvěryhodnost spotřebitele, je společnost Vodafone oprávněna podle § 20z a § 20za zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů informovat ostatní členy Registru o identifikačních údajích a o záležitostech, které vypovídají o bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti spotřebitelů. Společnost Vodafone je oprávněna na základě uvedeného zákona jakékoliv údaje získávané v rámci Registru zpracovávat pouze pro účely předcházení podvodnému jednání a k posouzení schopnosti a ochoty spotřebitele splnit jeho smluvní závazky (posouzení bonity, platební morálky a důvěryhodnosti). Za zpracování údajů se považuje rovněž tvorba modelů, které vyhodnocují pravděpodobnost podvodného jednání anebo schopnost a ochotu spotřebitele splnit jeho smluvní závazky. Údaje mohou být sdružením Solus zpracovávány po dobu, po kterou závazek spotřebitele trvá, a dále po dobu 3 let po jeho splacení, s tím, že závazky vzniklé ve vztahu ke společnosti Vodafone jsou zpracovávány toliko po dobu 1 roku od uhrazení poslední pohledávky. Pokud závazek spotřebitele zanikl jinak než splacením nebo pokud jde o závazek promlčený nebo závazek, od jehož placení byl dlužník osvobozen podle jiného právního předpisu, lze informaci o takovém závazku v registru zpracovávat nejdéle po dobu 3 let od zániku takového závazku, od jeho promlčení nebo od okamžiku, kdy nastalo osvobození podle jiného právního předpisu. Více informací o sdružení Solus včetně poučení o právech podle ustanovení § 11, § 12 zákona a § 21 zákona č. 101/2000 Sb.) o ochraně osobních údajů naleznete na [solus.cz](http://solus.cz).

#### 7. **Změna Údajů Zákazníka**

V případě jakékoli změny Údajů je Zákazník povinen společností Vodafone takovou změnu neprodleně oznámit. V případě, kdy společnost Vodafone vlastní činnost zjistí, že Zákazníkem uvedené Údaje nejsou pravdivé či jsou neúplné nebo že uvedené kontaktní telefonní číslo neexistuje, je neaktivní nebo Zákazníkovi nepatří či nebyl oprávněn takové číslo společnosti Vodafone poskytnout, vyzve společnost Vodafone Zákazníka k uvedení správných a úplných Údajů či správného kontaktního telefonního čísla. Pokud tak Zákazník neučiní, je společnost Vodafone oprávněna Zákazníkovi jako jeho kontaktní telefonní číslo nastavit jakékoli telefonní číslo vedené pod daným zákaznickým účtem či k jiným úkonům potřebným k nápravě vadného stavu.

#### 8. **Politicky exponovaná osoba**

Protože společnost Vodafone Zákazníkům nabízí i platební služby (zejména službu Premium SMS), je povinností Vodafone ověřit totožnost Zákazníků, kteří patří mezi politicky exponované osoby podle zákona č. 253/2008 Sb. Povinností politicky exponované osoby je dostavit se do prodejny Vodafone za účelem ověření totožnosti nejpozději při uzavření smlouvy.

#### 9. **Monitorování komunikace**

Vodafone prohlašuje, že telefonní hovor Zákazníka s pracovníkem Vodafone nebo jeho smluvního partnera může být Vodafone monitorován a zaznamenán. Toto monitorování se uskutečňuje výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Vodafone. Vodafone zároveň prohlašuje, že případný záznam telefonního hovoru bude Vodafonem zálohován po nezbytně nutnou dobu.

#### 10. **Sdílení Údajů s třetími stranami**

Zákazník bere na vědomí, že jeho Údaje mohou být v souladu se zákonem na ochranu osobních údajů zpracovávány třetími subjekty, a to společnostmi ze skupiny Vodafone Group Plc za účelem zajištění technické a administrativní podpory pro poskytování služeb, dále subjekty ve smluvním vztahu s Vodafone, zejména pro zajištění plnění práv a povinností vyplývajících ze smlouvy (např. roaming, služby třetích stran, vymáhání atd.) a dále pro zajištění marketingových či obchodních akcí, kterých se Zákazník účastní. Vodafone může předávat jiným provozovatelům sítí a jiným poskytovatelům služeb data o účastnících, pokud slouží k identifikaci či prevenci zneužívání sítě a služeb. Zneužíváním služeb se přitom rozumí opožděné placení nebo neplacení za poskytnuté služby. Seznam zpracovatelů je k dispozici na stránkách [vodafone.cz](http://vodafone.cz). Společnost Vodafone předává Údaje Zákazníků zpracovatelům pouze po uzavření smlouvy o zpracování osobních údajů, pro výše uvedené účely, v nezbytně nutném rozsahu a pouze pokud zpracovatel prokáže, že má dostatečné technické zabezpečení, které zamezí neoprávněnému přístupu, ztrátě či jinému neoprávněnému nakládání s Údaji, nestanoví-li platná právní úprava jinak.

#### 11. **Udělení souhlasu a možnost odvolání**

U zpracování Údajů, které je prováděno na základě souhlasu Zákazníka, je Zákazník oprávněn kdykoli odmítnout zpracování Údajů pro jednotlivé účely uvedené výše, tedy je oprávněn souhlas buď nedat při uzavření smlouvy, tj. sdělit, že **souhlas nedává** (v případě uzavření smluvního vztahu v jiné než písemné podobě), nebo souhlas **kdykoli odvolat**, a to bezplatně prostřednictvím zákaznické linky či jiným způsobem stanoveným Vodafone. Zpracování takových Údajů pro jednotlivé účely Vodafone ukončí v přiměřené době, která odpovídá technickým a administrativním možnostem. Vodafone je oprávněn zpracovávat Údaje po celou dobu trvání smlouvy, není-li v jednotlivých podmínkách služeb nebo v právních předpisech stanoveno jinak. Zákazník bere na vědomí, že odvolání souhlasu se zpracováním některých Údajů může mít vliv na rozsah poskytovaných služeb. Zákazník bere na vědomí, že souhlas se zpracováním Údajů může opětovně udělit např. účastí v marketingové soutěži nebo akci, registrací, aktivací nebo užitím specifických služeb.

#### 12. **Doba zpracování Údajů**

Údaje Vodafone zpracovává po dobu trvání smlouvy, není-li v tomto dokumentu nebo právními předpisy stanoveno jinak. Provozní a lokalizační údaje jsou zpracovávány po dobu stanovenou platnými právními předpisy, pro marketing pak po dobu 6 měsíců. Po ukončení smlouvy a vypořádání všech vzájemných práv a povinností Vodafone provede likvidaci Údajů Zákazníka ze své databáze s výjimkou jména, příjmení, adresy a dále i jiných kontaktních údajů a informací o objemu využívaných služeb, ke kterým Zákazník dává souhlas se zpracováním za účelem nabídky obchodu a služeb, a to po dobu 10 let ode dne ukončení smlouvy nebo případně do doby, než Zákazník odvolá svůj souhlas.

#### 13. **Právo na informace**

Zákazník má právo na informaci o zpracování svých osobních údajů. Domnívá-li se Zákazník, že dochází ke zpracování osobních údajů v rozporu s ochranou soukromého nebo osobního života nebo se zákonem, může společnost Vodafone požádat o vysvětlení nebo o odstranění vadného stavu (zejména blokování, opravu, doplnění nebo likvidaci). Dále má právo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

#### 14. **Účinnost**

Tyto Informace jsou účinné od 11. 8. 2016.

# Obchodní podmínky OneNet



Rámcové smlouvy o prodeji zboží a poskytování služeb Vodafone OneNet (dále jen „Smlouva“) společnosti Vodafone Czech Republic a.s. se sídlem náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, IČO: 25788001, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6064 (dále jen „Poskytovatel“)

## 1. Obecná ustanovení, definice pojmů

- 1.1 Tyto Obchodní podmínky OneNet stanoví podmínky, za nichž Poskytovatel poskytuje Účastníkovi Služby, kterými se rozumí jak veřejně dostupné služby elektronických komunikací, tak i jiné služby (hosting, BlackBerry, kancelář online, server housing, pronájem zařízení, web hosting atd.) a uskutečňuje prodej telefonů a jejich příslušenství, jakož i prodej dalších zařízení, a dále povinnosti Účastníka, k nimž se uzavřením Smlouvy zavazuje. Konkrétní Služba, která bude Účastníkovi poskytována, bude specifikována v Dílčí smlouvě. Dále uvedená práva a povinnosti smluvních stran ohledně Služby se použijí v tom rozsahu, v jakém jsou pro konkrétní Službu aplikovatelná.
- 1.2 V případě, že je v těchto Obchodních podmínkách OneNet použit pojem s velkým počátečním písmenem, jedná se o pojem definovaný těmito obchodními podmínkami, Smlouvou nebo jednotlivými Dílčími smlouvami uzavřenými ke Smlouvě případně v jiných dokumentech Poskytovatele, které tvoří součást dokumentace daného smluvního vztahu.

## 2. Práva a povinnosti smluvních stran

- 2.1 Poskytovatel je povinen dodat Účastníkovi objednané SIM karty a zboží v souladu s Dílčí smlouvou nejpozději do 30 dnů ode dne účinnosti příslušné Dílčí smlouvy, není-li dohodnuto jinak. Poskytovatel je povinen začít s poskytováním Služeb nejpozději do 60 dnů ode dne účinnosti příslušné Dílčí smlouvy, není-li dohodnuto jinak. Výše uvedené platí i v případě, že Poskytovatel Účastníkovi poskytoval Služby před podpisem Dílčí smlouvy (tzv. v případě, kdy dochází k uzavření nové Dílčí smlouvy po uplynutí doby trvání předchozí Dílčí smlouvy).
- 2.2 Účastník bere na vědomí, že vzhledem k možné časové prodlevě ode dne uzavření Dílčí smlouvy do sjednaného dne dodání zboží může dojít k situaci, kdy objednané zboží nebude z důvodů nikoli na straně Poskytovatele k dispozici, a souhlasí s tím, že ho v takovém případě bude Poskytovatel kontaktovat a nabídne mu zboží typově a cenově blízké původně objednanému zboží k náhradnímu výběru. Po provedení náhradního výběru je Poskytovatel povinen náhradní zboží dodat Účastníkovi do 14 dnů od obdržení nové objednávky.
- 2.3 Účastník je povinen všechny SIM karty objednané na základě Dílčí smlouvy aktivovat, a to nejpozději do 30 dnů ode dne jejich obdržení, nejpozději však k datu zřízení Služby dle Dílčí smlouvy. Neučiní-li tak, je Poskytovatel oprávněn veškeré SIM karty aktivovat automaticky. V takovém případě Poskytovatel provede na SIM kartách aktivaci základních Služeb, případnou dodatečnou aktivaci ostatních objednaných Služeb provede pouze na základě dodatečné žádosti Účastníka. Výše uvedené platí i v případě, že SIM karty byly Účastníkovi zaslány na základě uzavřené Dílčí smlouvy, avšak zaslano zasláno se Účastníkovi nepodařilo doručit. V takovém případě se zásilka považuje za doručenu v souladu s podmínkami doručování stanovenými ve Všeobecných podmínkách pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Vodafone (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 2.4 Účastník má právo požádat Poskytovatele o zařazení SIM karet aktivovaných na základě nepísemné smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem pod právní režim Smlouvy, resp. Dílčí smlouvy.
- 2.5 Poskytovatel je oprávněn stanovit Účastníkovi Volací limit pro čerpání Služeb Poskytovatele pro každé zúčtovací období. Volací limit určuje rozsah Služeb, které může Účastník v příslušném období vyčerpat nad rámec hodnoty paušálu dle svého tarifu, a to hromadně pro všechny SIM karty aktivované v režimu Smlouvy včetně roamingových služeb a mezinárodního volání. Při překročení Volacího limitu v průběhu zúčtovacího období je Poskytovatel oprávněn, nikoli povinen, zablokovat SIM karty Účastníka. Poskytovatel je rovněž oprávněn požadovat jako podmínku uzavření Dílčí smlouvy úhradu Volací jistiny.
- 2.6 Účastník je oprávněn si kdykoli objednat u Poskytovatele prostřednictvím jednotlivých objednávek služeb další Služby a zboží dle aktuální nabídky Poskytovatele určené pro tuto Smlouvu. Poskytovatel takovou objednávku Účastníka bezdůvodně neodmítne za podmínky neexistence jakýchkoli splatných závazků vůči Poskytovateli či jiného porušení Smlouvy, příp. jakékoli Dílčí smlouvy, ze strany Účastníka. V této souvislosti se pro vylovení pochybností uvádí, že Účastník nemá právo na poskytování slev a dalších finančních zvýhodnění určených Poskytovatelem pro jiný typ smlouvy než je Smlouva. Závazek Účastníka čerpat Služby v minimálním rozsahu uvedeném ve Smlouvě není vázán na existenci či minimální počet aktivních SIM karet, ani na trvání jednotlivých Dílčích smluv; ukončení poskytování Služby/Služeb dle Dílčích smluv (popř. zrušení či přenesení telefonních čísel k jinému operátorovi) nemá vliv na tuto povinnost Účastníka, která trvá po dobu trvání Smlouvy.
- 2.7 Služby jsou Poskytovatelem poskytovány nepřetržitě s výjimkou doby pro jejich plánovanou údržbu. Pokud to bude možné, Poskytovatel o plánovaném výpadku či omezení Služby s předstihem informuje Účastníka.
- 2.8 Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací Poskytovatelem jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:
  - (I) Servisní okno „A“ – každé úterý a čtvrtek v době od 00:00 do 05:00 hodin.
  - (II) Servisní okno „B“ – každá sobota v sudém kalendářním týdnu v době od 14:00 do 19:00 hodin.
  - (III) Servisní okno „A“ může Operátor využívat bez omezení, včetně prací, které se projeví výpadkem velké části sítě. Poskytovatel může využít v daném týdnu pouze jedno servisní okno „A“. Servisní okno „B“ slouží pro provádění prací, které nelze provádět v nočních hodinách. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „B“.

### Zvláštní ujednání pro fixní služby elektronických komunikací (pevné linky, data, internet)

- 2.9 Poskytovatel umožní Účastníkovi užívat rovněž Služby založené na přenosu informací mezi koncovým elektronickým zařízením nainstalovaným u Účastníka a veřejnou sítí elektronických komunikací Poskytovatele.
- 2.10 S ohledem na specifickou povahu fixních služeb elektronických komunikací je Poskytovatel oprávněn před zřízením (aktivací) takové Služby dle potřeby dodatečně ověřit místní a technické podmínky požadované Služby. V případě zjištění jakýchkoli překážek poskytování Služby předloží Poskytovatel Účastníkovi do 5 pracovních dnů od zjištění překážky návrh řešení na odstranění překážky, pro které nelze objednávku Služby realizovat dle místních a technických podmínek Účastníka, je-li to možné. Pokud bude toto navrhované řešení odsouhlaseno, uzavřou smluvní strany novou Dílčí smlouvu zahrnující toto řešení. V případě, že Poskytovatel neoznámí Účastníkovi nejpozději do 15 pracovních dnů od uzavření Dílčí smlouvy, že byly při ověřování technických a místních podmínek zjištěny překážky poskytování Služby, má se za to, že žádné takové překážky neexistují.
- 2.11 Pokud dle místních a technických podmínek mohou být Služby Poskytovatelem řádně poskytovány, zavazuje se Poskytovatel příslušnou Službu zřídit (aktivovat) Účastníkovi nejpozději ve lhůtě sjednané v Dílčí smlouvě.
- 2.12 Není-li mezi smluvními stranami písemně dohodnuto jinak, je Služba zřízena, v případě, že si Účastník objednal jako součást Služby též instalaci koncovéhoho zařízení nebo jiného zařízení u Účastníka, dnem podpisu Předávacího protokolu, je-li však k použití Služby třeba ještě dalšího úkonu Poskytovatele dnem, kdy Poskytovatel oznámí Účastníkovi, že Služba je aktivní, a v ostatních případech dnem zprovoznění Služby ze strany Poskytovatele (důkazem je záznam ze systému Poskytovatele).



- 2.13 Účastník se zavazuje poskytnout Poskytovateli plnou součinnost při zřízení Služby a prověřování místních a technických podmínek pro poskytování Služeb.
- 2.14 V případě, že si Účastník objednal jako součást Služby též instalaci koncového zařízení nebo jiného zařízení u Účastníka, zavazuje se Účastník zejména:
- (I) zajistit součinnost při přípravě stavebních a instalačních činností a za tím účelem zajistit písemný souhlas vlastníka nemovitosti s instalací zařízení, v případě nutnosti provádění stavebních úprav nemovitosti rovněž zajistit možnost uzavření nájemní smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem nemovitosti za účelem odepisování hodnoty stavebních úprav;
  - (II) na žádost poskytnout Poskytovateli stavební plány a/nebo fotodokumentaci objektu, ve kterém bude zařízení instalováno včetně všech případných plánovaných stavebních úprav, umístění staveb v příslušném objektu nebo v jeho okolí;
  - (III) zajistit na své náklady potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení (tzn. dodávku elektrické energie, potřebná povolení vyplývající z právních předpisů, zejména stavebního zákona atd.);
  - (IV) zajistit, aby prostor k umístění instalovaného zařízení splňoval minimální požadavky na ochranu před mechanickým poškozením. Z tohoto důvodu je jako součást instalace dodáván rack či polička sloužící k upevnění instalovaného zařízení, a to pro případ, že Účastník není schopen poskytnout adekvátní řešení pro instalaci. Instalace zařízení na zem, či volné umístění na zvýšeném místě, kde hrozí jeho stržení, je zakázána.
- 2.15 Účastník souhlasí s tím, že lhůta sjednaná v Dílčí smlouvě pro zřízení Služby se prodlužuje o dobu, po kterou byl Účastník v prodlení se zajištěním součinnosti. Při předání a převzetí zařízení bude vyhotoven Předávací protokol obsahující přesný popis stavu zařízení, který bude podepsaný oběma smluvními stranami. Poskytovatel může být zastoupen na základě plné moci dodavatelskou firmou.
- 2.16 Účastník bere na vědomí, že s ohledem na technologický vývoj může být k řádnému poskytování Služby potřeba v době po instalaci změnit technické řešení včetně výměny instalovaného zařízení. V takovém případě se Účastník zavazuje poskytnout k tomu Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost.
- 2.17 Účastník bere na vědomí, že není-li v Dílčí smlouvě sjednáno jinak, zůstává koncové či jiné zařízení ve vlastnictví Poskytovatele.
- 2.17.1 Vzhledem k tomu se Účastník zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost a umožnit mu přístup k tomuto zařízení za účelem jeho kontroly a údržby, jakož i zdržet se jakýchkoli zásahů, manipulace či změn v konfiguraci zařízení bez předchozího souhlasu Poskytovatele i v případě, že je koncové či jiné zařízení ve vlastnictví Účastníka. V opačném případě je odpovědnost Poskytovatele za jakoukoli škodu vzniklou Účastníkovi, zejména z důvodu nedodržení garantované úrovně kvality poskytovaných Služeb zcela vyloučena.
- 2.17.2 Účastník není oprávněn jakýmkoli způsobem do daného zařízení zasahovat ani s tímto zařízením jakkoli manipulovat a provádět jakékoli změny v konfiguraci takového zařízení bez předchozího souhlasu Poskytovatele. Účastník je současně povinen zabezpečit zařízení před poškozením, ztrátou nebo zničením.
- 2.17.3 Účastník se v případě ukončení Dílčí smlouvy (případně Smlouvy) zavazuje umožnit Poskytovateli na základě jeho výzvy deinstalaci tohoto zařízení ve lhůtě určené Poskytovatelem. V případě porušení této povinnosti se Účastník zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši rovnající se ceně uvedené v Dílčí smlouvě jako pořizovací cena konkrétního zařízení.
- 2.18 Účastník je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost a umožnit mu přístup ke koncovému či jinému zařízení za účelem kontroly a údržby, jakož i zdržet se jakýchkoli zásahů, manipulace či změn v konfiguraci zařízení bez předchozího souhlasu Poskytovatele i v případě, že je koncové či jiné zařízení ve vlastnictví Účastníka. V opačném případě je odpovědnost Poskytovatele za jakoukoli škodu vzniklou Účastníkovi, zejména z důvodu nedodržení garantované úrovně kvality poskytovaných Služeb zcela vyloučena.
- 2.19 Účastník je rovněž povinen dodržovat veškeré další instrukce Poskytovatele, týkající se zacházení s koncovými zařízeními, jejich umístěním apod.
- 2.20 Při instalaci koncových a jiných zařízení se Účastník zavazuje poskytnout Poskytovateli maximální součinnost a zajistit, aby zařízení mohlo být umístěno na vhodné místo a nakonfigurováno způsobem doporučeným Poskytovatelem. V případě, že koncové či jiné zařízení bude umístěno a nakonfigurováno na žádost Účastníka v rozporu s těmito doporučeními, bude taková konfigurace považována za nestandardní vylučující případnou odpovědnost Poskytovatele za nedodržení garantované úrovně kvality poskytovaných Služeb v odpovídajícím rozsahu.
- 2.21 V případě zjištění neoprávněného zásahu do instalace či konfigurace instalovaného zařízení bez vědomí Poskytovatele či poruchy související či vyplývající z nestandardní instalace a nutnosti servisního zásahu Poskytovatele či smluvního partnera Poskytovatele, je Poskytovatel rovněž oprávněn účtovat Účastníkovi cenu za neoprávněný servisní výjezd ve výši dle platného Ceníku. V uvedených případech Poskytovatel rovněž nenese jakoukoli odpovědnost za nedodržení garantované úrovně kvality poskytovaných Služeb.
- 2.22 V případě, že Poskytovatel jako součást Služby pronajal Účastníkovi koncové zařízení, či jiné věci sloužící k provozování sjednané Služby, je Účastník povinen umožnit Poskytovateli na základě jeho výzvy ve lhůtě určené Poskytovatelem deinstalaci tohoto zařízení, případně je v této lhůtě Poskytovateli vrátit. V případě porušení této povinnosti se Účastník zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši rovnající se ceně uvedené v Dílčí smlouvě jako pořizovací cena konkrétního zařízení.
- 2.23 V případě, že mezi smluvními stranami bude uzavřena Dílčí smlouva, na základě které bude mít Účastník zájem o zřízení Služby, k jejímuž řádnému fungování je třeba zřídit přípojku (koncový bod), souhlasí Účastník s tím, že nemůže bez souhlasu Poskytovatele objednat, resp. nechat přeložit/přemístit, provést změnu nebo zrušení účastnictví této přípojky u jiného poskytovatele. Jestliže Účastník uvedeně poruší, jedná se o podstatné porušení Dílčí smlouvy a Poskytovatel může okamžitě odstoupit od Smlouvy, Dílčí smlouvy, příp. dalších Dílčích smluv, a to ke dni zrušení této přípojky.
- 2.24 V případě, že součástí Služby bude dodání speciálního softwaru, tzv. softwarového klienta, které bude instalováno na zařízení, které nebude ve vlastnictví Poskytovatele, zavazuje se Účastník tento speciální software po ukončení Dílčí smlouvy, na základě které bude tento speciální software instalován, bez zbytečného odkladu deinstalovat.
- 2.25 V případě, že k poskytování Služby bude Účastníkovi přiděleno geografické číslo, je Účastník oprávněn toto číslo užívat pouze v místě zřízení Služby uvedeném v Dílčí smlouvě. V případě porušení této povinnosti se Účastník vystavuje nebezpečí porušování platných právních předpisů upravujících pravidla pro poskytování služeb elektronických komunikací, a to zejména úpravy týkající se předávání lokalizačních údajů v souvislosti s dostupností čísel tísňového volání.

### 3. Cena a platební podmínky

- 3.1 Účastník se zavazuje zaplatit za poskytnuté Služby ceny uvedené v Dílčí smlouvě a nejsou-li tyto v Dílčí smlouvě sjednány, tak ceny dle platného Ceníku služeb Poskytovatele pro daný typ Dílčí smlouvy, a to na účet uvedený ve Smlouvě, případně na jiný účet, který Poskytovatel Účastníkovi písemně sdělí. Účastník se zavazuje uhradit tyto ceny ve lhůtě splatnosti uvedené na Vyúčtování Služeb.
- 3.2 V případě, že je Účastník v prodlení s placením Vyúčtování a neuhradí Vyúčtování ani na základě upozornění v náhradní lhůtě k plnění, která činí nejméně 10 kalendářních dní, poskytnuté mu Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn omezit či přerušit poskytování Služeb nebo nedodat dosud Účastníkovi nepředané zboží.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje vystavit Vyúčtování Služeb do 15 dnů po skončení zúčtovacího období, které činí jeden kalendářní měsíc.
- 3.4 V případě změny výše závazku minimální měsíční částky sjednané dle Smlouvy v průběhu zúčtovacího období je nová výše tohoto závazku započítána vždy až od začátku následujícího zúčtovacího období.

#### 4. Některá ustanovení týkající se Dílčích smluv

- 4.1 Jednotlivé Dílčí smlouvy nabývají platnosti a účinnosti dnem jejich podpisu poslední ze smluvních stran. Jednotlivé Dílčí smlouvy nejsou smlouvami na sobě vzájemně souvisejícími, pokud není v Dílčí smlouvě stanoveno výslovně jinak. Dílčí smlouvy mohou být měněny nebo zrušeny pouze na základě písemné dohody smluvních stran, není-li dále stanoveno jinak. Za písemnou formu nebude pro změnu nebo zrušení Dílčí smlouvy považována výměna emailových či jiných elektronických zpráv. Trvání a ukončení Dílčí smlouvy nemá vliv na trvání Smlouvy, ukončením Smlouvy však zanikají veškeré navazující Dílčí smlouvy.
- 4.2 V případě, že je v Dílčí smlouvě sjednána závazná minimální doba trvání Dílčí smlouvy, je Účastník oprávněn Dílčí smlouvu vypovědět nejdříve k datu, kdy uplyne závazná minimální doba trvání Dílčí smlouvy, přičemž písemná výpověď musí být doručena Poskytovateli nejméně 3 měsíce před uplynutím minimální doby trvání. Po uplynutí minimální doby trvání Dílčí smlouvy, může Účastník dílčí smlouvu ukončit písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která začne běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli. Uvedené neplatí pro Dílčí smlouvy, na jejichž základě Poskytovatel poskytuje Účastníkovi veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Účastník i Poskytovatel je oprávněn takové Dílčí smlouvy vypovědět před uplynutím sjednané minimální doby trvání, přičemž taková Dílčí smlouva bude ukončena do 30 dnů od doručení výpovědi, pokud nebude dohodnuto jinak.
- 4.3 Účastník dále nemůže ukončit trvání Dílčí smlouvy, pokud jsou Služby poskytované prostřednictvím této smlouvy nezbytné pro poskytování dalších souvisejících Služeb na základě jiné Dílčí smlouvy, jejíž minimální doba trvání ještě neuplynula, pakliže k ukončení takové Dílčí smlouvy dojde, a to z důvodu na straně Účastníka (zejména odstoupením od Dílčí smlouvy či od Smlouvy ze strany Poskytovatele, ukončením podnikatelské činnosti Účastníka, apod.), je Poskytovatel v takovém případě oprávněn doúčtovat Účastníkovi cenu takové služby do konce doby trvání závazku, sjednané v příslušné Dílčí smlouvě.
- 4.4 V případě, že na základě technického šetření bude zjištěno, že Službu nelze z technických nebo jiných objektivních příčin zřídit za podmínek sjednaných v Dílčí smlouvě, oznámením uvedené skutečnosti Účastníkovi Dílčí smlouva zaniká, nebude-li mezi stranami písemně dohodnuto jinak.

#### 5. Správa firemního účtu, kontaktní osoba

- 5.1 Účastník je povinen zvolit si heslo Administrátora (správce firemního účtu), po jehož uvedení je oprávněn provádět i na dálku změny v rámci jednotlivých Služeb (s výjimkou záležitostí, k nimž je vyžadována výlučně písemná forma). Účastník je dále povinen stanovit kontaktní osobu k jednání s Poskytovatelem ve všech záležitostech souvisejících se Smlouvou. Kontaktní osoba a kontaktní údaje Účastníka jsou uvedeny ve Smlouvě. Účastník je povinen bezodkladně nahlásit Poskytovateli jakoukoli změnu kontaktních údajů a osob uvedených ve Smlouvě s tím, že na žádost Poskytovatele je povinen změnu doložit.
- 5.2 Účastník je oprávněn zvolit si v rámci Dílčích smluv další osoby, které budou za něho oprávněny v rámci těchto Dílčích smluv jednat. V případě, že Účastník zvolí nějakou osobu jako tzv. technický kontakt, je tato osoba oprávněna za Účastníka vyřizovat veškeré technické náležitosti včetně podpisu Předávacích protokolů. Účastník současně potvrzuje, že od osoby uvedené jako technický kontakt získá předem souhlas k poskytnutí jejich osobních údajů Poskytovateli, a to na dobu poskytování Služeb a k výše uvedenému účelu.

#### 6. Zvláštní ustanovení týkající se koupě zboží

- 6.1 Vlastnické právo ke zboží nabývá Účastník úplným zaplacením kupní ceny, která je mezi smluvními stranami sjednána v Dílčí smlouvě. Účastník je povinen zaplatit kupní cenu v hotovosti při převzetí zboží či bezhotovostním převodem s uvedením příslušného variabilního symbolu na bankovní účet Poskytovatele do 15 pracovních dnů od dodání zboží, není-li dohodnuto jinak, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Cena za zboží se považuje za zaplacenou dnem připsání částky na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě, nebo předáním hotovosti oprávněnému zástupci Poskytovatele. Nebezpečí škody na zboží přechází z Poskytovatele na Účastníka okamžikem předání zboží Účastníkovi v místě plnění, které musí být vždy Účastníkem specifikováno v objednávce.
- 6.2 V případě, že je Účastník v prodlení s placením kupní ceny zboží a neuhradí ji ani na základě upozornění v náhradní lhůtě k plnění, která činí nejméně 10 kalendářních dnů, poskytnuté mu Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn omezit či přerušit poskytování Služeb nebo nedodat dosud Účastníkovi nepředané zboží.
- 6.3 Účastník je povinen bez zbytečného odkladu po převzetí zboží provést jeho kontrolu a v případě jakéhokoli zjištěného rozdílu od své objednávky co do množství či druhu zboží je povinen tento rozdíl oznámit Poskytovateli nebo jeho pověřenému zástupci. Reklamační vadného zboží se řídí platnými právními předpisy a Reklamačním řádem.

#### 7. Zneužívání služeb

Účastník není oprávněn používat SIM karty poskytnuté dle Smlouvy, resp. jednotlivých Dílčích smluv k jiným účelům, než pro které jsou určeny, a to zejména ke komerční terminaci hovorů. Účastník je oprávněn SIM karty používat výhradně jako doplňkové zařízení pobočkových ústředních schválených Českým telekomunikačním úřadem vytvářejícím nestandardní rozhraní pro připojení pobočkové ústředny k veřejným sítím elektronických komunikací. Při připojení pobočkové ústředny k sítím elektronických komunikací s využitím SIM karty jako GSM brány musí být dodržen postup a splněny podmínky dle platných právních předpisů, přičemž Účastník je povinen vyžádat si předchozí písemný souhlas Poskytovatele k využití konkrétní SIM karty, která bude určena prostřednictvím IMSI (čísla SIM karty) nebo MSISDN, jako GSM brána. Seznam čísel SIM karet a telefonních čísel, k nimž dává Poskytovatel souhlas dle tohoto článku, je nedílnou součástí Dílčí smlouvy a tvoří její přílohu. Účastník není oprávněn prodat či převést práva k jakékoli ze Služeb bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele. V případě porušení některé z těchto povinností je Poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování Služeb dle Dílčí smlouvy, příp. Smlouvy. Poskytovatel dále může omezit nebo přerušit užívání Služeb v případě, že Účastník bude užívat služby způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům Poskytovatele, případně provoz sítě či jakékoli její části, nebo bude existovat důvodné podezření, že Účastník zneužívá nebo zneužíval služby (způsob užívání Služeb Účastníkem např. vykazuje charakteristiky strojového generování provozu nebo jsou Služby užívány jiným nestandardním způsobem). Poskytovatel je oprávněn Účastníkovi v odůvodněných případech jednostranně změnit rozsah poskytovaných služeb nebo nastavit maximální počet SIM karet, které mu na základě uzavřené Smlouvy a jednotlivých Dílčích smluv poskytne. Maximální počet SIM karet je závislý na počtu zaměstnanců Účastníka.

#### 8. Další účastníci

- 8.1 Podmínky Smlouvy se mohou na základě písemného souhlasu Poskytovatele vztahovat i na právní subjekty, které jsou s Účastníkem v tzv. podnikatelském seskupení nebo v jiném prokazatelném vztahu ekonomické závislosti (dále „Další účastník“). Podmínkou však je písemné potvrzení Účastníka, že s přistoupením Dalšího účastníka souhlasí a že ho seznámil se všemi podmínkami Smlouvy a uzavření příslušné písemné dohody o přistoupení, jejímž obsahem bude prohlášení Dalšího účastníka, že souhlasí s podmínkami Smlouvy a ke Smlouvě v plném rozsahu přistupuje. V případě splnění uvedených podmínek nebude Poskytovatel souhlas bezdůvodně odupřovat. Okamžikem nabytí účinnosti dohody o přistoupení nabývá Další účastník práv a povinností Účastníka dle této Smlouvy, s výjimkou možnosti rozhodování o přistoupení dalšího účastníka ke Smlouvě.
- 8.2 Nedojednávají-li se Poskytovatel a Další účastník jinak, smluvní vztah mezi Dalším účastníkem a Poskytovatelem zaniká ukončením Smlouvy, přičemž Účastník je oprávněn z pozice administrátora ukončit poskytování služeb pro Dalšího účastníka.
- 8.3 Veškerá Vyúčtování za zboží i Služby vystavovaná pro další účastníky budou vystavována na obchodní firmu Dalšího účastníka, přičemž Účastník ručí společně a nerozdílně Poskytovateli za splnění závazků Dalšího účastníka v souladu s § 1872 a násl. či v souladu s § 2018 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

## 9. Uživatel Služeb

- 9.1 Účastník je povinen seznámit osoby, kterým umožní užívání Služeb podle této Smlouvy (dále jen „Uživatel“) s podmínkami Smlouvy, Dílčích smluv, Všeobecnými podmínkami a Informacemi pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „Informace“) (dále společně jen „Údaje“). Služby je oprávněn využívat výhradně Účastník, tzn. Uživatelem mohou být pouze zaměstnanci Účastníka a členové statutárních orgánů Účastníka. Umožnění užívání Služeb jiným osobám je v rozporu s účelem Smlouvy a je považováno za zneužívání Služeb.
- 9.2 V případě využití Služby, na základě které Účastník získá přístup k provozním údajům spojeným s jednotlivými účastnickými mobilními čísly (dále jen „MSISDN“), je Účastník povinen o této skutečnosti Uživatele předem informovat.
- 9.3 V případě, že by Uživatel vyslovil nesouhlas se zpracováním údajů pro některý z účelů vymezených v Informacích nebo s poskytnutím údajů Účastníkovi, je Účastník povinen Poskytovatele informovat, s výjimkou případů, kdy je Uživateli umožněno odvolání souhlasu přímo.

## 10. Ukončení Smlouvy

- 10.1 Smlouva je ukončena v případě ukončení podnikatelské činnosti jedné ze smluvních stran, a to ke dni právní moci příslušného rozhodnutí. V případě, že je smluvní straně známo, že dojde k ukončení její podnikatelské činnosti, je povinna o této skutečnosti druhou smluvní stranu neprodleně informovat.
- 10.2 Smluvní strany mohou od Smlouvy odstoupit pouze z důvodů uvedených ve Smlouvě nebo z důvodů, které předpokládá ustanovení § 2001 a násl. občanského zákoníku. Odstoupení od Smlouvy z důvodů na straně Účastníka nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit smluvní pokutu za předčasně ukončení Smlouvy.
- 10.3 Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit, a to i okamžitě, v případě podstatného porušení Smlouvy ze strany Účastníka spočívajícího zejména (I) v prodlení Účastníka s placením ceny za Služby či zboží trvajícím minimálně 30 kalendářních dnů, (II) v prodlení Účastníka se zaplacením smluvní pokuty či její části trvajícím minimálně 30 kalendářních dnů, (III) v použití SIM karet k jiným účelům, než ke kterým jsou určeny (zneužívání služeb) či porušení povinností uvedené v čl. 7 těchto obchodních podmínek, (IV) v poškozování koncového či jiného zařízení Poskytovatele, (V) v neposkytnutí součinnosti Účastníka nezbytné pro poskytování Služeb poskytovatelem nebo (VI) v porušení informační povinnosti o ukončení podnikatelské činnosti. Poskytovatel je dále oprávněn okamžitě odstoupit od Smlouvy nebo přerušit poskytování Služeb v případě zahájení insolvenčního řízení, v případě vydání rozhodnutí o úpadku nebo v případě, že insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo konkurs byl zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující, jakož i v případě rozhodnutí o vstupu Účastníka do likvidace. Odstoupením Poskytovatele od Smlouvy zanikají rovněž jednotlivé Dílčí smlouvy. Odstoupení je účinné dnem doručení odstoupení, není-li v odstoupení uvedeno datum pozdější. Odstoupením od Smlouvy není jakkoli dotčeno právo Poskytovatele na úhradu jakýchkoli dlužných částek, smluvních pokut sjednaných ve Smlouvě a Dílčí smlouvě a příp. náhradu škody.
- 10.4 Účastník i Poskytovatel je oprávněn ukončit tuto Smlouvu výpovědí nejdříve ke poslednímu dni doby trvání doby určité, na kterou byla Smlouva sjednána, přičemž písemná výpověď musí být doručena druhé smluvní straně nejméně 3 měsíce předem, v případě výpovědi ze strany Účastníka na adresu Poskytovatele: Vodafone Czech Republic a.s., Inbox: Výpověď OneNet, náměstí Junkových 2, Praha 5, 155 00. Po uplynutí doby určité, kdy dojde ke změně trvání Smlouvy na dobu neurčitou, může Účastník ukončit Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která začne běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli. Účastník je však oprávněn Smlouvu vypovědět pouze za předpokladu, že veškeré Dílčí smlouvy byly řádně ukončeny či vypovězeny (nejpozději současně s doručením výpovědi rámcové smlouvy Poskytovateli). Výpověď je Účastník povinen zároveň zaslat také e-mailem ze své e-mailové adresy na adresu [vypoved.onenet@vodafone.cz](mailto:vypoved.onenet@vodafone.cz). V případě podání výpovědi ze strany Poskytovatele budou Služby poskytované po ukončení Smlouvy účtovány dle Všeobecných podmínek a aktuálního Ceníku Poskytovatele, nebude-li dohodnuto jinak.
- 10.5 Účastník je dále oprávněn bez sankcí písemně vypovědět Smlouvu (resp. příslušnou Dílčí smlouvu) v případě změny podstatných náležitostí Smlouvy (resp. příslušné Dílčí smlouvy) nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení Účastníka (s výjimkou změn vyvolaných změnou právní úpravy či rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu).
- 10.6 V případě podání výpovědi ze strany Účastníka je Účastník oprávněn v průběhu výpovědní doby (do ukončení Smlouvy) požádat o přenos telefonních čísel do sítě jiného operátora. V takovém případě bude Smlouva ukončena ke dni přenosu posledního telefonního čísla, nejdříve však uplynutím výpovědní doby.
- 10.7 Účastník je oprávněn v případě, že budou splněny podmínky dle článku 1.1.5 Všeobecných podmínek ukončit účastnickou smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací na jednotlivé telefonní číslo (mobilní služby poskytované prostřednictvím SIM karty či fixní služby elektronických komunikací) písemnou výpovědí s uvedením tohoto důvodu, kterou je v takovém případě povinen doručit Poskytovateli (na adresu uvedenou v čl. 10.4) nejpozději do 15 kalendářních dnů ode dne účinnosti této změny. V takovém případě bude účastnická smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací na jednotlivé telefonní číslo (mobilní služby poskytované prostřednictvím SIM karty či fixní služby elektronických komunikací) ukončena bez sankce.

## 11. Přenositelnost telefonních čísel

- 11.1 V případě, že pro poskytování Služeb na základě Dílčí smlouvy mají být do sítě Poskytovatele přenesena čísla Účastníka ze sítě jiného poskytovatele služeb, souhlasí Účastník s tím, že pokud nebudou tato čísla přenesena do sítě Poskytovatele ve lhůtě 1 měsíce od data podpisu příslušné Dílčí smlouvy, případně v jiné lhůtě písemně dohodnuté mezi smluvními stranami, je Účastník povinen zvolit si do 3 pracovních dnů namísto přenášených telefonních čísel telefonní čísla z přidělu Poskytovatele. V případě, že si Účastník tato čísla nezvolí, je Poskytovatel oprávněn mu tato čísla přidělit. Pokud však účastnická čísla Účastníka nebylo prokazatelně možné v uvedené lhůtě přenést do sítě Poskytovatele z důvodu neležícího na straně Účastníka, sjednají obě strany v dobré víře novou lhůtu, ve které bude objektivně možné účastnická čísla Účastníka přenést; to však nemá vliv na povinnost Účastníka čerpat Služby v minimálním rozsahu uvedeném ve Smlouvě, není-li dohodnuto jinak.
- 11.2 Blíže podmínky přenositelnosti čísel se řídí Všeobecnými podmínkami a podmínkami služby přenositelnosti telefonních čísel, které jsou k dispozici na [vodafone.cz](http://vodafone.cz).

## 12. Ustanovení společná a závěrečná

- 12.1 Oznámení nebo žádosti, které Účastník zasílá Poskytovateli, jsou považovány za řádně doručené, pokud budou zaslány Poskytovateli písemně, a to i e-mailem (z e-mailové adresy Účastníka) na uvedená kontaktní místa: Vodafone Czech Republic a.s., Vodafone firemní péče, náměstí Junkových 2, Praha 5, 155 00, e-mailová adresa: [vip@vodafone.cz](mailto:vip@vodafone.cz), a doručeny doporučenou poštovní zásilkou nebo elektronickou poštou s potvrzením Poskytovatele o úspěšném doručení. Oznámení, která mohou být učiněna ústně, lze uskutečnit telefonicky na číslo +420 800 700 877.
- 12.2 Jakákoli oznámení, která mají být dle Smlouvy doručena Účastníkovi, budou považována za řádně doručena, pokud budou adresována Účastníkovi na kontakty uvedené ve Smlouvě či Dílčí smlouvě a mohou být zaslána poštovní zásilkou nebo elektronickou poštou či zpřístupněna prostřednictvím Internetové samoobsluhy. Nebude-li však dohodnuto jinak, písemnosti, s jejichž doručením je spojen vznik určité právní skutečnosti, která má podle Smlouvy vliv na vznik, trvání nebo zánik práv a povinností smluvních stran, budou doručovány pouze doporučenou poštovní zásilkou nebo kurýrem s potvrzením o doručení. Oznámení, jež mohou být dle Smlouvy učiněna ústně, mohou být směřována na telefonní číslo Účastníka uvedené ve Smlouvě či Dílčí smlouvě. Podmínky doručování prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb se dále řídí Všeobecnými podmínkami.
- 12.3 Pokud se v budoucnu některoli ustanovení Smlouvy či Dílčí smlouvy stane nezákonným, neplatným či nevymahatelným, nebude taková

skutečnost mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení a smluvní strany se zavazují takové ustanovení nahradit ustanovením platným a vymahatelným, jehož předmět bude nejlépe odpovídat předmětu a účelu původního ustanovení.

- 12.4 Práva a závazky vyplývající ze Smlouvy nemůže žádná ze smluvních stran převést/postoupit na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Účastník je oprávněn požádat o převod/postoupení práv a povinností ze Smlouvy nejdříve po uplynutí 3 měsíců její účinnosti. Toto ustanovení nemá vliv na právo Poskytovatele postoupit třetí osobě finanční pohledávky za Účastníkem vzniklé z této Smlouvy nebo z Dílčí smlouvy bez souhlasu Účastníka.
- 12.5 Účastník se zavazuje, že vynaloží veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby zajistil, že s informacemi získanými v souvislosti se Smlouvou, Dílčí smlouvou či souvisejícími s Poskytovatelem, které nebudou v obchodních kruzích běžně známé a dostupné, bude zacházet jako s důvěrnými údaji a sděleními, a bude tedy dbát, aby nebyly zneužity, a nesdělí je žádné třetí straně s výjimkou případů, kdy k tomu bude mít písemný souhlas Poskytovatele nebo na základě povinností vyplývajících z platných právních předpisů. Uvedený závazek platí i po ukončení Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn zpřístupnit shora uvedené informace ovládajícím a ovládaným osobám ve smyslu ustanovení § 74 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů.
- 12.6 Účastník souhlasí s tím, aby Poskytovatel uváděl Účastníka, jeho obchodní firmu, IČO a sídlo ve svém referenčním listu jakožto referenčního zákazníka. Tento souhlas je Účastník oprávněn kdykoli odvolat.
- 12.7 Není-li stanoveno jinak, může být Smlouva nebo Dílčí smlouva změněna, doplňována nebo zrušena pouze na základě písemné dohody smluvních stran.
- 12.8 Reklamační služba se řídí Reklamačním řádem společnosti Vodafone Czech Republic a.s., Reklamační služba elektronických komunikací s tím, že místem pro uplatnění písemné reklamační adresy Vodafone Czech Republic a.s., Vodafone firemní péče, náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5.
- 12.9 Poruší-li některá ze smluvních stran svou povinnost a druhá smluvní straně tím vznikne škoda, vzniká poškozené straně nárok na náhradu škody ve smyslu ustanovení § 2913 občanského zákoníku s výhradou ustanovení § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb.

### 13. Změna, platnost a účinnost Obchodních podmínek OneNet

- 13.1 Poskytovatel je oprávněn tyto Obchodní podmínky OneNet jednostranně měnit. Obchodní podmínky OneNet platí po celou dobu trvání Smlouvy či jednotlivých Dílčích smluv, popř. i po jejím skončení, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků z ní plynoucích.
- 13.2 Do platných Obchodních podmínek OneNet lze nahlížet na webových stránkách společnosti Poskytovatele [vodafone.cz](http://vodafone.cz).
- 13.3 Tyto Obchodní podmínky OneNet pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti pozdějších Obchodních podmínek OneNet.
- 13.4 Tyto Obchodní podmínky OneNet nabývají účinnosti dne 1. 5. 2018 a nahrazují Obchodní podmínky OneNet ze dne 11. 8. 2016.



# Reklamace

Vyúčtování/služeb  
elektronických  
komunikací

## Článek I.

### Úvodní ustanovení

V tomto reklamačním řádu najdete zásady, principy a způsob uplatňování svých práv jako zákazníka v souvislosti s naší odpovědností za vady při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „služby“).

Svá práva najdete ve Všeobecných podmínkách pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Vodafone Czech Republic, a. s. (dále jen „Všeobecné podmínky“). Věřte nám, že se budeme snažit vyřešit všechny spory dohodou a k vaší spokojenosti.

## Článek II.

### Výklad základních pojmů

**Reklamacie** – uplatnění vašich práv z titulu naší odpovědnosti za vady poskytnutých služeb. Reklamacie můžete podat na Vyúčtování ceny služby (dále jen „Vyúčtování“) nebo na poskytovanou službu.

**Osoba oprávněná podat reklamacie** – zákazník, který má s námi uzavřenou smlouvu o poskytování služeb dle Všeobecných podmínek a který uplatňuje svá práva dle tohoto reklamačního řádu (dále jen „reklamující“).

## Článek III.

### Rozsah odpovědnosti

Odpovídáme (s omezením uvedeným níže) za rozsah, cenu a kvalitu všech služeb, které poskytujeme, a to v případě, že:

1. služba nebyla poskytnuta v dohodnutém rozsahu či kvalitě nebo
2. služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným právním předpisům nebo
3. za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající cenovým ujednáním.

## Článek IV.

### Právo uplatnit reklamacie, způsob, místo a lhůty uplatnění reklamacie

#### Způsob uplatnění reklamacie:

Reklamacie můžete uplatnit písemně. Reklamacie musí obsahovat jméno reklamujícího, telefonní číslo a přesný důvod reklamacie. Podání reklamacie nemá odkladný účinek na splatnost Vyúčtování.

#### Místo uplatnění reklamacie:

Reklamacie se uplatňuje písemně na adrese Vodafone Czech Republic, a. s., Reklamační oddělení, náměstí Junkových 2808/2, 155 00 Praha 5.

Reklamacie lze přijmout rovněž v jakémkoliv prodejně společnosti Vodafone Czech Republic, a. s. Aktuální seznam našich prodejen najdete na našem webu [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz).

#### Lhůta pro uplatnění reklamacie:

1. Reklamacie vyúčtování ceny se uplatňuje do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování.
2. Reklamacie předplacených služeb se uplatňuje do 2 měsíců ode dne jejich poskytnutí.
3. Reklamacie týkající se jiných vad poskytovaných služeb se uplatňuje bez zbytečného odkladu, nejpozději však 2 měsíce od vadného poskytnutí služby.

## Článek V.

### Lhůty pro vyřízení reklamaci

Reklamacie se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamacie. Reklamacie se vyřizují nejpozději 1 měsíc od doručení reklamacie Vodafone. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním poskytovatelem, vyřizuje se reklamacie nejpozději 2 měsíce od jejího doručení Vodafone.

## Článek VI.

### Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za služby

V případě, že je reklamacie vyúčtování ceny shledána oprávněnou, máte právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen účtovaných za služby do 1 měsíce od vyřízení reklamacie. Přeplatek či zaplacenou sumu vám vrátíme formou snížení částky v následujícím měsíčním vyúčtování. Přesahuje-li však částka šestinásobek průměrné měsíční výše vyúčtování za posledních 6 zúčtovacích období, lze se dohodnout na jiném způsobu vrácení.

Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamacie, který nebylo možno z objektivních důvodů vrátit, se promlčuje ve lhůtách stanovených právními předpisy.

## Článek VII.

### Náhrada škody

Nárok na náhradu škody uplatněte prosím písemně. Uznáme-li nárok oprávněným, poskytneme vám náhradu škody formou započtení poskytnuté výše náhrady škody k částce označené „K platbě celkem“, uvedené na vyúčtování služeb vystaveném po vyřízení reklamacie (tedy formou snížení částky určené k úhradě). Pouze v případě,

že tento postup nebude možný z důvodu ukončení smlouvy, bude náhrada škody poskytnuta v penězích a příslušná částka vám bude zaslána na vaši poslední známou adresu.

V souladu s příslušnými právními předpisy vám však neposkytneme náhradu škody, která vám vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Pokud bylo možno službu využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na naší straně, zajistíme odstranění závady a poskytneme vám přiměřenou slevu z ceny služby (výše slevy je závislá na našem posouzení) nebo po dohodě s vámi poskytneme službu náhradním způsobem.

V ostatních případech odpovídáme za škodu, která vám vznikne v důsledku porušení našich povinností stanovených v právních předpisech a Všeobecných podmínkách.

### **Společná a závěrečná ustanovení**

1. V případě, že s vyřízením reklamace nesouhlasíte, máte právo podat námitky proti vyřízení reklamace k Českému telekomunikačnímu úřadu.
2. Reklamační řád je k dispozici k nahlédnutí ve všech prodejnách Vodafone a na internetové stránce [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz).
3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 12. 2019 a plně nahrazuje reklamační řád ze dne 1. 1. 2015.

Společnost Vodafone Czech Republic, a. s., se sídlem na náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, IČ: 25788001, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, spis. zn. B.6064





**Reklamace**  
zboží

## Článek I.

### Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád stanoví práva a povinnosti Vodafonu jakožto prodávajícího a práva a povinnosti fyzických a právnických osob jakožto kupujících, a to v souladu s platnými právními předpisy upravujícími odpovědnost Vodafonu za vady zboží.

## Článek II.

### Výklad základních pojmů

Pro účely tohoto reklamačního řádu mají uvedené pojmy následující význam:

- 1. Zboží** – jakákoli komunikační zařízení (přístroje) a jejich příslušenství (zejména mobilní telefony, netbooky, handsfree sady, baterie), která jsou předmětem kupní smlouvy uzavřené mezi Vodafonem a kupujícím.
- 2. Kupující** – fyzická nebo právnická osoba, se kterou Vodafone uzavřel kupní smlouvu, na jejímž základě nabyl kupující po uhrazení kupní ceny vlastnické právo ke zboží.
- 3. Práva z vadného plnění** – prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady.
- 4. Jakost při převzetí** – zboží má v době převzetí vlastnosti, které si strany ujednaly, případně které prodávající popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy, jež zboží provázela:
  - zboží se hodí k účelu, ke kterému je určeno nebo pro který se obvykle užívá;
  - zboží jakostí a provedením odpovídá vzorku nebo předloze, bylo-li tak smluvně určeno;
  - zboží je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
  - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 5. Reklamace** – uplatněním reklamace se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí uplatnění práv vyplývajících z vadného plnění.
- 6. Prodejna Vodafonu** – provozovny Vodafonu registrované v živnostenském rejstříku (obchody, outdoor kiosky, indoor kiosky, Vodafone turné a Mini Vodafone turné). Seznam všech provozoven je k dispozici na [vodafone.cz](http://vodafone.cz).
- 7. Reklamující** – oprávněná osoba uplatňující práva z vadného plnění.
- 8. Autorizovaný servis Vodafonu** – autorizované servisní místo, které je Vodafonem pověřeno k provádění oprav zboží. Seznam autorizovaných servisů Vodafonu je k dispozici na [vodafone.cz](http://vodafone.cz) (viz servisní střediska).
- 9. Servisní list** – doklad vystavený autorizovaným servisem Vodafonu, v němž je uveden výsledek posouzení reklamace ze strany servisu a případně též popis vady zboží a provedené opravy.

## Článek III.

### Rozsah a doba odpovědnosti za vadné plnění

- 1. Vodafone odpovídá kupujícímu za prodané zboží, a to v případě, že:**
  1. zboží nemá vlastnosti stanovené technickými normami;
  2. zboží má v okamžiku převzetí kupujícím vady.

Projevili-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. To neplatí, je-li kupujícím podnikatel a z okolností je zřejmé, že se koupě týká jeho podnikatelské činnosti.

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.

Upozornění na vlastnosti výrobku: U baterií se v důsledku běžného opotřebení jejich kapacita případně snižuje.

Při koupi již použitého spotřebního zboží lze vzájemně ujednat zkrácení doby pro uplatnění práv z vadného plnění, a to na polovinu zákonné doby. Tato skutečnost je uvedena v dokladu o prodeji zboží, případně v záručním listě, pokud byl vydán.

Je-li na prodávané věci, jejím obalu, v návodu nebo v reklamě uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost dle § 2113 občanského zákoníku.

## Článek IV.

### Právo uplatnit reklamaci, způsob a místo jejího uplatnění

#### 1. Osoby oprávněné k uplatnění reklamace:

Reklamaci zboží zakoupeného u Vodafonu může uplatnit ten, kdo prokáže, že je oprávněný k podání reklamace, a to zejména dokladem o koupi reklamovaného zboží a/nebo záručním listem, pokud byl vydán.

#### 2. Místo a způsob uplatnění reklamace:

Reklamace vad zboží zakoupeného u Vodafonu se uplatňuje:

1. osobně v místě prodeje zboží, případně ve kterékoli prodejně Vodafonu (s výjimkou Vodafone turné a Mini Vodafone turné);
2. prostřednictvím České pošty, s. p. (dále „Česká pošta“). Zboží je potřeba v takovém případě zaslat na adresu Muff Logistics, Průmyslová 1306/7, 102 00 Praha 10.
3. Právo na odstranění vady (opravu zboží) lze uplatnit prostřednictvím autorizovaných servisů Vodafonu uvedených na vodafone.cz. Reklamace u jiných servisních středisek nebude Vodafonem uznána.
4. V případě zakoupení televize Sony je třeba reklamaci uplatnit přímo prostřednictvím společnosti Sony servisní centrum s.r.o., Drahobejlova 2391/13, 190 00 Praha 9 – Libeň, tel.: 272 650 240, e-mail: info@sony-servis.cz.

Při reklamaci zboží musí být vadné zboží vždy předloženo a dále musí reklamující jednoznačným způsobem prokázat, že je kupujícím, tj. např. předložením faktury, záručního listu, pokud byl vystaven, apod. O reklamaci bude pořízen zápis, jehož kopii reklamující obdrží. V případě reklamace prostřednictvím České pošty, s. p., musí být zboží a případné dokumenty Vodafonu zaslány společně s popisem reklamované vady.

Při uplatnění reklamace zboží je zákazník povinen na svém přístroji deaktivovat mj. službu FMI (Apple – Find My iPhone), odstranit ze svého přístroje účet Google, případně vypnout veškeré aplikace, které by mohly bránit vstupu do přístroje, a znemožnily tak diagnostiku přístroje. Neodstranění účtu Google z reklamovaného přístroje může mít za následek blokadu přístroje ze strany Googlu. Případné odblokování přístroje je placená služba, za kterou Vodafone nenese zodpovědnost.

Dále Vodafone nezajišťuje zálohování dat uložených v mobilním telefonu při jeho převzetí k vyřízení reklamace a neodpovídá za ztrátu dat při vyřizování reklamace.

Vodafone upozorňuje, že v rámci vyřizování reklamace opravou mobilního telefonu bude vždy provedena nová instalace softwaru, která způsobí ztrátu dat a nastavení. Pokud si zákazník přeje zachovat data uložená v mobilním telefonu, musí před odevzdáním mobilního telefonu k provedení opravy provést zálohu takových dat.

**Před odevzdáním zboží k reklamaci je reklamující povinen smazat svůj eSIM profil ze zařízení nebo jej blokovat.**

#### 3. Lhůta pro uplatnění reklamace:

1. Reklamace se uplatňuje bez zbytečného odkladu, nejpozději dvacet čtyřmi měsíci od převzetí zboží, není-li dohodnuto jinak. Pro počítání lhůt je rozhodující den přijetí reklamovaného zboží Vodafonem (tj. reklamované zboží musí být Vodafonem přijato nejpozději poslední den této lhůty). V případě, že reklamující uplatní své právo na odstranění vady (opravu zboží) přímo u autorizovaného servisu Vodafonu (viz výše) a autorizovaným servisem je zjištěno, že se jedná o neodstranitelnou vadu, za kterou Vodafone odpovídá dle zákona, je reklamující oprávněn bez zbytečného odkladu uplatnit u Vodafonu své právo z odpovědnosti Vodafonu za vady (jiné než na opravu zboží).

### Lhůty pro vyřizování reklamací

Reklamacie se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické náročnosti uplatněné reklamacie, **maximálně však do třiceti (30) kalendářních dnů** od uplatnění reklamacie u Vodafonu, pokud se Vodafone s reklamujícím nedohodnou na lhůtě delší.

## Článek VI.

### 1. Práva kupujícího v případě, že je reklamacie shledána oprávněnou

1. V případě, že je reklamacie shledána oprávněnou, má reklamující především právo na bezplatné odstranění vady.
2. Dále má kupující právo požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
3. Reklamující má právo na výměnu vadného zboží (dodání nové věci či jen výměnu součásti věci) nebo na odstoupení od kupní smlouvy také v případě, že sice jde o vady odstranitelné, zboží však nelze pro opakovaně vyskytnuté vady po opravě nebo pro větší počet vad řádně užívat. O opakovaně vyskytnuté vady po opravě se jedná, když stejná vada, která byla ve lhůtě nejméně dvakrát bezplatně odstraňována, bude znovu oprávněně reklamována. Větším počtem vad se rozumí alespoň tři vady, které se na reklamovaném zboží vyskytnou současně.
4. V případě, že se na zboží objeví postupně více různých vad, umožní Vodafone reklamujícímu výměnu vadného zboží nebo odstoupení od smlouvy v případě uplatnění čtvrté oprávněné reklamacie vady zboží.
5. Nevyužije-li kupující žádnou z výše uvedených možností, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že Vodafone nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit.

Ostatní nároky reklamujícího vyplývající z platných právních předpisů tím nejsou dotčeny. Reklamující musí při uplatnění reklamacie sdělit, jaký konkrétní nárok z odpovědnosti Vodafonu za vady uplatňuje. Pokud si reklamující svůj nárok zvolí (uplatní jedno ze svých práv), je svou volbou vázán a není oprávněn ji následně měnit. Prostřednictvím autorizovaných servisů Vodafonu může reklamující uplatnit pouze právo na odstranění vady (opravu zboží).

V případě, že reklamujícímu vznikne na základě reklamacie nárok na výměnu zboží a příslušný typ zboží již není v prodeji, bude mu nabídnut obdobný typ stejné značky zboží v ceně původního zboží, případně, pokud neexistuje obdobný typ stejné značky zboží v původní ceně, bude kupujícímu vrácena kupní cena zboží. Vodafone s reklamujícím se také mohou výslovně dohodnout na výměně vadného zboží za zboží jiné značky či zboží s odlišnými vlastnostmi v cenové kategorii reklamovaného zboží.

Při uplatnění práva na výměnu zboží či odstoupení od kupní smlouvy z důvodu opakovaného výskytu vady prokazuje kupující oprávněnost svého nároku předložením servisních listů, ve kterých jsou zaznamenány předchozí opravy, případně dalších dokladů vztahujících se k reklamaci.

Při uplatnění nároku reklamujícího na odstoupení od kupní smlouvy kupující souhlasí s tím, že v případě aktuální nedostatečné hotovosti příslušné peněžní částky na prodejním místě je Vodafone oprávněn zaslat tuto částku i na bankovní účet kupujícího, který mu kupující uvedl, anebo ji zaslat složenkou prostřednictvím poštovní přepravy.

### 2. Práva kupujícího v případě, že je reklamacie shledána neoprávněnou

V případě, že je reklamacie zboží shledána neoprávněnou, oznámí Vodafone tuto skutečnost reklamujícímu, případně zároveň dle posouzení servisu navrhne cenu opravy zboží. Reklamující je povinen do pěti (5) pracovních dnů od odeslání či sdělení uvedeného oznámení Vodafone písemně sdělit, zda souhlasí s cenou za opravu zboží dle sděleného návrhu, či zda opravu nepožaduje. Toto vyjádření je pro reklamujícího závazné. Pokud se reklamující ve stanovené lhůtě nevyjádří, má se za to, že s návrhem nesouhlasí. Výše uvedeným nejsou dotčeny povinnosti reklamujícího vyzvednout si zboží dle čl. VIII tohoto reklamačního řádu.

V případě, že je na základě posouzení autorizovaného servisu shledáno mechanické poškození zboží či není nalezena/potvrzena závada zboží, je Vodafone oprávněn naúčtovat reklamujícímu účelně vynaložené náklady spojené s diagnostikou zboží a jeho dopravou.

### **3. Nezáruční oprava zboží**

Projeví-li zákazník zájem o nezáruční opravu zboží, jedná se o placenou opravu. Cena opravy bude případně se zákazníkem dohodnuta před provedením opravy v návaznosti na cenový návrh.

## **Článek VII.**

### **Vypůjčka telefonu po dobu reklamace**

Vodafone může po dobu opravy mobilního telefonu poskytnout reklamujícímu náhradní mobilní telefon, a to formou vypůjčky. Takto vypůjčený telefon je reklamující povinen užívat v souladu s účelem, ke kterému mu byl vypůjčen, a chránit ho před poškozením, ztrátou a zničením. Reklamující není oprávněn přenechat vypůjčený telefon k užívání třetím osobám a nese riziko za veškeré případné škody vzniklé v době od jeho převzetí do jeho vrácení Vodafone. V případě jeho poškození má Vodafone právo na náhradu škody, která mu tím vznikla. Vypůjčený telefon je reklamující povinen vrátit při převzetí zboží dle čl. VIII reklamačního řádu, nejpozději však ve lhůtě stanovené v dohodě o vypůjčce. Na vypůjčku telefonu nemá reklamující právní nárok.

## **Článek VIII.**

### **Převzetí zboží po vyřízení reklamace, úschova zboží**

1. V případě, že reklamace vad zboží není vyřízena ihned, je reklamující povinen vyzvednout si reklamované zboží u Vodafone do tří (3) pracovních dnů od obdržení sdělení, že reklamace byla vyřízena, a to bez ohledu na to, zda byla vyřízena ve prospěch, či neprospěch reklamujícího. Pokud nebude Vodafonem oznámeno dřívější vyřízení reklamace dle předchozí věty, je reklamace vyřízena 30. dnem od uplatnění reklamace u Vodafone dle čl. V tohoto reklamačního řádu a reklamující je povinen si k tomuto dni reklamované zboží vyzvednout a informovat se o výsledku reklamace. Pokud nebude zboží vyzvednuto v uvedené lhůtě, je Vodafone oprávněn za každý den, kdy je reklamující v prodlení s vyzvednutím zboží, účtovat náklady za uskladnění ve výši 10 Kč za každý započatý den.
2. Nevyzvedne-li si reklamující reklamované zboží do šesti (6) měsíců ode dne, kdy k tomu byl povinen, je Vodafone oprávněn reklamované zboží na náklady reklamujícího prodat či zlikvidovat. V případě prodeje je Vodafone oprávněn odečíst si náklady na uskladnění reklamovaného zboží a náklady prodeje.

## **Článek IX.**

### **Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení**

1. Na tuto smlouvu se vztahují příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. Pokud jste uzavřeli smlouvu v postavení spotřebitele, můžete v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění řešit spory vyplývající ze smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu (ctu.cz), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u finančního arbitra (finarbitr.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce (coi.cz).
2. Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech prodejnách Vodafone a na stránkách vodafone.cz.
3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 12. 2019 a plně nahrazuje reklamační řád ze dne 19. 8. 2019.

Společnost Vodafone Czech Republic, a. s., se sídlem na náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, IČ: 25788001, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, spis. zn. B.6064