

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací

č. VVS/POSS – 2020/0379

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění spolu s příslušnými ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, v platném znění

Smluvní strany:

Vodafone Czech Republic a. s.

IČO: 25788001

se sídlem: náměstí Junkových 2808/2, 155 00 Praha 5

zastoupen/a:

na straně jedné,

dále jen „**poskytovatel**“,

a

město Dvůr Králové nad Labem,

IČO: 00277819

se sídlem: nám. T. G. Masaryka 38, 544 17 Dvůr Králové nad Labem

zastoupené: Ing. Janem Jarolímem, starostou města

dále jen „**objednavatel**“,

uzavírají rámcovou smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací

Článek 1

Předmět a účel smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen smlouva) je úprava práv a povinností smluvních stran při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a jiných služeb, včetně všech činností souvisejících se zajištěním požadovaných služeb (dále jen služby). Výčet a základní charakteristiky služeb jsou charakterizovány v zadávací dokumentaci a výzvě k podání nabídky na veřejnou zakázku malého rozsahu.
2. Účelem této smlouvy je realizace veřejné zakázky dle zadávací dokumentace veřejné zakázky, která tvoří přílohu smlouvy jako její Příloha č. 1 (dále jen zadávací dokumentace).
3. Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednavateli a jím určeným provázaným osobám sjednané služby za zvýhodněných obchodních podmínek a takovým způsobem, aby byli objednavatel/provázaná osoba schopni řádně vykonávat svou činnost a naplňovat bez omezení své provozní potřeby.

4. Objednavatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za služby řádně a včas v souladu s touto smlouvou.

Článek 2

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel je povinen poskytovat sjednané služby za podmínek uvedených v této smlouvě a v zadávací dokumentaci, která tvoří Přílohu č. 1 této smlouvy, jakož i v souladu s příslušnými právními předpisy a relevantními technickými normami.
2. Poskytovatel se zavazuje postupovat při plnění smlouvy s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí, sledovat a chránit oprávněné zájmy objednavatele/provázaných osob a postupovat v souladu s jeho pokyny a pokyny jím pověřených osob.
3. Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu informovat objednavatele o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro poskytování služeb.
4. Poskytovatel prohlašuje, že má veškeré povolení a/nebo souhlasy či jiné doklady nezbytné pro řádné plnění jeho povinností vyplývajících z této smlouvy.
5. Objednavatel/provázaná osoba poskytne poskytovateli takovou součinnost, která se v průběhu plnění závazků poskytovatele dle této smlouvy projeví jako potřebná pro poskytování služeb.
6. Objednavatel předá poskytovateli seznam provázaných osob – Příloha č. 2 této smlouvy, které jsou zahrnuty pod režim této smlouvy a kterým je poskytovatel za stanovených podmínek povinen poskytovat služby.
7. Objednavatel je oprávněn v době trvání této smlouvy objednat u poskytovatele další služby podle jeho aktuální nabídky a tím rozšířit rozsah smlouvy dle svých komunikačních potřeb a dle komunikačních potřeb provázaných osob.
8. Vzájemný styk mezi poskytovatelem a objednavatelem bude na pracovní úrovni probíhat prostřednictvím kontaktních osob, a to konkrétně vedoucí odboru všeobecné vnitřní správy nebo vedoucí technicko-hospodářského oddělení všeobecné vnitřní zprávy, u provázaných osob konkrétně určená osoba. Jakékoliv změny v údajích kontaktních osob objednavatele a poskytovatele si písemně sdělí bez zbytečného odkladu.

Článek 3

Doba a místo plnění

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou 24 měsíců ode dne sjednaného zahájení poskytování služeb; tím není dotčeno oprávnění objednavatele k předčasnému ukončení této smlouvy ve smyslu článku 7 této smlouvy nebo příslušných ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.
2. Nestanoví-li tato smlouva jinak, je místem plnění předmětu smlouvy území České republiky a pro roamingové služby rovněž území mimo Českou republiku.
3. Dnem zahájení poskytování služeb je 01.06.2020.

Článek 4

Cena

1. Objednavatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za poskytnuté služby cenu stanovenou podle cen za jednotlivé služby, a to v souladu s cenovou nabídkou poskytovatele uvedenou v rámci veřejné zakázky malého rozsahu Služby elektronických komunikací pro město Dvůr Králové nad Labem Příloha č. 3 (dále jen cena).

2. Nabídková cena zpracovaná v souladu se zadávací dokumentací a uvedená v nabídce je stanovena jako cena nejvýše přípustná a nesmí být překročena po celou dobu trvání této smlouvy, s výjimkou změny sazby DPH, která bude uplatněna vždy dle aktuální zákonné výše.
3. Platby budou prováděny měsíčně na základě daňových dokladů – faktur. Faktury budou vystavovány dle objednaných a poskytnutých služeb doložených vyúčtováním za odebrané služby a doručeny objednavateli a provázaným osobám, nejpozději do 10 dnů od ukončení příslušného zúčtovacího období. Splatnost faktur je stanovena na 30 dnů ode dne jejího doručení objednavateli/provázané osobě.
4. Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.
Daňový doklad (faktura) musí obsahovat veškeré údaje vyžadované právními předpisy.
5. Poskytovatel je povinen zasílat faktury objednavateli v elektronické podobě na adresu epodatelna@mudk.cz a provázaným osobám na adresu dle dohody, oběma včetně souhrnného přehledu za fakturační období a souhrnného přehledu za fakturační období po jednotlivých telefonních číslech.
6. Reklamacie vyúčtovaných služeb se uplatňuje elektronicky.

Článek 5

Důvěrné informace, ochrana osobních údajů

1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré informace, které si objednavatel a poskytovatel sdělili, či sdělí v rámci uzavírání a plnění této smlouvy jsou důvěrné.
2. Smluvní strany si sjednávají, že důvěrnými informacemi jsou veškeré objednavatelem a provázanými osobami poskytnuté informace, podklady a dokumenty, pokud nejsou běžně dostupné ve veřejných zdrojích, či zpřístupněny na základě zákona, jiného právního předpisu nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci.
3. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této smlouvy a z příslušných právních předpisů, zejména ze zákona 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) [2016/679](#) ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.
4. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění účelu této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění povinností a práv poskytovatele vyplývajících z této smlouvy a údaje likvidovat.
5. Pokud je sdělení důvěrných informací třetí osobě nezbytné pro plnění závazků poskytovatele vyplývajících mu z této smlouvy může poskytovatel tyto informace poskytnout pouze s předchozím písemným souhlasem objednavatele/provázané osoby a za předpokladu, že tato třetí osoba před započítáním činností písemně potvrdí svůj závazek k zachování mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací, jinak je za toto porušení odpovědný v plném rozsahu poskytovatel.

Článek 6

Náhrada škody, smluvní pokuta

1. Smluvní strany nesou odpovědnost za škody dle platných právních předpisů a této smlouvy.
2. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak

- chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění této smlouvy.
3. V případě prodlení poskytovatele se zřízením a zahájením poskytovaných služeb vzniká objednateli/provázené osobě nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 1.000 Kč za každý den prodlení ode dne sjednaného zahájení poskytování služeb dle článku 3.
 4. Nesplní-li zadavatel podmínku minimálního měsíčního plnění za využívané služby, a to maximálně ve výši 30% předpokládané celkové ceny za 1 měsíc bez DPH uvedené v nabídce, a to s odkladem po uplynutí 6 měsíců po podpisu smlouvy, zavazuje se zaplatit smluvní pokutu ve výši rozdílu mezi skutečnou výší měsíčního plnění za využívané služby a 30% předpokládané celkové ceny za 1 měsíc bez DPH uvedené v nabídce.
 5. Poruší-li poskytovatel povinnosti vyplývající z této smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, vzniká objednateli/provázené osobě nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši vzniklé škody.
 6. V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžitě částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši 0,01% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Zaplacením úroků z prodlení není dotčen ani omezen nárok oprávněné strany na náhradu vzniklé škody.
 7. Smluvní pokuty jsou splatné 15. den ode dne doručení písemné výzvy povinné straně, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
 8. Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje povinnost smluvní strany splnit své závazky.

Článek 7

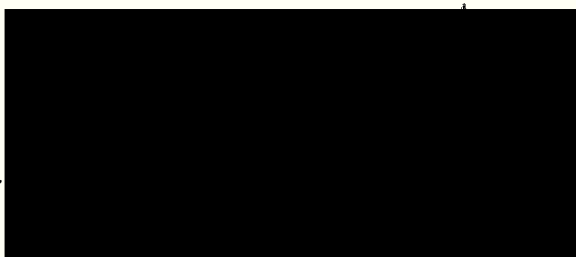
Platnost, účinnost a odstoupení od smlouvy

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a účinnosti nastává dnem zveřejnění smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
2. Objednavatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, pokud poskytovatel plní závazek v rozporu se zadanými podmínkami veřejné zakázky nebo v přímém rozporu s pokyny objednavatele, dále pak pokud je poskytovatel v rozporu s platnými právními předpisy, technickými normami nebo rozhodnutím příslušných orgánů státní správy, které je poskytovatel při plnění závazků založených touto smlouvou povinen dodržovat.
3. Objednavatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, pokud poskytovatel poruší nikoliv nepodstatně povinnost ochrany důvěrných informací dle této smlouvy.
4. Objednavatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, pokud je poskytovatel v prodlení s poskytnutím jakékoliv ze služeb po dobu delší než 48 hodin.
5. Objednavatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, pokud poskytovatel přestane splňovat nutnou kvalifikaci dle platných právních předpisů.
6. Odstoupení od smlouvy nejsou dotčena ustanovení této smlouvy týkající se smluvních pokut, ochrany důvěrných informací a osobních údajů a ustanovení týkajících se takových práv a povinností z jejichž povahy vyplývá, že trvají i po odstoupení od smlouvy.
7. Odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného odstoupení druhé straně.
8. V případě odstoupení si smluvní strany ujednávají, že nebudou povinny vrátet si plnění, které si vzájemně poskytly.

Článek 8

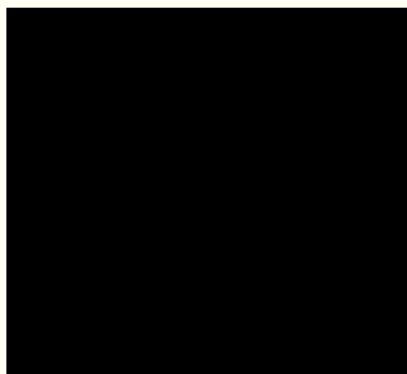
Závěrečná ustanovení

1. V otázkách smlouvou speciálně neupravených se práva a povinnosti smluvních stran řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisu, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.
2. Objednatel souhlasí s tím, že Všeobecné podmínky dodavatele jsou nedílnou přílohou smlouvy. Přičemž smluvní strany sjednávají pro případ, že by ustanovení Všeobecných podmínek nekorespondovala s ustanoveními smlouvy, přednost smluvních ustanovení před ustanoveními Všeobecných podmínek, a to takto: Podmínky obsažené ve Všeobecných podmínkách, které jsou pro objednavatele méně výhodné než podmínky v této smlouvě nebo které jsou v rozporu se smlouvou či zadávací dokumentací, se na objednavatele při plnění této smlouvy nevztahují. Pokud budou ustanovení smlouvy a Všeobecných podmínek podobná, avšak z jejich vzájemné existence bude vyplývat jakákoli nejasnost co do rozsahu práv a povinností smluvních stran, použije se výlučně ustanovení této smlouvy. Tímto ustanovením nejsou vyloučena a žádným způsobem omezena oprávnění objednatel uvedená v zadávací dokumentaci k veřejné zakázce.
3. V případě, že některé ustanovení této smlouvy se stane neplatným nebo neúčinným, zůstávají ostatní ustanovení smlouvy v platnosti. Smluvní strany si ujednávají, že nahradí toto neplatné, či neúčinné ustanovení jiným platným ustanovením, které svým obsahem a smyslem nejlépe odpovídá obsahu a smyslu nahrazeného ustanovení.
4. Případně změny či doplňky této smlouvy mohou být uzavřeny pouze písemnou formou a po jejich podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran se stávají nedílnou součástí této smlouvy.
5. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Zveřejnění smlouvy v registru smluv ČR zajistí objednatel.
6. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, po jednom pro každou smluvní stranu.
7. Tato smlouva byla schválena usnesením rady města č. R/257/2020 - 46. RM Dvůr Králové nad Labem ze dne 22.04.2020.
8. Účastníci této smlouvy prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem. Smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů a jejich svobodné vůle a nebyla ujednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.



Nedílnou součástí této smlouvy tvoří tyto přílohy:

- Příloha č. 1 – Zadávací podmínky
- Příloha č. 2 – Seznam provázaných osob
- Příloha č. 3 – Cenová nabídka poskytovatele
- Příloha č. 4 – Všeobecné podmínky dodavatele





Město Dvůr Králové nad Labem

náměstí T. G. Masaryka 38, 544 17 Dvůr Králové nad Labem

Zadávací dokumentace a výzva k podání nabídky na veřejnou zakázku malého rozsahu Služby elektronických komunikací pro město Dvůr Králové nad Labem

Identifikace zadavatele

Zadavatel město Dvůr Králové nad Labem
Sídlo náměstí T. G. Masaryka čp. 38
Zastupuje Ing. Jan Jarolím, starosta města
IČO 00277819
DIČ CZ00277819
Tel. 499 318 111
Kontaktní osoba pro účely Ing. Drahomíra Smrčková, vedoucí odboru všeobecné vnitřní
zadávacího řízení správy
e-mail [REDACTED]

Druh zadávacího řízení a velikost veřejné zakázky

Druh zadávacího řízení Veřejná zakázka na služby podle Vnitřního předpisu města Dvůr Králové nad Labem č. 7/2019 – Pravidla pro zadávání veřejných zakázek malého rozsahu městem Dvůr Králové nad Labem. Předmětná veřejná zakázka malého rozsahu se neřídí zákonem č. 134/2016 Sb., zákon o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon).

Velikost zakázky Veřejná zakázka malého rozsahu.

Předpokládaná hodnota Hodnota na období 24 měsíců cca 600 tis. Kč bez DPH stanovena na základě průměrné měsíční ceny současně poskytované služby. Předpokládaný termín zahájení plnění 01.06.2020.

Místo plnění Celé území ČR.

Pokud zadavatel použil v této zadávací dokumentaci odkaz na zákon, nebo na jeho konkrétní ustanovení, jedná se vždy o odkaz na postup analogický dle zákona.

Město Dvůr Králové nad Labem zadává tuto veřejnou zakázku jako centrální zadavatel (dále jen zadavatel) formou centralizovaného zadávání ve smyslu § 9 zákona pro dalších deset veřejných zadavatelů (dále je provázané osoby). Provázanými osobami jsou následující právnické osoby:

Název provázané osoby	Identifikační číslo
ZŠ Schulzovy sady, Dvůr Králové nad Labem, Školní 1235	60154721
ZŠ Podhartí, Dvůr Králové nad Labem, Máchova 884	60154691
Technické služby města Dvora Králové nad Labem	00052981

Pečovatelská služba Města Dvůr Králové nad Labem	75065649
Městské vodovody a kanalizace Dvůr Králové nad Labem s. r. o.	28818334
Hankův dům, městské kulturní zařízení	13583051
Městská knihovna Slavoj ve Dvoře Králové nad Labem	71176861
Městské muzeum ve Dvoře Králové nad Labem	43464386
Dům dětí a mládeže Jednička	71236554
MAS Královédvorský, z. s.	01365525

Předmět veřejné zakázky

Předmětem veřejné zakázky je uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, poskytování telekomunikačních služeb prostřednictvím mobilního operátora a uskutečnění všech činností souvisejících se zajištěním požadovaných služeb na období 24 měsíců. Po uplynutí sjednané smluvní doby se trvání smlouvy prodlužuje na dobu neurčitou za nabídkovou cenu jednotlivých služeb uvedených v Příloze č. 1 – Soupis služeb (dále jen Příloha č. 1) s tím, že výpovědní doba smlouvy činí jeden měsíc. Poskytování telekomunikačních služeb se rozumí zejména zajištění mobilních hlasových a datových služeb, zajištění mezinárodních a roamingových mobilních hlasových a datových služeb, maximální dostupnost a spolehlivost služby, garance dostupnosti služby, zajištění potřebného rozsahu telefonních čísel a zabezpečení zákaznické podpory.

Předmětem zakázky jsou služby v současné době pro cca 200 aktivních SIM karet zadavatele a provázaných osob (v současné době 11 subjektů zařazených pod rámcovou smlouvu).

Zadavatel uvádí, že celkový počet SIM karet není konstantní a během doby plnění může být bezplatně měněn dle komunikačních potřeb zadavatele a provázaných osob. Zadavatel si vyhrazuje právo navýšit počet provázaných osob o osoby kapitálově provázané se zadavatelem bez omezení minimálního počtu účastnických smluv. Navýšení počtu provázaných osob oznámí zadavatel poskytovateli služeb minimálně 30 dnů před očekávaným zahájením poskytování služeb. Takto provedená změna v seznamu provázaných osob nevyžaduje uzavření písemného dodatku k rámcové smlouvě.

Poskytovatel služeb (dále jen účastník) se zavazuje zajistit rozsah pokrytí služby, a to hlasové služby signálem sítě účastníka zahrnujícího pokrytí minimálně 97% populace na území České republiky.

Požadavky zadavatele na předmět zakázky

Účastník nabídne ceny za požadované služby vyplněním Přílohy č. 1 této zadávací dokumentace.

1) Požadované mobilní hlasové tarify:

TARIF č. 1 – měsíční paušál 50 volných minut a 20 volných SMS na území ČR

- v rámci tohoto tarifu zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu;
- v rámci uvedeného tarifu bude garantována nabídková cena uvedena účastníkem do Přílohy č. 1 této zadávací dokumentace po celou dobu platnosti smlouvy.

TARIF č. 2 – měsíční paušál 200 volných minut a 60 volných SMS na území ČR

- v rámci tohoto tarifu zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu;
- v rámci uvedeného tarifu bude garantována nabídková cena uvedena účastníkem do Přílohy č. 1 této zadávací dokumentace po celou dobu platnosti smlouvy.

U odchozích hovorů nad rámec volných jednotek pro tarif č. 1 a č. 2 zadavatel požaduje jednotnou minutovou sazbu. Nabídková cena uvedena účastníkem do Přílohy č. 1 této zadávací dokumentace bude garantována po celou dobu platnosti smlouvy.

U odchozích SMS nad rámec volných jednotek pro tarif č. 1 a č. 2 zadavatel požaduje jednotnou sazbu za kus. Nabídková cena uvedena účastníkem do Přílohy č. 1 této zadávací dokumentace bude garantována po celou dobu platnosti smlouvy.

TARIF č. 3 – měsíční paušál na neomezené hlasové volání a odchozí SMS s mobilními daty na území ČR

- v rámci tohoto tarifu zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu. Součástí tohoto tarifu jsou mobilní data v měsíčním objemu **1,5 GB**;
- v rámci uvedeného tarifu bude garantována nabídková cena uvedena účastníkem do Přílohy č. 1 této zadávací dokumentace po celou dobu platnosti smlouvy.

Nad rámec ceny tarifů bude zadavatel hradit rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami uchazeče jako např. MMS, speciální barevné linky atd., a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného účastníka.

V případě, že SIM karta bude používána jen část měsíce (např. aktivace v průběhu měsíce nebo odpojení na prázdniny apod.), zadavatel požaduje, aby účastník účtoval poměrnou částku měsíční paušální platby za tarif.

2) Požadované datové služby na území ČR pro mobilní telefon, notebook či tablet

- internet do mobilu 1,5 GB,
- internet do mobilu 3 GB,
- internet do mobilu 10 GB,
- internet do mobilu 30 GB,
- v rámci těchto služeb zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu služby,
- v rámci uvedených služeb bude garantována nabídková cena uvedena účastníkem do Přílohy č. 1 této zadávací dokumentace, po celou dobu platnosti smlouvy.

Zadavatel požaduje neomezené připojení ke všem službám Internetu v rámci mobilních sítí na území ČR, vždy s maximální rychlostí přenosu dat dle místně dostupné technologie sítě bez umělého omezení maximální rychlosti účastníkem v jeho systémech.

Po vyčerpání stanoveného objemu dat mobilních datových služeb bude služba omezena pouze dočasným snížením rychlosti datového připojení v daném zúčtovacím období. Přitom bude možné dokoupení dodatečných balíčků dat v rámci jednotlivých měsíců k jednotlivým tarifům, ale ve výchozím stavu vypnutá.

Zadavatel požaduje možnost úplného zamezení datových přenosů u vybraných jednotlivých uživatelů jak na území ČR, tak i v zahraničí při roamingu. Tuto funkcionalitu popíše účastník ve své nabídce.

Zadavatel požaduje, aby účastník předložil popis rozsahu a technických parametrů celého portfolia svých datových služeb.

Zadavatel požaduje pro datové tarify možnost využívání více různých alternativních technologií dle standardu GPRS, GPRS/EDGE, UMTS, 3G, HSDPA, UMTS/CMDA, 4G LTE, případně dalších nových technologií zavedených v rámci platnosti smlouvy uzavřené mezi zadavatelem a vítězným účastníkem veřejné zakázky.

3) Zřízení a poskytování virtuální privátní sítě (VPS)

Zadavatel požaduje na účastníkovi propojit všechny telefonní čísla zadavatele spadající pod tuto veřejnou zakázku do jedné virtuální sítě (VPS). Zadavatel požaduje nulové zřizovací poplatky a zřízení VPS do 30 dnů od podpisu smlouvy. Zároveň volání v rámci VPS bude bezplatné, bez odčerpávání volných minut z tarifů č. 1. a 2., pro všechna telefonní čísla zadavatele a pro neomezený objem volání v rámci VPS.

4) Hlasový roaming

Zadavatel požaduje možnost aktivace a deaktivace roamingu na všech užívaných SIM kartách, jeho zapojení a vypojení během lhůty 2 hodin na žádost kontaktní osoby zadavatele nebo kontaktní osoby provázaný osob, nejdéle však do 24 hodin od přijetí požadavku.

5) Doplnkové služby a administrativní úkony

Zadavatel požaduje možnost bezplatné aktivace, deaktivace a používání níže uvedených doplňkových služeb na všech využívaných telefonních číslech (myšleno hlasových, není-li uvedeno jinak):

- identifikace volajícího,
- konferenční hovory,
- přesměrování na jiný mobilní telefon,
- přesměrování do hlasové schránky,
- SMS notifikace zmeškaných volání.

Zadavatel požaduje, aby účastník bezplatně poskytl následující služby:

- změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy),
- podrobný elektronický účet,
- opis faktury,
- aktivace a deaktivace SIM karty,
- výměna SIM karty,
- změna tarifu,
- blokování služeb třetích stran, např. zasílání prémiových SMS,
- odpojení SIM karty z provozu, z důvodu dočasného nevyužívání služeb,

- aktivace SIM karty po ukončení z důvodu dočasného nevyužívání služeb na SIM kartě,
- odpojení z důvodu ztráty či krádeže,
- reaktivace po ztrátě či krádeži,
- blokáce a reaktivace roamingu, MMS, mezinárodních hovorů, datových služeb apod.,
- převod účastnictví – převod SIM karty pod smlouvu zadavatele (včetně přenesení telefonního čísla),
- převod účastnictví – převod SIM karty mimo smlouvu zadavatele (včetně uvolnění telefonního čísla),
- doručení SIM karty do sídla zadavatele a sídel provázaných osob.

Zadavatel požaduje nabídku zaměstnaneckého balíčku, podle možností a zvyklostí účastníka. Cenová nabídka nebude předmětem hodnocení této veřejné zakázky.

6) Přenesení telefonních čísel a migrace služeb

Zadavatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel tak, aby vítězný účastník zajistil „přenositelnost“ současných telefonních čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění. Účastník předloží ve své nabídce konkrétní návrh postupu migrace k vítěznému účastníkovi včetně termínovaného harmonogramu. Při tom nesmí být omezen provoz dosud využívaných hlasových a datových služeb, v případě omezení, musí tuto skutečnost včetně rozsahu uvést účastník ve své nabídce.

Pokud se zadavatel rozhodne ke změně účastníka na základě ukončení smlouvy v souladu s obchodními podmínkami, uvolní (sdělí) odstupující účastník zadavateli portační kódy, tzv. čísla výpovědi opuštěného operátora pro přenesení telefonních čísel k novému účastníkovi, a to nejdéle do 10 dnů od podání výpovědi smlouvy o službě z důvodu přenesení telefonních čísel. Výpověď smlouvy o službě podá zadavatel a kontaktní osoby provázaných osob opuštěnému operátorovi pro jednotlivé SIM karty.

7) Fakturace

Zadavatel požaduje vystavování daňového dokladu (dále jen faktura) dle fakturačních skupin - zadavatel a jednotlivé provázané osoby, s doručováním na adresu těchto skupin. Faktury budou účastníkem vystavovány měsíčně, a to dle prokazatelně čerpaných služeb v daném kalendářním měsíci. Zadavatel požaduje minimální splatnost všech faktur 30 kalendářních dní od jejich doručení zadavateli a provázaným osobám. Zadavatel a provázané osoby nebudou poskytovat zálohy. Nebude-li mít faktura příslušné zákonné či další zadavatelem stanovené náležitosti, je zadavatel a provázané osoby oprávněn(y) doklad vrátit, aniž by běžela lhůta splatnosti.

Účastník ve své nabídce popíše, jakým způsobem budou k dispozici k faktuře podrobné údaje o spotřebovaných službách dle jednotlivých SIM karet.

Zadavatel požaduje zasílat fakturu za fakturační skupiny města Dvůr Králové nad Labem v elektronické podobě na adresu epodatelna@mudk.cz, včetně souhrnného přehledu

za fakturační období a souhrnného přehledu za fakturační období po jednotlivých telefonních číslech.

8) Výpisy

Zadavatel požaduje poskytovat bezplatně celkový souhrnný přehled měsíčních nákladů a podrobný měsíční přehled pro jednotlivé SIM karty a služby v elektronické podobě s tím, že tyto přehledy budou umístěny nejméně po dobu 3 měsíců na serveru vítězného účastníka a zadavatel bude mít k těmto údajům zabezpečen bezpečný přístup prostřednictvím veřejné internetové sítě. Výpisy budou ve formátu PDF nebo XLS nebo XML včetně schématu XML. Účastník ve své nabídce popíše, jakým způsobem budou k dispozici výpisy k jednotlivým SIM kartám.

9) Úroveň zákaznické podpory

Pro komunikaci při využívání veškerých služeb vybraného účastníka, požaduje zadavatel po dobu trvání smlouvy k dispozici:

- jednoho osobního konzultanta na Business lince s možností zadávání požadavků, nahlašování poruch, uplatňování reklamací apod. prostřednictvím e-mailu nebo telefonickým kontaktem,
- přímý přístup do rozhraní operátora,
- přístup k zadávání požadavků na helpdesk účastníka 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (možnost zablokování SIM, aktivace a deaktivace roamingu apod.).

Účastník se zaváže zadavateli zajistit:

- zablokování užívání SIM karet pro odchozí hovor u ztracených či odcizených telefonních přístrojů na základě žádosti administrátorů služeb zadavatele a provázaných osob nebo konkrétního zaměstnance zadavatele a provázaných osob, a to bez zbytečného odkladu poté, co se o této skutečnosti účastník dozví, nejpozději však do 30 minut od takového oznámení,
- aktivaci/reaktivaci ostatních služeb, resp. realizaci požadované změny poskytnutí služeb ve lhůtě do 12 hodin od přijetí požadavku zadavatele a provázaných osob účastníkem. Případně-li běh lhůty uvedené v předchozích bodech na sobotu, neděli, či jiný státem uznaný svátek, uvedený běh lhůty se přeruší a doběhne v nejbližší následující pracovní den.

K prokázání splnění tohoto požadavku popíše účastník ve své nabídce detailně způsob zákaznické podpory při poskytování služeb, který bude reflektovat výše uvedené požadavky zadavatele. Účastník dále uvede způsob uplatňování a vypořádání reklamací, které od zadavatele a provázaných osob obdrží.

10) Ostatní požadavky zadavatele

Zadavatel požaduje možnost odebírat i ostatní služby z portfolia vybraného účastníka, zejména tarif pro partnerské řešení např. M2M (navázání SIM karty na čidla objektu pro jeho ostrahu, služba otevírání vstupní brány přes SIM kartu, fotopasti, siréna apod.), a to i takové, které nebudou individuálně upraveny v rámcové smlouvě a budou účtovány dle

standardního ceníku účastníka. Kompletní standardní ceník veškerých služeb předloží účastník ve své nabídce.

Zadavatel nepřipouští jiné závazky než závazky ve výši minimálního měsíčního finančního plnění za využívané služby, a to maximálně ve výši 30% předpokládané celkové ceny za 1 měsíc bez DPH uvedené v nabídce, a to s odkladem po uplynutí 6 měsíců po podpisu smlouvy.

Místo a lhůta pro podání nabídek

Cenové nabídky na tuto veřejnou zakázku malého rozsahu doručí účastník na podatelnu zadavatele na adrese náměstí T. G. Masaryka 38, Dvůr Králové nad Labem nebo zašle do datové schránky: mu5b26c nebo zašle na e-mail epodatelna@mudk.cz nebo [redacted] nebo [redacted] nejpozději do 03.04.2020.

Požadavky na splnění a prokázání kvalifikace

Předpokladem hodnocení nabídky účastníka je splnění kvalifikace. Veškeré údaje předkládané účastníkem se musí vztahovat výhradně k osobě účastníka nebo k osobě, která byla jeho právním předchůdcem a jejíž veškeré závazky účastník převzal. Účastník je povinen prokázat splnění kvalifikace ve lhůtě pro podání nabídek.

Splněním kvalifikace se rozumí:

- prokázání **základní způsobilosti** písemným čestným prohlášením – Příloha č. 4, podepsané osobou oprávněnou jednat jménem nebo za uchazeče,
- splnění **profesní způsobilosti** účastníků se rozumí splnění požadavků analogicky k § 77 odst. 1 zákona (předložením výpisu z obchodního rejstříku nebo obdobné, které nesmí být starší 90 kalendářních dnů k poslednímu dni lhůty k podání nabídky), a dále pak předložením **osvědčení** vydaného Českým telekomunikačním úřadem platné pro celé území ČR v souladu s § 14 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a změnách, v platném znění.

Zadávací podklady

Zadavatel poskytuje tyto zadávací podklady:

- zadávací dokumentace a výzva k podání nabídky
- soupis služeb – Příloha č. 1,
- krycí list nabídky – Příloha č. 2,
- čestné prohlášení – Příloha č. 3,
- čestné prohlášení (základní způsobilost) – Příloha č. 4,
- návrh smlouvy č. VVS/POSS-2020/0379 – Příloha č. 5,
- přehled poskytnutých služeb (průměr za dva měsíce) - Příloha č. 6.

Zpracování nabídky

Krycí list nabídky, obsah nabídky, čestná prohlášení a návrh smlouvy musí být podepsány oprávněným zástupcem účastníka. V případě zmocnění doloží účastník v nabídce originál či ověřenou kopii plné moci či jiného platného pověřovacího dokumentu. Do návrhu smlouvy je povinen účastník doplnit údaje o účastníkovi. Účastník musí podat nabídku na celou veřejnou zakázku. Nelze podat nabídku jen na některou část požadovaného předmětu plnění. Nabídka musí být zpracována v celém rozsahu. Každý účastník může podat pouze jednu nabídku. Zadavatel nepřipouští variantní řešení.

V případě nesplnění veškerých požadovaných kvalifikačních předpokladů v plném rozsahu v rámci předložené nabídky, a to ani po případné žádosti o objasnění či vysvětlení ve smyslu ustanovení § 46 zákona, může být takový účastník vyloučen z další účasti v zadávacím řízení a předložená nabídka nebude hodnocena.

Hodnocení nabídek

Hodnocení bude provedeno podle základního hodnotícího kritéria nejnižší nabídková cena. Hodnocena bude výsledná nabídková cena veřejné zakázky bez DPH za úplný soubor požadovaných služeb za celou dobu plnění předmětu veřejné zakázky, tj. za 24 měsíců, vycházející z cen jednotlivých služeb, jak je účastník uvede v tabulce tvořící Přílohu č. 1 této výzvy.

	Hodnotící kritérium	Váha kritéria
1.	Nejnižší nabídková cena za dobu plnění 24 měsíců v Kč bez DPH	100%

Položka v tabulce č. 1 – Sleva z fakturace za celou dobu plnění (24 měsíců) bude obsahovat hodnotu slevy z fakturované částky za poskytnuté služby v celkové částce za 24 měsíců trvání smlouvy. Částka bude poskytována měsíčně ve výši 1/24 pokud účastník slevu v nabídce poskytne.

Podle celkové výše nabídkové ceny bude stanoveno pořadí nabídek. Jako nejvhodnější nabídka bude vyhodnocena nabídka s nejnižší nabídkovou cenou při splnění zadávacích podmínek. Jednotkové ceny uvedené v Příloze č. 1 jsou účastníkem stanoveny jako ceny závazné, nejvýše přípustné a nepřekročitelné a jsou v nich zahrnuty všechny případné náklady a výdaje, které při realizaci plnění veřejné zakázky vzniknou nebo mohou vzniknout. Zadavatel požaduje, aby účastník použil při zpracování nabídkové ceny tabulku, která je Přílohou č. 1 této výzvy k podání nabídek. Účastník vyplní jednotkové ceny za požadované služby vymezené v tabulce (Příloha č. 1), čímž dojde automatizovaně k matematickému výpočtu předpokládané nabídkové ceny za celou dobu plnění tj. 24 měsíců.

Podpis smlouvy a záruka na plnění smlouvy

Zadavatel má právo požadovat od vybraného účastníka vyjasnění určitých smluvních podmínek uvedených v nabídce, provádět v návrhu smlouvy změny, které jsou v souladu s nabídkou vybraného účastníka, případně si ověřit skutečnosti uvedené v předložené nabídce. Zadavatel má právo požadovat poskytnutí součinnosti při uzavírání smlouvy tak,

aby smlouva byla uzavřena ve lhůtě do 30 dnů ode dne doručení rozhodnutí o výběru nejvhodnější nabídky. Odmítne-li vítězný účastník uzavřít smlouvu, uzavře zadavatel smlouvu s účastníkem, který se umístil jako druhý v pořadí nebo zakázku zruší. Druhý v pořadí poskytne zadavateli součinnost při uzavírání smlouvy tak, aby byla smlouva uzavřena ve lhůtě 15 dnů ode dne výzvy k uzavření smlouvy.

Smlouva bude uzavřena na dobu určitou, a to v délce trvání 24 měsíců, přičemž:

Předpokládaný termín zahájení plnění: od 1. 6. 2020

Předpokládaný termín ukončení plnění: do 31. 5. 2022

Smlouva bude nabývat platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci jednotlivých stran, přičemž účinnosti nabyde uveřejněním smlouvy včetně příloh v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).

Informace o zpracování osobních údajů

Zadavatel v postavení správce osobních údajů tímto informuje účastníka zadávacího řízení o zpracování osobních údajů za účelem realizace zadávacího řízení dle zákona.

Zadavatel může v rámci realizace zadávacího řízení zpracovávat osobní údaje účastníků, členů statutárních orgánů a kontaktních osob účastníků, osob, prostřednictvím kterých je účastníkem prokazována kvalifikace, členů realizačního týmu účastníka a skutečných majitelů.

Zadavatel může zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro realizaci zadávacího řízení a pouze po dobu stanovenou právními předpisy.

Vyhrazená práva zadavatele

Zadavatel si vyhrazuje právo nevybrat žádného účastníka, případně je oprávněn zrušit zadávací řízení.

Při zadávání této zakázky malého rozsahu, která se zákonem neřídí, nejsou přípustné námitky účastníků.

Účastníci nemají právo na náhradu nákladů spojených s účastí v zadávacím řízení.

Předložené nabídky zůstávají založeny u zadavatele a nevrací se účastníkům.

Výsledek výběrového řízení na základě rozhodnutí rady města bude sdělen všem uchazečům o zakázku a vítěz bude vyzván k podpisu smlouvy.

Dvůr Králové nad Labem dne 18.03.2020

Ing. Iva Padevětová v. r.
vedoucí THO VVS

Přílohy:

Zadávací dokumentace a výzva k podání nabídky

Příloha č. 1 - Soupis služeb

Příloha č. 2 - Krycí list nabídky

Příloha č. 3 - Čestné prohlášení

Příloha č. 4 - Čestné prohlášení (základní způsobilost)

Příloha č. 5 - Návrh smlouvy č. VVS/POSS-2020/0379

Příloha č. 6 - Přehled poskytnutých služeb (průměr za dva měsíce)

Seznam provázaných osob

MAS Královédvorský, z. s.

Se sídlem náměstí T. G. Masaryka 38, 544 01 Dvůr Králové nad Labem
IČO 01365525
Jednatel Mgr. Alexandra Jiříčková, osoba oprávněná zastupovat právnickou osobu

Základní škola Schulzovy sady, Dvůr Králové nad Labem, Školní 1235

Se sídlem Školní 1235, 544 01 Dvůr Králové nad Labem
IČO 60154721
Jednatel Mgr. Ivan Jugl, ředitel

Základní škola Podhartý, Dvůr Králové nad Labem, Máchova 884

Se sídlem Máchova 884, 544 01 Dvůr Králové nad Labem
IČO 60154691
Jednatelka Mgr. Edita Vaňková, ředitelka

Technické služby města Dvůr Králové nad Labem

Se sídlem Seifertova 2936, 544 01 Dvůr Králové nad Labem
IČO 00052981
Jednatel Ing. Jan Horsák, ředitel

Pečovatelská služba Města Dvůr Králové nad Labem

Se sídlem Elišky Krásnohorské 2962, 544 01 Dvůr Králové nad Labem
IČO 75065649
Jednatelka Mgr. Marcela Hauke, ředitelka

Městské vodovody a kanalizace Dvůr Králové nad Labem s. r. o.

Se sídlem náměstí Denisovo 766, 544 01 Dvůr Králové nad Labem
IČO 28818334
Jednatel Ing. Petr Mrázek, jednatel

Hankův dům, městské kulturní zařízení

Se sídlem náměstí Václava Hanky 299, 544 01 Dvůr Králové nad Labem
IČO 13583051
Jednatelka Mgr. Jana Kubcová, MBA, ředitelka

Městská knihovna Slavoj ve Dvoře Králové nad Labem

Se sídlem Tylova 512, 544 01 Dvůr Králové nad Labem
IČO 71176861
Jednatelka Mgr. Marta Pešková Staníková, ředitelka

Městské muzeum ve Dvoře Králové nad Labem

Se sídlem Sladkovského 530, 544 01 Dvůr Králové nad Labem
IČO 43464386
Jednatelka Bc. Dana Humlová, zastupující ředitelka

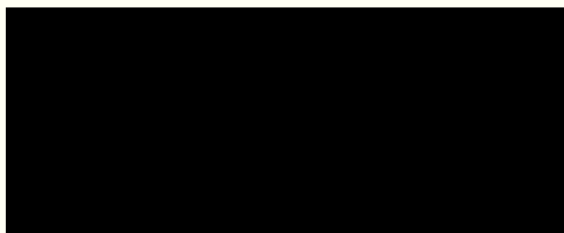
Dům dětí a mládeže JEDNIČKA, Dvůr Králové nad Labem, Spojených národů 1620

Se sídlem Spojených národů 1620, 544 01 Dvůr Králové nad Labem

IČO 71236554

Jednající Mgr. Iveta Hanušová, ředitelka

Příloha č. 1 - Soupis služeb	Jednotka	Cena za jednotku	Počet jednotek za měsíc	Cena za měsíc bez DPH	DPH v %	Cena vč. DPH za měsíc
Tarif č. 1 - měsíční paušál 50 volných minut a 20 volných SMS v ČR	SIM	35,00 Kč	110	3 850,00 Kč	21%	4 658,50 Kč
Tarif č. 2 - měsíční paušál 200 volných minut a 60 volných SMS v ČR	SIM	100,00 Kč	40	4 000,00 Kč	21%	4 840,00 Kč
odchozí hovory nad rámec volných jednotek pro tarif č. 1 a 2	minuta	0,50 Kč	500	250,00 Kč	21%	302,50 Kč
odchozí SMS nad rámec volných jednotek pro tarif č. 1 a 2	ks	0,50 Kč	300	150,00 Kč	21%	181,50 Kč
Tarif č. 3 - měsíční paušál neomezené hlasové volání a odchozí SMS v ČR a 1,5 GB	SIM	280,00 Kč	30	8 400,00 Kč	21%	10 164,00 Kč
Datové služby v ČR pro mobilní telefon						
internet do mobilu 1,5 GB	SIM	80,00 Kč	35	2 800,00 Kč	21%	3 388,00 Kč
internet do mobilu 3 GB	SIM	135,00 Kč	5	675,00 Kč	21%	816,75 Kč
Internet do mobilu 10 GB	SIM	210,00 Kč	10	2 100,00 Kč	21%	2 541,00 Kč
Internet do mobilu 30 GB	SIM	350,00 Kč	5	1 750,00 Kč	21%	2 117,50 Kč
Datové služby v ČR pro notebook či tablet						
mobilní internet 3 GB	SIM	151,00 Kč	5	755,00 Kč	21%	913,55 Kč
mobilní internet 10 GB	SIM	251,00 Kč	5	1 255,00 Kč	21%	1 518,55 Kč
mobilní internet 30 GB	SIM	421,00 Kč	1	421,00 Kč	21%	509,41 Kč
Celková cena za 1 měsíc bez DPH				26 406,00 Kč	21%	31 951,26 Kč
Celková cena za celou dobu plnění (24 měsíců) bez i vč. DPH				633 744,00 Kč	21%	766 830,24 Kč
Sleva z fakturace za celou dobu plnění (24 měsíců)				144 000,00 Kč		
Nabídková cena bez DPH				489 744,00 Kč		
Nabídková cena vč. DPH				592 590,24 Kč		



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, sp. zn. B 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, 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, 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 dovoluujeme 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, 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 ke dni účinnosti této změny 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. 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 objednávce 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 vaším 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 Vodafone. 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 oznámte. Upozorníme, že každý, kdo využije Hlasovou samoobsluhu z telefonního čísla v síti Vodafone, 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 nezvolíte, 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 nebo v Ceníku.

1.5 Uzavření smlouvy

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

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

Uzavřením smlouvy či vylomením 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 nevytáhnete a nevytáhnete žádnou službu, můžete nám ji vrátit neporušenou do 14 dnů od data, kdy ji převeźmete; 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 předmluvní 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, 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, anebo 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 Vodafone 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 Vodafone a není důvod se domnívat, že je nyní neplníte nebo nebudete plnit;
- na účet Vodafone jste uhradili finanční částku jako Volací jistinu ve výši uvedené v Ceníku nebo v mimořádných případech určenou Vodafone.

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 nevytáhnuté 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 Vodafone 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 nezvolíte, 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 Vodafone nejpozději do 2 let od ukončení smlouvy; poté Volací jistina propadá ve prospěch Vodafone. 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: a) telefonní službu, která umožňuje běžné odchozí hovory a přijímání telefonních hovorů a zahrnuje rovněž bezplatná tísňová volání; b) službu přenosu dat a připojení k internetu; c) 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 Vodafone 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 Reklamační Vyúčtování/služeb

Pokud nesouhlasíte s výší 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 adrese 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. Reklamací lze přijmout rovněž v kterékoliv prodejně Vodafone.

3.1.5 Vaši reklamací na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamační. Vyžaduje-li vyřízení reklamační jednání se zahraničním provozovatelem, vyřídíme reklamací nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Pokud s vyřízením reklamační nesouhlasíte, máte právo podat námítku proti vyřízení reklamační k Českému telekomunikačnímu úřadu.

3.1.6 Podání reklamační dle čl. 3.1.4 výše ze zákona nemá odkladný účinek na vaši povinnost uhradit reklamací dotčené Vyúčtování ve lhůtě splatnosti.

3.1.7 Pokud bude reklamační shledána oprávněnou, vrátíme vám do 1 měsíce od vyřízení reklamační 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 šestnásobek 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 oznamte. Nejpozději do 60 minut od obdržení vašeho oznámení provedeme blokadu 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 nejvíce 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). 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 zaslejte 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 prodejních Vodafone a na stránkách 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 nebo v Ceníku. Máte možnost kdykoliv využít datových služeb jiného poskytovatele pro zajištění regulovaných datových roamingových služeb, oddělené od domácích a neregulovaných roamingových služeb poskytovaných ze strany Vodafone, 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.

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 omezení poskytování služeb, co nejdříve je obnovíme.

4.1.6 Omezení nebo přerušování 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 nejhodněji, 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 Vodafone, uvedená na vodafone.cz a splňující technické specifikace rozhraní uvedené na 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:

- porušením vaší smluvní povinnosti;
- v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby;
- uvedením nesprávných údajů z vaší strany;
- viry (tzv. mobile malware), prozrazením či zneužitím hesla nebo PINu, popř. jiných kódů;
- 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 přerušení 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:

- převést smlouvu/SIM kartu na někoho jiného bez podání písemné žádosti a našeho souhlasu;
- prodat nebo převést práva k jakékoli ze služeb bez našeho předchozího písemného souhlasu (nedovolený pře prodej našich služeb);
- 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.);
- poškodit nebo pozměnit software na SIM kartě (nebo se o to pokusit), zejména kopírováním nebo klonováním;
- užít službu nebo službu třetích stran způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz naší sítě či jakékoli její části, či užít 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 případně 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 Vodafone. Výpověď můžete učinit také telefonicky prostřednictvím zákaznické linky nebo osobně ve značkové prodejně Vodafone. 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 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, 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 Vodafone 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. Jste-li spotřebitel, můžete u předplacené služby do 30 dnů od přenesení telefonního čísla požádat o vrácení nevyčerpaného zakoupeného kreditu. Více informací najdete v Podmínkách služby přenositelnosti telefonních čísel, které jsme zveřejnili na 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 účtovacího období, a dále, že při deaktivaci služby v průběhu účtovacího 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 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.
- 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, 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 my, neodpovídáme za to, že nevyužijete 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/a 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 odeslané oznámení doručit, považuje se za doručené dodáním na výše uvedenou adresu nebo marným uplynutím lhůty pro vyzvednutí oznámení, případně dnem vrácení zasláného oznámení, a to podle toho, co nastane dříve. Korespondenční adresou může být i e-mail (elektronická adresa), který nám za účelem doručování oznámení sdělíte, 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. Veďte 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 doručených 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), 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).

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 Není-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 Vodafonu výslovně potvrzeno.

8.4 Účinnost

Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 4. 2020. Od tohoto data pozbývají účinností předchozí Všeobecné podmínky ze dne 1. 2. 2018.