



Rámcová dohoda o zajištění služeb mobilního operátora

Č.j.: MSMT - 20782/2019-18

Česká republika – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

se sídlem: Karmelitská 529/5, 118 12 Praha 1
IČO: 00022985
jednající: [redacted], ředitelkou odboru
majetkoprávního a veřejných zakázek
bankovní spojení: ČNB
číslo účtu: [redacted]
dále jako „Centrální zadavatel“ na straně jedné

a

Vodafone Czech Republic a.s.

se sídlem: Náměstí Junkových 2, Praha 5, 155 00
IČO: 25788001
DIČ: CZ25788001
jednající: [redacted]
zapsán/a v obchodním rejstříku: vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6064
bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s.
číslo účtu: [redacted]

dále jako „Dodavatel“

(Centrální zadavatel a pověřující zadavatelé budou dále označováni jednotlivě jako „Zadavatel“ či společně jako „Zadavatelé“; Dodavatel a Zadavatel(é) budou v této rámcové dohodě o zajištění služeb mobilního operátora označováni jednotlivě jako „Smluvní strana“ a společně jako „Smluvní strany“ a tato dohoda, ve znění pozdějších dodatků, jen jako „Dohoda“)

uzavírají v souladu s ustanovením zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), tuto

RÁMCOVOU DOHODU O ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB MOBILNÍHO OPERÁTORA



Preambule

Zadavatel provedl zadávací řízení k veřejné zakázce „Mobilní operátor“ na uzavření této Dohody. Tato Dohoda je uzavírána Zadavatelem pro zajištění jeho potřeb a dále i potřeb Pověřujících Zadavatelů s Dodavatelem na základě výsledku Zadávacího řízení pro nadlimitní veřejnou zakázku na služby zadávanou v otevřeném řízení.

1. Účel a předmět Dohody

- 1.1. Účelem této Dohody je zajištění zájmu Zadavatelů používat pro svou potřebu služby mobilních komunikací na bázi GSM za podmínek odpovídajících postavení Zadavatele a předpokládanému odebíranému objemu těchto služeb, včetně možností dalšího rozvoje po dobu platnosti Dohody. Seznam Zadavatelů tvoří přílohu č. 3 Dohody.
- 1.2. Předmětem této Dohody je stanovení podmínek pro poskytování všech telekomunikačních služeb v sítích GSM a stanovení postupu při uzavírání jednotlivých dílčích účastnických smluv (dále jen „**Dílčí Smlouvy**“) na poskytování níže uvedených služeb Dodavatelem Zadavateli:
 - a) Hlasové služby a SMS
 - b) Datové služby a připojení k Internetu
 - c) Zabezpečení zákaznické podporyPlnění uvedená pod písmeny a) až c) musí být v souladu se specifikací služeb uvedenou v Příloze č. 1 této Dohody. Plnění uvedená pod písmeny a) až c) jsou dále souhrnně označována jako „**Služby**“.
- 1.3. Zadavatel může v případě jeho potřeby využít všechny ostatní služby nad rámec služeb uvedených v Příloze č. 1 Dohody, poskytované v danou chvíli Dodavatelem (dále jen „**Doplňkové plnění Služeb**“).
- 1.4. Podmínky stanovené touto Dohodou mají vždy přednost před obchodními podmínkami Dodavatele pro poskytování Služeb. To znamená, že v případě rozporu mezi podmínkami definovanými touto Dohodou, Přílohou č. 1 Dohody a obchodními podmínkami Dodavatele platí ustanovení uvedená v Dohodě nebo Příloze č. 1 Dohody a ustanovení obchodních podmínek Dodavatele jsou neplatná.

2. Dílčí Smlouvy

- 2.1. Tato Dohoda definuje technické parametry, cenové podmínky a další pravidla poskytování Služeb, která jsou závazná pro uzavírání Dílčích smluv. **Dojde-li k rozporu mezi ustanoveními uvedenými v této Dohodě a Dílčí Smlouvě, přednostně platí ustanovení uvedená v této Dohodě, pokud se Smluvní strany prokazatelně nedohodnou jinak.**
- 2.2. Nedílnou součástí Dohody jsou Všeobecné obchodní podmínky Dodavatele obsahující podmínky dle zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, zejména podmínky stanovené v § 63 uvedeného zákona (dále jen „VOP“). **Dojde-li k rozporu mezi ustanoveními uvedenými v této Dohodě a ustanoveními uvedenými ve VOP Dodavatele, přednostně platí ustanovení uvedená v Dohodě.**



- 2.3. Dodavatel se zavazuje poskytovat Zadavateli za podmínek uvedených v této Dohodě a Dílčích Smlouvách Služby ve sjednaném rozsahu, jakosti, ceně a čase (dále jen „**Plnění Služeb**“, nebo jako „**Plnění**“).
- 2.4. Zadavatel se zavazuje zaplatit za Plnění poskytnuté v souladu s touto Dohodou a Dílčími Smlouvami Cenu.

3. Postup uzavření Dílčích smluv

- 3.1. Smluvní strany se zavazují, že za podmínek uvedených v této Dohodě uzavřou v době její účinnosti jednotlivé Dílčí Smlouvy na Služby uvedené v odst. 1.2. pod písmeny a) až c) Dohody, pokud kterýkoli ze Zadavatelů k uzavření takové Dílčí Smlouvy Dodavatele písemně vyzve (dále jen „**Výzva**“). **Žádný ze Zadavatelů není povinen Výzvu učinit.** Výzva k uzavření Dílčí Smlouvy bude obsahovat minimálně specifikaci požadovaného Plnění a bude podepsána oprávněnou osobou Zadavatele. Dodavatel je povinen ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů od doručení Výzvy Zadavatelem, pokud Zadavatel ve Výzvě výslovně neuvedl lhůtu delší, předat návrh Dílčí smlouvy Zadavateli k uzavření za podmínek stanovených touto Dohodou. Pokud není Dílčí Smlouva v rozporu s Dohodou, jejím podpisem Zadavatelem dojde k uzavření Dílčí Smlouvy o poskytnutí služeb.

4. Cena

- 4.1. Cena za poskytnutá Plnění Služeb bude stanovena jako úhrn cen za jednotlivé Služby poskytnuté na základě Dílčích smluv (dále jen „**Cena Služeb**“) Dodavatelem Zadavateli.
- 4.2. Ceny za jednotlivé části Plnění Služeb se stanoví na základě součinu jednotkových cen částí tvořících danou Službu a objemu (počtu jednotek) odebrané Služby za účtovací období. Jednotková cena konkrétní dané Služby musí být vždy po celou dobu trvání Dohody shodná (tzn. stejná Služba poskytována na základě různých Dílčích smluv, musí mít po celou dobu trvání Dohody vždy totožnou jednotkovou cenu). Obsah, rozměr a velikost jednotky každé Služby je definován v popisu Služby v Příloze č. 1 Dohody. Jednotkové ceny jsou uvedeny v Příloze č. 2 Dohody. Účtovacím obdobím se rozumí jeden kalendářní měsíc.
- 4.3. „Doplňkové plnění Služeb“ poskytne Dodavatel maximálně za ceny uvedené ve veřejně dostupném ceníku služeb Dodavatele pro korporátní zákazníky nebo firemní zákazníky s odpovídající velikostí či objemem odebíraných služeb nebo nižší, nebude-li dohodnuto Smluvními stranami jinak.
- 4.4. Cena každé jednotlivé části Plnění stanovená podle předchozích odstavců zahrnuje veškeré náklady Dodavatele spojené s plněním Dohody, Dílčí smlouvy a poskytnutím plnění Zadavateli. Tato cena je cenou konečnou, nejvýše přípustnou a nemůže být zvýšena bez předchozího písemného souhlasu Zadavatele.
- 4.5. Cena, stejně jako jakékoliv jiné peněžité částky uváděné v Dohodě, je uváděna bez DPH. K Ceně bude připočítána DPH dle příslušných předpisů.
- 4.6. Úhrada za poskytnuté plnění bude prováděna v české měně.



5. Doba, místo a podmínky plnění

- 5.1. Dodavatel je povinen zahájit poskytování Plnění Služeb v termínu dle příslušné Dílčí smlouvy. Dílčí smlouvy budou uzavřeny na 36 měsíců, maximálně však do data, které stanoví Centrální zadavatel.
- 5.2. Místem poskytování Plnění Služeb je místo stanovené dle Dílčí smlouvy, převážně se jedná o celé území České republiky. Roamingové služby a mezinárodní volání jsou poskytovány rovněž mimo území České republiky.
- 5.3. Dodavatel je povinen na základě Výzvy k uzavření Dílčí smlouvy na Služby uvedené v odst. 1.2. pod písmeny a) až c) Dohody bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě podle odst. 3.1., předat návrh Dílčí smlouvy Zadavateli k uzavření a dále i věcné plnění související s konkrétní Dílčí smlouvou (SIM kartu) Zadavateli na adresu Zadavatele, není-li ve Výzvě či Dílčí smlouvě uvedena jiná adresa.
- 5.4. Dodavatel je povinen aktivovat dodané SIM karty na vyzvání Zadavatele do 30 minut, není-li ve Výzvě či Dílčí smlouvě uvedeno jinak. Vyzvání k aktivaci SIM karty může být učiněno prostřednictvím online portálu, telefonicky nebo e-mailem na kontaktní osobu Dodavatele.
- 5.5. Dodavatel je povinen změnit tarif či aktivovat (deaktivovat) části služby související s poskytováním hlasových nebo datových Služeb podle Dohody do 30 minut od vyzvání osoby Zadavatele podaného prostřednictvím online portálu nebo telefonicky na zákaznickou linku Dodavatele.
- 5.6. Dodavatel se zavazuje zablokovat zcizené SIM do 10 minut od vyzvání Zadavatele prostřednictvím online portálu nebo telefonicky na zákaznickou linku Dodavatele.
- 5.7. Dodavatel se zavazuje zaslat na adresu uvedenou na příslušné Dílčí smlouvě duplikáty zcizených SIM do druhého pracovního dne od zablokování podle předchozího odstavce, není-li domluveno jinak.

6. Platební podmínky

- 6.1. Daňové doklady za Plnění Služeb budou vystavovány Dodavatelem vždy za celý kalendářní měsíc, ve kterém byly Služby poskytnuty, a bude v nich vyúčtováno poskytnuté Plnění Služeb převzaté Zadavatelem bez jakýchkoliv vad v příslušném kalendářním měsíci. Daňový doklad bude vystaven nejpozději do desátého dne následujícího měsíce a zaslán na adresu Zadavatele pro zasílání daňových dokladů do tří (3) pracovních dnů od jeho vystavení.
- 6.2. Zadavatelé neposkytují Dodavateli jakékoliv zálohy na Cenu.
- 6.3. Splatnost každého daňového dokladu je 30 kalendářních dnů ode dne jejich doručení Zadavateli. Pokud termín doručení daňového dokladu Zadavateli připadá na období od 16. prosince běžného roku do 12. února roku následujícího, prodlužuje se splatnost daňového dokladu z původních 30 dní na 60 dní. Daňový doklad se považuje za uhrazený dnem, kdy je částka odepsána z účtu Zadavatele ve prospěch účtu Dodavatele.
- 6.4. Úhrada za poskytnuté služby včetně SIM karet bude Zadavateli hrazena bezhotovostně vždy jednou měsíčně zpětně za uplynulý kalendářní měsíc (zúčtovací období) na základě faktur (daňových dokladů) vystavených Dodavatelem, a to dle seznamu SIM karet (telefonních čísel), případně obdobných zařízení, užívaných Zadavatelem a dalšími účastníky.



- 6.5. Náležitosti daňového dokladu. Daňové doklady (faktury) vystavené Dodavatelem musí splňovat veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů platných na území České republiky a musí obsahovat níže uvedené údaje:
- číslo Dohody;
 - popis fakturovaného Předmětu plnění, rozsah, jednotkovou a celkovou fakturovanou Cenu.
 - Faktury hrazené z OP EU budou označeny názvem OP - „OP VVV“ a registračním číslem projektu, které bude Dodavateli sděleno po účinnosti RD či příslušné Dílčí smlouvy. V případě jiného operačního programu či registračního čísla projektu, budou změny sděleny v takovém termínu, aby mohly být promítnuty do související faktury.
 - Faktura bude obsahovat:
přílohy v XLS či CSV po jednotlivých telefonech (tel. číslo, zúčtovací období, celková částka bez DPH). Měsíční plnění je vždy samostatným zdanitelným plněním.
Přílohou faktury bude aktuální ceník Dodavatele pro korporátní zákazníky nebo firemní zákazníky s odpovídající velikostí či objemem odebíraných služeb, platný v daném zúčtovacím období.
- 6.6. Vady daňového dokladu. V případě, že faktura neobsahuje náležitosti daňového dokladu dle zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, případně dle jiného platného obecně závazného právního předpisu, jsou Zadavatelé oprávněni tento daňový doklad (fakturu) vrátit Dodavateli a požadovat odstranění těchto nedostatků daňového dokladu (faktury). Do doby odstranění vad daňového dokladu (faktury) nejsou Zadavatelé v prodlení s úhradou ceny poskytnuté služby včetně zařízení. Po odstranění těchto vad faktury (daňového dokladu) a jejím doručení příslušnému objednateli běží nová lhůta splatnosti faktury.
- 6.7. Při nedodržení termínu splatnosti Zadavatelem je Dodavatel oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení v zákonné výši.
- 6.8. Součinnost Dodavatele. Dodavatel se zavazuje poskytnout součinnost Zadavatelům spočívající v podrobné specifikaci jednotlivých součástí realizace plnění předmětu zakázky, které budou součástí příslušného daňového dokladu (faktury) a označení příslušných faktur tak, aby byla v souladu s platnými účetními, daňovými a dalšími předpisy.
- 6.10. Adresa pro zaslání daňového dokladu: Písemné originály daňových dokladů vystavené Dodavatelem zvláště pro každou Dílčí smlouvu budou zaslány na adresy Zadavatelů uvedené v záhlaví v příslušné Dílčí smlouvě nebo v elektronické podobě, a to do tří (3) pracovních dnů od jejich vystavení.

7. Pojištění

- 7.1. Dodavatel je povinen po celou dobu trvání Dohody a Dílčí smlouvy mít sjednáno pojištění odpovědnosti za újmy způsobené v souvislosti s Dohodou a Dílčí smlouvou Dodavatelem nebo osobou, za niž Dodavatel odpovídá, s pojistnou částkou nejméně ve výši 5 000 000,- Kč.
- 7.2. Dodavatel je povinen na základě písemné žádosti Centrálního Zadavatele předložit Centrálnímu Zadavateli pojistnou Dohodu, včetně potvrzení pojistitele o zaplacení pojistného Dodavatelem. Dodavatel se zavazuje udržovat pojištění v platnosti po celou dobu trvání Dohody nebo i Dílčích Smluv.



8. Reklamacce

- 8.1. Reklamacce vyúčtovaných služeb se uplatňuje písemně (postačí e-mailem, prostřednictvím online portálu atd.) na kontaktní adresu Dodavatele za podmínek a ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (zákon o elektronických komunikacích).
- 8.2. Dodavatel reklamaci vyřídí nejpozději ve lhůtě stanovené zákonem o elektronických komunikacích. V případě nesouhlasu s vyřízením reklamace jsou Zadavatelé oprávněni uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.
- 8.3. Dodavatel je povinen reklamaci na poskytování služby vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení reklamace.
- 8.4. Pokud se Strany nedohodnou jinak, je Dodavatel povinen u reklamace výpadku poskytování Služeb odstranit technickou nebo provozní závadu, která brání řádnému poskytování služby, do 48 hod. O vyřízení reklamace pořídí Dodavatel písemný záznam, který bude zaslán kontaktní osobě Zadavatele, která reklamaci podávala.
- 8.5. Další práva a povinnosti Smluvních stran při uplatňování reklamací se řídí Reklamačním řádem Dodavatele, jehož aktuální znění je vždy k dispozici na www.vodafone.cz. Znění Reklamačního řádu platné ke dni podpisu této Dohody je obsaženo v příloze č. 5 této Dohody.

9. Práva a povinnosti Smluvních stran

- 9.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat služby Zadavatelům v rozsahu a za podmínek uvedených v této Dohodě a minimálně v kvalitě vyžadované zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů.
- 9.2. Zadavatel poskytne Dodavateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění závazků Dodavatele.
- 9.3. Zadavatel poskytne Dodavateli veškerou součinnost, která se v průběhu plnění závazků Dodavatele dle této Dohody projeví jako potřebná pro toto plnění.
- 9.4. Dodavatel se zavazuje na základě písemného požadavku informovat bez zbytečného odkladu Zadavatele o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran, a zejména o skutečnostech, které mohou být významné pro rozhodování Zadavatele ve věcech této Dohody.
- 9.5. Dodavatel se zavazuje postupovat při plnění předmětu Dohody s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Zadavatele a postupovat v souladu s jejich pokyny a pokyny jimi pověřených osob.
- 9.6. Dodavatel se zavazuje svou činnost uskutečňovat v souladu se zájmy Zadavatele a při veškeré své činnosti dbát na dobré jméno Zadavatele a nedopustit se jednání, které by mohlo dobré jméno Zadavatele jakkoliv ohrozit nebo poškodit.
- 9.7. Dodavatel se zavazuje poskytovat plnění dle této Dohody sám, nebo s využitím poddodavatelů. Dodavatel je povinen písemně informovat Zadavatele o všech svých poddodavatelích (včetně jejich identifikačních údajů a o tom, které služby pro něj v rámci předmětu plnění každý z



poddodavatelů poskytuje) a o jejich změně, a to nejpozději do sedmi (7) dnů ode dne, kdy Dodavatel vstoupil s poddodavatelem ve smluvní vztah či ode dne, kdy nastala změna. Dodavatel je povinen zajistit, aby osoby, které použije k plnění této Dohody, byly písemně zavázány k tomu, aby svou činnost vykonávaly za respektování všech ustanovení tak, jak jsou pro Dodavatele sjednána v Dohodě.

- 9.8. Dodavatel je oprávněn změnit poddodavatele, pomocí něhož prokázal část splnění kvalifikace v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky, na základě něhož byla uzavřena rámcová Dohoda, jen z vážných objektivních důvodů a s předchozím písemným souhlasem Zadavatele, přičemž nový poddodavatel musí disponovat kvalifikací ve stejném či větším rozsahu, kterou původní poddodavatel prokázal za Dodavatele. Poddodavatel, pomocí kterého Dodavatel prokázal část splnění kvalifikace Veřejné zakázky, bude poskytovat i tomu odpovídající část plnění. Zadavatel nesmí souhlas se změnou poddodavatele bez objektivních důvodů odmítnout, pokud mu budou příslušné doklady v ujednané lhůtě předloženy.
- 9.9. Dodavatel se zavazuje uhradit Zadavateli veškerou škodu, s výjimkou případů podle ust. § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, která mu vznikne při realizaci Dohody v případě, že poskytované plnění se ukáže být v rozporu s touto Dohodou či s platnými právními předpisy.
- 9.10. Dodavatel tímto prohlašuje, že mu nejsou známy žádné okolnosti, které by bránily uzavření této Dohody a plnění závazků z ní vyplývajících.
- 9.11. Dodavatel prohlašuje, že má veškerá povolení a/nebo souhlasy či jakákoliv jiná rozhodnutí nezbytná pro řádné plnění jeho povinností vyplývajících z této Dohody.
- 9.12. Dodavatel tímto prohlašuje, že dle jeho informací s ním nebylo zahájeno insolvenční řízení, není v úpadku, ani nelze dle jeho informací tyto skutečnosti očekávat.
- 9.13. Zadavatel má právo kdykoli si objednat u Dodavatele prostřednictvím jednotlivých Dílčích smluv další služby určené k rozšíření či zabezpečení dosud sjednaných služeb dle aktuální nabídky Dodavatele určené pro tuto Dohodu. Dodavatel takovou objednávku Zadavatele bezdůvodně neodmítne za podmínky neexistence jakýchkoli splatných závazků vůči Dodavateli či jiného porušení Dohody, příp. Dílčí smlouvy, ze strany Zadavatele.
- 9.14. Dodavatel se zavazuje zajistit přenositelnost současných telefonních čísel na nového operátora v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Dodavatel není odpovědný za neposkytnutí součinnosti druhé Smluvní strany nebo stávajícího operátora při zajišťování přenositelnosti.
- 9.15. Na žádost Zadavatele umožní Dodavatel dalším Zadavatelům uvedeným v příloze č. 3. této Dohody přistoupit uzavřením Dílčích smluv k této Dohodě a užívat Služby za podmíněk uvedených v této Dohodě.

10. Náhrada škody a smluvní sankce

- 10.1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů a této Dohody. Dodavatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část plnění poskytuje prostřednictvím poddodavatele.



- 10.2. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za škodu vzniklou porušením povinnosti z této Dohody, prokáže-li, že jí ve splnění takové povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smluvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle smluvené povinnosti povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezproští. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky bránící řádnému plnění Dohody a dále se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k jejich odvrácení a překonání.
- 10.3. Škoda se hradí v penězích, nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby poškozené strany v konkrétním případě.
- 10.4. Smluvní pokuty:
- 10.4.1. V případě prodlení Dodavatele s plněním povinností dle kteréhokoliv z odstavců 5.3. a/nebo 5.7. této Dohody může Zadavatel po Dodavateli požadovat smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý i započatý den prodlení v každém případě;
- 10.4.2. V případě prodlení Dodavatele s plněním povinností dle odst. 5.4., 5.5. a/nebo odst. 5.6. této Dohody může Zadavatel po Dodavateli požadovat smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každou i započatou hodinu (60 minut) prodlení v každém případě;
- 10.4.3. V případě prodlení Dodavatele s plněním povinností dle Přílohy č. 1, odst. A) bod 4 může Zadavatel po Dodavateli požadovat smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
- 10.4.4. V případě prodlení Dodavatele se zřízením služby VPS ve lhůtě dle Přílohy č. 1, odst. A) bod 3. může Zadavatel po Dodavateli požadovat smluvní pokutu ve výši 30 000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 10.4.5. V případě prodlení Dodavatele s přenesením telefonních čísel a provedením migrace SIM ve lhůtě dle Přílohy č. 1, odst. D) bod 1. může Zadavatel po Dodavateli požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou jednotlivou SIM kartu a každý i započatý den prodlení kromě případů, kdy Dodavatel prokáže, že nedodržení tohoto termínu je způsobeno okolnostmi, které nemohl ovlivnit.;
- 10.4.6. Za každé jednotlivé porušení povinnosti týkající se ochrany Důvěrných informací dle čl. 11. této Dohody, je Zadavatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000,- Kč.
- 10.5. Zaplacením smluvní pokuty není jakkoliv dotčen nárok Zadavatele na náhradu škody; nárok na náhradu škody je Zadavatel oprávněn uplatnit vedle smluvní pokuty v plné výši. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno splnění povinnosti, která je prostřednictvím smluvní pokuty zajištěna.
- 10.6. Smluvní pokutu je Zadavatel oprávněn jednostranně započíst jako slevu z ceny formou jednostranného zápočtu proti jakékoliv splatné i nesplatné pohledávce Dodavatele vůči Zadavateli.
- 10.7. Smluvní pokuta i úrok z prodlení jsou splatné do 15 kalendářních dnů po obdržení jejich vyúčtování.



11. Ochrana důvěrných informací

- 11.1. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se Smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se Smluvní strany seznámí při realizaci předmětu Dohody nebo v souvislosti s touto Dohodou, jsou obchodním tajemstvím. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o uvedených skutečnostech a informacích, které označí jako důvěrné, a to až do doby, kdy se informace této povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti.
- 11.2. Smluvní strany se zavazují, že informace uvedené povahy jiným subjektům nesdělí, nepřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazují se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům, kteří jsou pověřeni plněním Dohody a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
- 11.3. V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu § 2985 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), použijí Smluvní strany prostředky právní ochrany proti nekalé soutěži.
- 11.4. Poškozená smluvní strana má právo na náhradu škody, která jí takovýmto jednáním druhé smluvní strany vznikne. Povinnost plnit ustanovení čl. 11. této Dohody se nevztahuje na informace, které:
- mohou nebo musejí být zveřejněny na základě platných právních předpisů,
 - byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - jsou známy nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona,
 - smluvní strana je sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
 - je Zadavatel povinen sdělit svému zakladateli.
- 11.5. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení platnosti této Dohody.
- 11.6. Dodavatel se zavazuje učinit taková opatření, aby osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Dohody, zachovávaly mlčenlivost o veškerých skutečnostech, údajích a datech (osobních či jiných), o nichž se dozvěděly při výkonu své práce, včetně těch, které zadavatelé evidují pomocí výpočetní techniky, či jinak. Za porušení tohoto závazku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Dodavatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými. Za porušení tohoto závazku je Dodavatel povinen zaplatit druhé Smluvní straně v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 500 000,-Kč.
- 11.7. Závazky Smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu.



12. Finanční kontrola; kontrola projektu

- 12.1. Dodavatel souhlasí a bere na vědomí, že je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou služeb z veřejných výdajů, mj. umožnit řídicímu orgánu operačního programu přístup i k těm částem nabídek, smluv a souvisejících dokumentů, které podléhají ochraně podle zvláštních právních předpisů (např. obchodní tajemství, utajované skutečnosti).
- 12.2. Dodavatel souhlasí s využíváním údajů o službě a poskytování informací o službě třetím osobám v rozsahu nezbytném pro účely administrace a pro účely informovanosti a publicity specifikovanými v příslušných právních předpisech, především v zákoně č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, nařízení Komise (ES) č. 1828/2006 a zákona.
- 12.3. Dodavatel v dohodách se svými poddodavateli umožní řídicímu orgánu operačního programu, jež je v gesci Zadavatele, kontrolu poddodavatelů v rozsahu dle předchozího bodu.
- 12.4. Dodavatel se za podmínek stanovených Dohodou, v souladu s pokyny Zadavatele a při vynaložení veškeré potřebné odborné péče zavazuje archivovat veškeré písemnosti a relevantní doklady zhotovené pro plnění zakázky podle této Dohody a kdykoli po tuto dobu Zadavateli umožnit přístup k těmto archivovaným písemnostem k výkonu kontroly projektu, z něhož je zakázka hrazena, a to až do 31.12 2033 popř. dle požadavku Zadavatele. Zadavatel je oprávněn po uplynutí deseti let od ukončení plnění podle této Dohody od Dodavatele výše uvedené dokumenty bezplatně převzít.
- 12.5. Dodavatel se zavazuje k uchovávání účetních záznamů a dalších relevantních podkladů souvisejících s dodávkou služeb dle platných právních předpisů.
- 12.6. Dodavatel je navíc povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu, z něhož je zakázka hrazena, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním zakázky, a to až do 31.12 2033 popř. dle požadavku Zadavatele.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Práva povinnosti Smluvních stran touto Dohodou výslovně neupravená se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů.
- 13.2. Smluvní strany si ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 občanského zákoníku ujednaly, že Dodavatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
- 13.3. Pokud kterékoli ustanovení této Dohody nebo jeho část je nebo se stane neplatným či nevynutitelným, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této Dohody nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této Dohody, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu. V takovém případě se obě Smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a významem co nejbližší ustanovení této Dohody, jež má být nahrazeno.



- 13.4. Smluvní strany potvrzují, že si při uzavírání Dohody vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž ví nebo vědět musí, tak, aby se každá ze Smluvních stran mohla přesvědčit o možnosti uzavřít platnou Dohodu a aby byl každé ze Smluvních stran zřejmý zájem druhé Smluvní strany Dohodu uzavřít. Smluvní strany prohlašují, že se dohodly o veškerých náležitostech Dohody.
- 13.5. Tato Dohoda nabývá platnosti dnem jejího podpisu druhou ze Smluvních stran. Účinnosti nabývá Dohoda dnem jejího zveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a **uzavírá se na dobu určitou 36 měsíců od nabytí účinnosti. Ukončením platnosti a účinnosti této Dohody nezanikají uzavřené Dílčí smlouvy na plnění.** Z toho důvodu každá jednotlivá Dílčí smlouva musí být uzavřena na dobu určitou a musí obsahovat ustanovení o době platnosti a okamžiku účinnosti a podmínkách výpovědi. Zánik této Dohody nezakládá žádné ze Smluvních stran jakýkoli nárok jednostranně měnit podmínky a ustanovení Dílčí smlouvy, včetně podmínek cenových. Dílčí smlouvy, na které se vztahuje zákon o registru smluv, nabývají platnosti dnem jejich podpisu druhou ze Smluvních stran a účinnosti dnem jejich zveřejnění v registru smluv. Realizace plnění je možná až od data účinnosti. Dílčí smlouvy, na které se nevztahuje zákon o registru smluv, nabývají účinnosti dnem jejich podpisu druhou ze Smluvních stran.
- 13.6. Tato Dohoda může být doplňována nebo měněna pouze v těch částech, které nemají vliv na podmínky zadávacího řízení, a to pouze ve formě písemných číslovaných dodatků. Podstatná změna Dohody není přípustná. Za podstatnou změnu Dohody jsou považovány změny zadávacích podmínek (zejména v předmětu, technické specifikaci nebo obchodních a platebních podmínkách), které by mohly mít vliv na okruh původních zájemců či uchazečů o veřejnou zakázku.
- 13.7. Tuto Dohodu lze ukončit dohodou smluvních stran nebo odstoupením Centrálního zadavatele v případech podstatného porušení Dohody ze strany Dodavatele ve smyslu ustanovení § 2002 občanského zákoníku a dále v případě, že:
- 13.7.1. Dodavatel bude déle než pět (5) dnů v prodlení s poskytnutím Plnění dle Dohody;
 - 13.7.2. Kvalita či jakost poskytnutého Plnění opakovaně, tj. nejméně dvakrát (2 x), vykáže nižší než smlouvenou kvalitu či jakost, není-li kvalita či jakost smlouvena, pak kvalitu či jakost obvyklou;
 - 13.7.3. Dodavatel opakovaně, tj. nejméně dvakrát (2 x), nepotvrdí Výzvu Zadavatele k Plnění ve sjednaném termínu;
 - 13.7.4. Dodavatel je v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení; a
 - 13.7.5. Dodavatel bude pravomocně odsouzen pro trestný čin. V případě, že je zahájeno trestní stíhání Dodavatele, zavazuje se Dodavatel o tomto bez zbytečného odkladu Zadavatele písemně informovat;
 - 13.7.6. V případě, kdy ÚOHS konstatuje, že veřejná zakázka, na jejímž základě byla podepsána Dohoda, byla zadána v rozporu s ustanovením zákona.
- Odstoupení je účinné okamžikem jeho doručení Dodavateli, nestanoví-li v doručeném Odstoupení Zadavatel jeho účinnost jiným způsobem.
- 13.8. Smluvní strany mohou tuto Dohodu ukončit rovněž výpovědí bez uvedení důvodu, a to s šestiměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.



- 13.9. Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Dohody nebo v souvislosti s ní, pokud není prokázán jiný den doručení, se má na mysli nejpozději třetí pracovní den po odeslání.
- 13.10. Pro případ, že tato Dohoda není uzavírána za přítomnosti obou Smluvních stran, platí, že Dohoda nebude uzavřena, pokud ji Dodavatel podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem.
- 13.11. Tato Dohoda je vyhotovena v elektronické podobě.
- 13.12. V souladu se zákonem o registru smluv zajistí Zadavatel uveřejnění celého textu Dohody, vyjma osobních údajů, a metadat Dohody v registru smluv, včetně případných oprav uveřejnění s tím, že nezajistí-li Zadavatel uveřejnění Dohody nebo metadat Dohody v registru smluv do 30 dnů od uzavření Dohody, pak je oprávněn zajistit jejich uveřejnění Dodavatel ve lhůtě tří měsíců od uzavření Dohody. Dodavatel bere na vědomí, že dle výše uvedeného budou zveřejněny i jednotlivé Dílčí smlouvy, splňují-li však samy o sobě zákonné podmínky pro uveřejnění v registru smluv. Dodavatel rovněž souhlasí s tím, že metadata vztahující se k Dohodě a Dílčím smlouvám mohou být zveřejněna též na webových stránkách Zadavatele.
- 13.13. Dodavatel bere na vědomí povinnost Zadavatele uveřejnit tuto Dohodu také v souladu s ust. § 219 zákona.
- 13.14. Kontaktní údaje Smluvních stran pro doručování ve věcech týkajících se Dohody jsou následující:

Kontaktní osoba Centrálního zadavatele ve věcech smluvních:

 tel.: 

nebo osoby jím pověřené

Kontaktní osoba Dodavatele ve věcech smluvních:



Kontaktní osoba Centrálního zadavatele pro Dílčí smlouvu na poskytování Služeb:

Operační programy – 

Úřad MŠMT – 

nebo osoby jimi pověřené

Kontaktní osoba Dodavatele pro Dílčí smlouvu na poskytování Služeb:





13.15. Nedílnou součástí této Dohody jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace Plnění Služeb

Příloha č. 2 – Specifikace cen

Příloha č. 3 – Seznam Zadavatelů

Příloha č. 4 – VOP Dodavatele

Příloha č. 5 – Reklamační řád Dodavatele

NA DŮKAZ TOHO, že Smluvní strany s obsahem Dohody souhlasí, rozumí ji a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že tato Dohoda byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle prosté tísně, zejména tísně finanční.

Za Centrálního zadavatele:

Za Dodavatele:

V Praze

V Praze

**ředitelka odboru majetkoprávního
a veřejných zakázek**

obchodní zástupce
Vodafone Czech Republic a.s.



Příloha č. 1 – Specifikace Plnění Služeb

A) Hlasové služby a SMS

1. Tarif s neomezeným vnitrostátním provozem

V rámci tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem Zadavatel požaduje uvést jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS do všech běžných sítí v rámci ČR (včetně roamingu v EU).

Ostatní služby mimo vnitrostátních hlasových hovorů a vnitrostátních SMS (např. zprávy MMS, roamingová a mezinárodní volání a zprávy SMS a další služby) zajistí Dodavatel za ceny uvedené ve veřejně dostupném ceníku služeb Dodavatele pro korporátní zákazníky nebo firemní zákazníky s odpovídající velikostí či objemem odebíraných služeb nebo nižší.

Dodavatel zajistí zdarma na všech SIM kartách Zadavatele s tímto tarifem znemožnění odchozích volání na linky se zvláštním (vyšším) cenovým tarifem, a to včetně textových služeb (Premium SMS a Dárcovské SMS) a služeb třetích stran. Dodavatel zajistí zdarma na vybraných SIM kartách Zadavatele s tímto tarifem nastavení dalších omezení na odchozí volání, včetně volání do zahraničních pevných a mobilních sítí. Všechna nastavení budou provedena na základě požadavku Zadavatele.

2. Tarif bez volných minut a SMS

Dodavatel zajistí za jednotnou cenu služby vnitrostátního odchozího i příchozího volání a zaslání a příjmu vnitrostátních zpráv SMS a ostatních běžných služeb (včetně roamingu v EU). Dodavatel bude účtovat Zadavateli rozsah poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami příslušné služby + měsíční paušální poplatek spojený s tarifem. Měsíční paušální poplatek spojený s tímto tarifem bude účtován ve výši 1,- Kč bez DPH za 1 SIM kartu. Dodavatel je povinen účtovat odchozí vnitrostátní volání minutovou sazbou za první minutu hovoru a sekundovou sazbou ve výši 1/60 minutové sazby za každou další sekundu hovoru po první minutě volání. Pro potřeby účtování poskytnutých služeb se stanovuje jednotné časové pásmo, to znamená, že pro potřeby účtování poskytnutých služeb se neuvažují období špiček pracovního dne, období mimo špičku, dny pracovního volna a podobně.

V rámci tohoto tarifu uvede Dodavatel jednotkové ceny za 1 minutu odchozího volání a cenu za jednu odeslanou SMS.

Ostatní služby mimo vnitrostátních hlasových hovorů a vnitrostátních SMS (např. zprávy MMS, roamingová a mezinárodní volání a zprávy SMS a další služby) zajistí Dodavatel maximálně za ceny uvedené ve veřejně dostupném ceníku služeb Dodavatele pro korporátní zákazníky nebo firemní zákazníky s odpovídající velikostí či objemem odebíraných služeb nebo nižší.

Dodavatel zajistí zdarma na všech SIM kartách Zadavatele s tímto tarifem znemožnění odchozích volání na linky se zvláštním (vyšším) cenovým tarifem, a to včetně textových služeb (Premium SMS a Dárcovské SMS) a služeb třetích stran. Dodavatel zajistí zdarma na vybraných SIM kartách Zadavatele s tímto tarifem nastavení dalších omezení na odchozí volání, včetně volání do zahraničních pevných a mobilních sítí. Všechna nastavení budou provedena na základě požadavku Zadavatele.



3. Virtuální privátní síť

Dodavatel zajistí zřízení a provoz jednotné virtuální privátní sítě (dále jen „VPS“) s připojením všech účastnických čísel provozovaných na základě Dohody do této VPS. Volání a SMS mezi účastnickými čísly v rámci VPS se účtuje sazbou 0 Kč. Přesměrování hovorů v rámci VPS se účtuje sazbou 0 Kč. VPS musí být uvedena do provozu a všechna telefonní čísla Zadavatele provozovaná podle této Dohody, resp. příslušné Dílčí smlouvy, musí být do této VPS začleněna nejpozději do 10 dnů ode dne uzavření příslušné Dílčí smlouvy.

Zřízení VPS a uvedení do provozu zajistí Dodavatel na vlastní náklady.

4. Hlasový roaming

Dodavatel zajistí aktivaci a deaktivaci roamingu na všech užívaných SIM kartách, jeho zapojení a vypojení během lhůty 2 hodin na žádost kontaktní osoby Zadavatele, nejdéle však do 24 hodin od přijetí požadavku.

B) Datové služby

Datové služby podle uvedených tarifů mohou být poskytovány samostatně, nebo společně s poskytováním hlasových služeb na jednom účastnickém čísle.

Dodavatel zajistí na požadavek Zadavatele službu statická IP adresa a veřejná statická IP adresa bez blokace a bez filtrování přenosu protokolů založených na IP přenosu.

Dodavatel zajistí možnost úplného zamezení datových přenosů u jednotlivých uživatelů jak na území ČR, tak i v zahraničí při roamingu.

1. Datový tarif s omezením objemu dat nejméně 1,5 GB

Dodavatel zajistí za jednotnou paušální cenu poskytování datových služeb připojení k internetu do objemu přenesených dat 1,5 GB/kalendářní měsíc. Po překročení objemu přenesených dat 1,5 GB v daném kalendářním měsíci je Dodavatel oprávněn blokovat další datové přenosy, nebo je jinak omezit (účinnost takového zablokování nebo omezení se vztahuje pouze na daný měsíc, ve kterém došlo k vyčerpání limitu). Dodavatel je oprávněn účtovat k jednotné paušální ceně dodatečnou platbu za navýšení datového limitu dle aktuálního ceníku služeb Dodavatele pro korporátní zákazníky nebo firemní zákazníky s odpovídající velikostí či objemem odebíraných služeb nebo nižší, pouze za předpokladu, že Zadavatel o navýšení datového limitu prokazatelně Dodavatele požádá.

Datové služby podle tohoto tarifu mohou být poskytovány samostatně, nebo společně s poskytováním hlasových služeb na jednom účastnickém čísle.

Dodavatel zajistí poskytování datových služeb podle tohoto tarifu nepřetržitě, tzn. 24 hodin denně po celou dobu uvedenou v příslušné Dílčí smlouvě.

Dodavatel v rámci datového tarifu zajistí možnost využívání více alternativních technologií dle standardů např. GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, CDMA, HSPA, LTE a popř. dalších technologií zavedených v době platnosti RD, resp. Dílčí smlouvy, v závislosti na výhodnosti jejich použití vzhledem k místním podmínkám tak, aby uživatel měl v daném místě a čase k dispozici připojení technologií s nejvyšší rychlostí nebo propustností sítě.



2. Datový tarif s omezením objemu dat nejméně 3 GB

Dodavatel zajistí za jednotnou paušální cenu poskytování datových služeb připojení k internetu do objemu přenesených dat 3 GB/kalendářní měsíc. Po překročení objemu přenesených dat 3 GB v daném kalendářním měsíci je Dodavatel oprávněn blokovat další datové přenosy, nebo je jinak omezit (účinnost takového zablokování nebo omezení se vztahuje pouze na daný měsíc, ve kterém došlo k vyčerpání limitu). Dodavatel je oprávněn účtovat k jednotné paušální ceně dodatečnou platbu za navýšení datového limitu dle aktuálního ceníku služeb Dodavatele pro korporátní zákazníky nebo firemní zákazníky s odpovídající velikostí či objemem odebíraných služeb nebo nižší, pouze za předpokladu, že Zadavatel o navýšení datového limitu prokazatelně Dodavatele požádá.

Datové služby podle tohoto tarifu mohou být poskytovány samostatně, nebo společně s poskytováním hlasových služeb na jednom účastnickém čísle.

Dodavatel zajistí poskytování datových služeb podle tohoto tarifu nepřetržitě, tzn. 24 hodin denně po celou dobu uvedenou v příslušné Dílčí smlouvě.

Dodavatel v rámci datového tarifu zajistí možnost využívání více alternativních technologií dle standardů např. GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, CDMA, HSPA, LTE a popř. dalších technologií zavedených v době platnosti RD, resp. Dílčí smlouvy, v závislosti na výhodnosti jejich použití vzhledem k místním podmínkám tak, aby uživatel měl v daném místě a čase k dispozici připojení technologií s nejvyšší rychlostí nebo propustností sítě.

3. Datový tarif s omezením objemu dat nejméně 5 GB

Dodavatel zajistí za jednotnou paušální cenu poskytování datových služeb připojení k internetu do objemu přenesených dat 5 GB/kalendářní měsíc. Po překročení objemu přenesených dat 5 GB v daném kalendářním měsíci je Dodavatel oprávněn blokovat další datové přenosy, nebo je jinak omezit (účinnost takového zablokování nebo omezení se vztahuje pouze na daný měsíc, ve kterém došlo k vyčerpání limitu). Dodavatel je oprávněn účtovat k jednotné paušální ceně dodatečnou platbu za navýšení datového limitu dle aktuálního ceníku služeb Dodavatele pro korporátní zákazníky nebo firemní zákazníky s odpovídající velikostí či objemem odebíraných služeb nebo nižší, pouze za předpokladu, že Zadavatel o navýšení datového limitu prokazatelně Dodavatele požádá.

Datové služby podle tohoto tarifu mohou být poskytovány samostatně, nebo společně s poskytováním hlasových služeb na jednom účastnickém čísle.

Dodavatel zajistí poskytování datových služeb podle tohoto tarifu nepřetržitě, tzn. 24 hodin denně po celou dobu uvedenou v příslušné Dílčí smlouvě.

Dodavatel v rámci datového tarifu zajistí možnost využívání více alternativních technologií dle standardů např. GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, CDMA, HSPA, LTE a popř. dalších technologií zavedených v době platnosti RD, resp. Dílčí smlouvy, v závislosti na výhodnosti jejich použití vzhledem k místním podmínkám tak, aby uživatel měl v daném místě a čase k dispozici připojení technologií s nejvyšší rychlostí nebo propustností sítě.

4. Datový tarif s omezením objemu dat nejméně 10 GB

Dodavatel zajistí za jednotnou paušální cenu poskytování datových služeb připojení k internetu do objemu přenesených dat 10 GB/kalendářní měsíc. Po překročení objemu přenesených dat 10 GB v daném kalendářním měsíci je Dodavatel oprávněn blokovat další datové přenosy, nebo je jinak omezit (účinnost takového zablokování nebo omezení se vztahuje pouze na daný měsíc, ve kterém došlo k vyčerpání limitu). Dodavatel je oprávněn účtovat k jednotné paušální ceně dodatečnou platbu



za navýšení datového limitu dle aktuálního ceníku služeb Dodavatele pro korporátní zákazníky nebo firemní zákazníky s odpovídající velikostí či objemem odebíraných služeb nebo nižší, pouze za předpokladu, že Zadavatel o navýšení datového limitu prokazatelně Dodavatele požádá.

Datové služby podle tohoto tarifu mohou být poskytovány samostatně, nebo společně s poskytováním hlasových služeb na jednom účastnickém čísle.

Dodavatel zajistí poskytování datových služeb podle tohoto tarifu nepřetržitě, tzn. 24 hodin denně po celou dobu uvedenou v příslušné Dílčí smlouvě.

Dodavatel v rámci datového tarifu zajistí možnost využívání více alternativních technologií dle standardů např. GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, CDMA, HSPA, LTE a popř. dalších technologií zavedených v době platnosti RD, resp. Dílčí smlouvy, v závislosti na výhodnosti jejich použití vzhledem k místním podmínkám tak, aby uživatel měl v daném místě a čase k dispozici připojení technologií s nejvyšší rychlostí nebo propustností sítě.

5. Datový tarif s omezením objemu dat nejméně 20 GB

Dodavatel zajistí za jednotnou paušální cenu poskytování datových služeb připojení k internetu do objemu přenesených dat 20 GB/kalendářní měsíc. Po překročení objemu přenesených dat 20 GB v daném kalendářním měsíci je Dodavatel oprávněn blokovat další datové přenosy, nebo je jinak omezit (účinnost takového zablokování nebo omezení se vztahuje pouze na daný měsíc, ve kterém došlo k vyčerpání limitu). Dodavatel je oprávněn účtovat k jednotné paušální ceně dodatečnou platbu za navýšení datového limitu dle aktuálního ceníku služeb Dodavatele pro korporátní zákazníky nebo firemní zákazníky s odpovídající velikostí či objemem odebíraných služeb nebo nižší, pouze za předpokladu, že Zadavatel o navýšení datového limitu prokazatelně Dodavatele požádá.

Datové služby podle tohoto tarifu mohou být poskytovány samostatně, nebo společně s poskytováním hlasových služeb na jednom účastnickém čísle.

Dodavatel zajistí poskytování datových služeb podle tohoto tarifu nepřetržitě, tzn. 24 hodin denně po celou dobu uvedenou v příslušné Dílčí smlouvě.

Dodavatel v rámci datového tarifu zajistí možnost využívání více alternativních technologií dle standardů např. GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, CDMA, HSPA, LTE a popř. dalších technologií zavedených v době platnosti Smlouvy, resp. Dílčí smlouvy, v závislosti na výhodnosti jejich použití vzhledem k místním podmínkám tak, aby uživatel měl v daném místě a čase k dispozici připojení technologií s nejvyšší rychlostí nebo propustností sítě.

D) Společná ustanovení a podmínky pro poskytování Služeb

1. Přenesení telefonních čísel

Dodavatel zajistí přenesení telefonních čísel, která na základě dřívějších účastnických smluv používá Zadavatel společně se SIM kartami ve svých zařízeních – mobilních telefonech, modemech a podobně. Přenesení telefonních čísel musí splňovat požadavky zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

Přenesení telefonních čísel provede Dodavatel na vlastní náklady nejpozději do 30 kalendářních dní od zahájení poskytování Služby na základě Dílčí smlouvy na poskytování Služby uzavřené v souladu s Dohodou. Způsob realizace přenesení telefonních čísel nesmí zásadním způsobem ohrozit nebo omezit provoz Zadavatele. Zadavatel je oprávněn pozastavit realizaci přenesení telefonních čísel, pokud by



navržené řešení mohlo zásadním způsobem ohrozit jeho činnost. Pozastavení realizace Zadavatelem má odkladný účinek.

Ke dni zahájení plnění SIM karty na vyžádání ze strany Zadavatele provede Dodavatel zdarma odblokování všech stávajících blokových mobilních telefonů z důvodu jejich dalšího používání v mobilní síti Dodavatele s možností využití všech požadovaných služeb vymezených v této Dohodě.

2. Úroveň zákaznické podpory

Pro komunikaci při využívání veškerých služeb Dodavatel zajistí po celou dobu trvání Dohody:

- obchodního zástupce, který je povinen se na vyzvání dostavit do sídel Zadavatelů;
- jediné centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky s možností zadávání požadavků, nahlašování poruch a uplatňování reklamací telefonicky a prostřednictvím e-mailu nebo přímého přístupu do rozhraní operátora, popř. faxu;
- přístup k zadávání požadavků na helpdesk operátora 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (možnost zablokování SIM, aktivace a deaktivace roamingu apod.);
- zablokování užívání SIM karet pro odchozí hovor u ztracených či odcizených telefonních přístrojů na základě žádosti administrátorů služeb Zadavatelů nebo konkrétního zaměstnance Zadavatelů, a to bez zbytečného odkladu poté, co se o této skutečnosti Dodavatel dozví, nejpozději však do 10 minut od takového oznámení;
- aktivaci/reaktivaci ostatních (s výjimkou služeb upravených v této zadávací dokumentaci odlišně) služeb, resp. realizaci požadované změny poskytnutí služeb ve lhůtě do 12 hodin od doručení požadavku Zadavatele Dodavateli. Případně-li běh lhůty uvedené v předchozích bodech na sobotu, neděli či jiný státem uznaný svátek, uvedený běh lhůty se přerušuje a dojde k němu v nejbližší následující pracovní den.

3. Doplnkové služby a administrativní úkony

Dodavatel provede bezplatné aktivace níže uvedených doplnkových služeb na všech využívaných SIM (myšleno hlasových, není-li uvedeno jinak):

- identifikace volajícího
- konferenční hovory
- přesměrování na jiný mobilní telefon
- přesměrování do hlasové schránky
- notifikace zmeškaných volání
- zřízení a provoz VPS

Dodavatel dále bezplatně poskytne následující služby:

změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy)

odpojení z důvodů ztráty, krádeže či jiných důvodů

reaktivace po odpojení – ztráty, krádeže či jiných důvodů

převod SIM pod Dohodu Zadavatele (včetně přenesení tel. čísla)

převod SIM mimo Dohodu Zadavatele (včetně uvolnění tel. čísla)

blokové a reaktivace roamingu, MMS, mezinárodních hovorů, datových služeb apod.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



elektronický detailní výpis

výměna SIM karty (po krádeži, z důvodů zvýšení paměťové kapacity apod.)

4. Specifikace pokrytí sítě

Dodavatel garantuje nepřetržité pokrytí signálem pro Služby uvedené v článku 1.2. písm. a), b) Dohody na území ČR minimálně na úrovni 95 % populace (platí pro hlasové i datové služby), kde za pokryté se má území s hodnotami signálu od -94 dBm.

Dodavatel garantuje dostupnost Služeb na úrovni minimálně 99,6 % měsíčně.



Příloha č. 2 – Specifikace cen

Druh požadovaných služeb	Jednotka	Cena / jednotka/měsíc (bez DPH)
hlasový tarif bez volných jednotek (VPS zdarma)		
- měsíční paušální platba	1 SIM	1 Kč
odchozí hovory		
- do všech mobilních a pevných sítí v ČR a EU	1 minuta	0,95 Kč
služby SMS, MMS v ČR a EU		
- odeslání 1 SMS	1 SMS	0,95 Kč
tarif neomezené volání a SMS v ČR a EU		
- měsíční paušální platba	1 SIM	220 Kč
datové tarify		
FUP min. 1,5 GB	1 SIM	113 Kč
FUP min. 3 GB	1 SIM	160 Kč
FUP min. 5 GB	1 SIM	180 Kč
FUP min. 10 GB	1 SIM	200 Kč
FUP min. 20 GB	1 SIM	250 Kč



Příloha č. 3 – Seznam Zadavatelů		adresa			IČO
0	Česká republika – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy	Karmelitská 529/5	118 12	Praha 1, Malá Strana	00022985
1	Komise J. Williama Fulbrighta	Karmelitská 378/17	118 00	Praha 1, Malá Strana	43000681
2	Diagnostický ústav pro mládež, Praha 2, Lublaňská 33	Lublaňská 1724/33	120 00	Praha 2	49625357
3	Dětský domov se školou a základní škola, Těrlicko-Horní Těrlicko	Promenádní 561/16	735 42	Těrlicko-Horní Těrlicko	62331507
4	Dětský diagnostický ústav, základní škola a školní jídelna, Praha 4, U Michelského lesa 222	U Michelského lesa 222	140 00	Praha 4 - Michle	48134333
5	Dětský diagnostický ústav, dětský domov se školou, středisko výchovné péče, základní škola a školní jídelna, Homole 90	Homole 90	370 01	České Budějovice	60076178
6	Škola Jaroslava Ježka, Mateřská škola, základní škola, praktická škola a základní umělecká škola pro zrakově postižené, Praha 1, Loretánská 19 a 17	Loretánská 17 a 19	118 00	Praha 1 - Hradčany	48134546
7	Mateřská škola, základní škola a střední škola pro sluchově postižené, České Budějovice, Riegrova 1	Riegrova 1812/1	370 01	České Budějovice	60075961
8	Výchovný ústav, dětský domov se školou, základní škola, střední škola a školní jídelna, Hostouň, Chodské náměstí 131	Chodské náměstí 131	345 25	Hostouň	48342998
9	Výchovný ústav, dětský domov se školou, středisko výchovné péče, základní škola, střední škola a školní jídelna, Děčín XXXII, Vítězství 70	Vítězství 70	407 11	Děčín XXXII-Boletice nad Labem	47274379
10	Dětský domov se školou, středisko výchovné péče a základní škola, Praha 2, Jana Masaryka 16	Jana Masaryka 64/16	120 00	Praha 2	65993381
11	Dětský domov se školou, základní škola a školní jídelna, Sedlec – Prčice, Luční 330	Luční 330	257 91	Sedlec – Prčice	61660116



12	Výchovný ústav, středisko výchovné péče a střední škola Buškovice	Buškovice 203	441 01	Podbořany	49123947
13	Výchovný ústav a středisko výchovné péče, Pšov 1	Pšov	441 01	Podbořany	49123734
14	Výchovný ústav, dětský domov se školou, základní škola, střední škola a školní jídelna, Místo 66	Místo 66	431 58	Místo	61345741
15	Výchovný ústav, dětský domov se školou, střední škola, základní škola a školní jídelna, Počátky, Horní 617	Horní 617	394 64	Počátky	70845280
16	Dětský diagnostický ústav, středisko výchovné péče, základní škola a školní jídelna, Brno, Hlinky 140	Hlinky 140	603 69	Brno	00567256
17	Výchovný ústav a střední škola, Olešnice na Moravě, Trpínská 317	Trpínská 317	679 74	Olešnice na Moravě	62073079
18	Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna Višňové, Zámek 1	Zámek 1	671 38	Višňové	49438921
19	Výchovný ústav a střední škola, Dřevohostice, Novosady 248	Novosady 248	751 14	Dřevohostice	70259917
20	Dětský domov se školou, základní škola a školní jídelna, Veselíčko 1	Veselíčko 1	751 25	Veselíčko	70259895
21	Dětský domov se školou a základní škola, Ostrava-Kunčice, Jeseninova 4	Jeseninova 31/4	719 00	Kunčice	75096382
22	Výchovný ústav Ostrava – Hrabůvka	Slezská 49/23	700 30	Ostrava – Hrabůvka	62348043
23	Dětský domov se školou a základní škola, Kostelec nad Orlicí, Tyršova 7	Tyršova 7	517 41	Kostelec nad Orlicí	60884754
24	Dětský domov se školou, základní škola a školní jídelna, Horní Maršov, Temný Důl 16	Temný Důl 16	542 26	Horní Maršov	60153628
25	Výchovný ústav, Středisko výchovné péče HELP, základní škola a střední škola, Střílky, Zámecká 107	Zámecká 107	768 04	Střílky	47935740
26	Výchovný ústav Husův domov a školní jídelna, Dvůr Králové nad Labem, Vrchlického 700	Vrchlického 700	544 01	Dvůr Králové nad Labem	62048660



27	Diagnostický ústav a středisko výchovné péče, Brno, Veslařská 246	Veslařská 246	637 00	Brno – Pisárky	62158384
28	Dům zahraniční spolupráce	Na Poříčí 1035/4	110 00	Praha – Nové Město	61386839
29	Dětský domov se školou, základní škola a školní jídelna, Měcholupy 2	Měcholupy 2	339 01	Klatovy	61781517
30	Dětský domov se školou, středisko výchovné péče a základní škola, Chrudim, Čáslavská 624	Čáslavská 624	537 01	Chrudim IV	60103264
31	Dětský domov se školou, středisko výchovné péče, základní škola a školní jídelna, Dobřichovice, Pražská 151	Pražská 151	252 29	Dobřichovice	61384810
32	Národní technická knihovna	Technická 2710/6	160 80	Praha 6 - Dejvice	61387142
33	Výchovný ústav a střední škola, Terešov	Terešov 1	338 08	Zbiroh	48380253
34	Výchovný ústav, středisko výchovné péče a střední škola, Jindřichův Hradec, Gymnazijní 118	Gymnazijní 118	377 01	Jindřichův Hradec	60816911
35	Dětský domov se školou, základní škola a školní jídelna, Chrastava, Školní 438	Školní 438	463 31	Chrastava	70866937
36	Dětský diagnostický ústav, středisko výchovné péče, základní škola a školní jídelna, Hradec Králové, Říčařova 277	Říčařova 277/10	503 01	Hradec Králové	62690001
37	Pedagogické centrum pro polské národnostní školství	Ostravská 612/21	737 01	Český Těšín	63024675
38	Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Žulová, Komenského 154	Komenského 154	790 65	Žulová	64988287
39	Dětský domov se školou, základní škola a středisko výchovné péče, Jiříkov	Čapkova 814/5	407 53	Jiříkov	00412040
40	Mateřská škola, základní škola a střední škola pro sluchově postižené, Valašské Meziříčí, Vsetínská 454	Vsetínská 454/53	757 17	Valašské Meziříčí	00843598
41	Dětský diagnostický ústav, základní škola a školní jídelna, Bohumín – Šunychl 463	Šunychelská 463	735 81	Bohumín – Šunychl	62331264



42	Výchovný ústav, střední škola a středisko výchovné péče, Nový Jičín, Divadelní 12	Divadelní 881/12	741 01	Nový Jičín	00601586
43	Výchovný ústav, dětský domov se školou, středisko výchovné péče, střední škola a základní škola, Moravský Krumlov	Nádražní 698	672 01	Moravský Krumlov	49438905
44	Diagnostický ústav pro mládež, dětský domov se školou, středisko výchovné péče a základní škola, Ostrava – Kunčičky	Škrobálkova 206/16	718 00	Ostrava – Kunčičky	00601969
45	Národní pedagogické muzeum a knihovna J.A. Komenského	Valdštejnská 161/20	118 00	Praha 1 - Malá Strana	61387169
46	Dětský domov se školou, základní škola a školní jídelna Žlutice, Jiráskova 344	Jiráskova 344	364 52	Žlutice	70845433
47	Dětský domov se školou, základní škola a školní jídelna, Hamr na Jezeře, Školní 89	Školní 89	471 28	Hamr na Jezeře	62237047
48	Základní škola a mateřská škola logopedická, Brno, Veslařská 234	Veslařská 234	637 00	Brno – Pisárky	62157787
49	Dětský diagnostický ústav, středisko výchovné péče a základní škola, Liberec	U Opatrovny 444/3	460 01	Liberec	46748083
50	Dětský domov se školou, základní škola a školní jídelna, Bystřice pod Hostýnem, Havlíčkova 547	Havlíčkova 547	768 61	Bystřice pod Hostýnem	63458896
51	Obchodní akademie, odborná škola a praktická škola Olgy Havlové, Janské Lázně	Obchodní ulice 282	542 25	Janské Lázně	49290274
52	Centrum pro zjišťování výsledků vzdělávání	Jankovcova 933/63	170 00	Praha 7 - Holešovice	72029455
53	Základní škola pro tělesně postižené, Opava, Dostojevského 12	Dostojevského 1669/12	746 01	Opava	47813229
54	Národní pedagogický institut České republiky	Senovážné náměstí 872/25	110 00	Praha 1	45768455
55	Konzervatoř a střední škola Jana Deyla, příspěvková organizace Praha 1	Maltézské nám. 476/14	118 44	Praha 1 - Malá Strana	61387339
56	Výchovný ústav, středisko výchovné péče, střední škola a	Jiráskova 285	394 94	Černovice	70844348



	školní jídelna, Černovice, Jirákova 285				
57	Střední škola, základní škola a mateřská škola pro zdravotně znevýhodněné, Brno, Kamenomlýnská 2	Kamenomlýnská 124/2	603 00	Brno – Pisárky	65353650
58	Dětský domov se školou, středisko výchovné péče a základní škola, Jihlava, Dělnická 1	Dělnická 320/1	586 01	Jihlava	60545933
59	Diagnostický ústav a Středisko výchovné péče, Praha 4, Na Dlouhé mezi 19	Na Dlouhé mezi 69/19	147 00	Praha 4	61386308
60	Výchovný ústav, základní škola, střední škola a středisko výchovné péče, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1	K Rakůvkám 916/1	594 01	Velké Meziříčí	48895440
61	Výchovný ústav, dětský domov se školou, základní škola, střední škola a školní jídelna, Kostomlaty pod Milešovkou, Požárnická 168	Požárnická 168	417 54	Kostomlaty pod Milešovkou	61515442
62	Dětský domov se školou, základní škola a středisko výchovné péče, Šumperk	Vyhlička 369/1	787 01	Šumperk	00843016
63	Výchovný ústav, středisko výchovné péče Klíčov a střední škola	Čakovická 783/51	190 00	Praha 9 - Prosek	63110261
64	Výchovný ústav, střední škola a středisko výchovné péče, Hostinné, B. Smetany 474	B. Smetany 474	543 71	Hostinné	60153385
65	Zařízení pro děti – cizince, diagnostický ústav, středisko výchovné péče a základní škola, Praha 5, Radlická 30	Radlická 795/30	150 00	Praha 5 - Smíchov	86595971
66	Dětský domov a školní jídelna, Vrchlabí, Al. Jiráska 617	Al. Jiráska 617	543 01	Vrchlabí	60153261
67	Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Obořiště 1	Obořiště 1	262 12	Obořiště	61100544
68	Dětský diagnostický ústav, středisko výchovné péče, základní škola a školní jídelna, Olomouc – Svatý Kopeček, Ústavní 9	Ústavní 9	772 00	Olomouc	00601811
69	Dětský diagnostický ústav, středisko výchovné péče,	Karlovarská 459/67	323 00	Plzeň	49778129



	základní škola a školní jídelna Plzeň, Karlovarská 67				
70	Výchovný ústav, Kutná Hora, Hloušecká 279	Hloušecká 279/6	284 01	Kutná Hora	49543261
71	Dětský domov se školou, středisko výchovné péče a základní škola, Býchory	Býchory 152	280 02	Kolín 2	48665771
72	Základní škola a Střední škola Březejc	Sviny 13	594 01	Velké Meziříčí	48897574
73	Vysokoškolské sportovní centrum MŠMT	Vaníčková 1911/5	169 00	Praha 6 - Břevnov	71154639
74	Střední škola, základní škola a mateřská škola pro sluchově postižené, Olomouc, Kosmonautů 4	Tř. Kosmonautů 881/4	779 00	Olomouc, Hodolany	00844071
75	Střední škola, základní škola a mateřská škola pro sluchově postižené, Praha 5, Holečkova	Holečkova 104/4	150 00	Praha 5 - Smíchov	48134368
76	Výchovný ústav, Brandýs nad Orlicí	Komenského 1	561 12	Brandýs nad Orlicí	49314904
77	Dětský domov se školou, základní škola a školní jídelna, Liběchov, Rumburská 54	Rumburská 54	277 21	Liběchov	49518879
78	Česká školní inspekce	Fráni Šrámka 2319/37	150 21	Praha - Smíchov	00638994



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Příloha č. 4 – VOP Dodavatele

(Tato strana je úmyslně ponechána prázdná. VOP následují na další straně)

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 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 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 oznamte. Upozorňujeme, 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 prodlením; 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 nevyloíte a neužijete žádnou službu, můžete nám ji vrátit neporušenou do 14 dnů od data, kdy ji převezmeme; 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 předsmluvní 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;
- neuvešli 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 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 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 oprávněni podat 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 přístupné 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. identifikací 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 ne zvolíte, 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 omezení 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 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. Reklamací lze přijmout rovněž v kterékoli 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 reklamacie. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídíme reklamací 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 reklamační shledána oprávněnou, vrátíme vám do 1 měsíce od vyřízení reklamacie přeplatek nebo zaplacenou cenu 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 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 zasílejte 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. 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, 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-doplňkových-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 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, 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), prozračením 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 služby 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 případné ukončení poskytování služeb vzhledem k podmínkám 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 oprávněně 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 koupíte 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;
 - vylomením 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 Vodafone.
- 7.8 Měli byste vědět, že mj. 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 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, 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 doručených do vaší Internetové samoobsluhy.

8.2 Právní předpis

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 Vodafone výslovně potvrzeno.

8.4 Účinnost

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

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

1. Zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů

Při poskytování služeb společnosti Vodafone dochází ke zpracování vašich osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „údaje“). Veškeré informace týkající se zpracování vašich údajů jsou k dispozici na [vodafone.cz](https://www.vodafone.cz) v části Ochrana soukromí – Prohlášení o zpracování osobních údajů.

2. Ochrana soukromí ve společnosti Vodafone

Vodafone postupuje při zpracování vašich údajů v souladu s platnou právní úpravou a v nejvyšší míře dbá na ochranu vašeho soukromí. Podrobné informace o tom, jak chráníme vaše soukromí, naleznete na [vodafone.cz](https://www.vodafone.cz) v části Ochrana soukromí. Informace uvedené v části Ochrana soukromí mohou být měněny či aktualizovány, a to v souladu s platnou právní úpravou.

3. 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.

4. Účinnost

Tyto Informace jsou účinné od 1. 4. 2020.

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, sp. zn. B 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 (tzn. 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 zaslou zaslou 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 vyloučení 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 Účastníku 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 Účastníku 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 koncového 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 podepsán 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 pravidelné údržby, a to i v prostorách, které nemá Účastník v nájmu a patří jiné osobě. V případě poruchy zařízení je Účastník povinen Poskytovatele bez zbytečného odkladu o uvedeném informovat. Současně je Účastník povinen umožnit Poskytovateli přístup k tomuto zařízení za účelem jeho opravy nebo výměny.
- 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 vhodném místě a konfigurováno způsobem doporučeným Poskytovatelem. V případě, že koncové či jiné zařízení bude umístěno a konfigurováno na žádost Účastníka v rozporu s těmito doporučeními, bude taková konfigurace považována za nestandardní a 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 účastnické přípojky u jiného poskytovatele. Jestliže Účastník uvedené 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 e-mailových 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, což neplatí, pokud je Účastníkem fyzická osoba podnikající.
- 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 jejích 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 ústředí schválených Českým telekomunikačním úřadem vytvářejícím nestandardní rozhraní pro připojení pobočkové ústředny k veřejným sítím elektronických komunikací. Při připojení pobočkové ústředny k síti 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 odírat. 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 Nedojednávou-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 Dalších účastníků, přičemž Účastník ručí společně a nerozdílně Poskytovateli za splnění závazků Dalších účastníků 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 předčasné 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 povinnosti 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 k 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 vyповed.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 Bližší podmínky přenositelnosti čísel se řídí Všeobecnými podmínkami a podmínkami služby přenositelnosti telefonních čísel, které jsou k dispozici na 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, a doručeny doporučenou poštovní zásilkou nebo elektronickou poštou s potvrzením Poskytovatele o úspěšném doručení. Oznámení, která mohou být učiněna ústně, lze uskutečnit telefonicky na čísle +420 800 700 877.

- 12.2 Jakákoli oznámení, která mají být dle Smlouvy doručena Účastníkovi, budou považována za řádně doručená, 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 kterékoli 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 ovládačím 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 služby je adresa 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**.
- 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. 4. 2020 a nahrazují Obchodní podmínky OneNet ze dne 1. 5. 2018.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Příloha č. 5 – Reklamační řád Dodavatele

(Tato strana je úmyslně ponechána prázdná. Reklamační řád následuje na další straně)



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. Reklamační** – uplatněním reklamační 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.
- 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 (viz servisní střediska).
- 9. Servisní list** – doklad vystavený autorizovaným servisem Vodafonu, v němž je uveden výsledek posouzení reklamační 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:

Reklamací 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:

Reklamacie 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. Reklamacie 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. Reklamacie se uplatňuje bez zbytečného odkladu, nejpozději dvacet čtyř měsíců 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).

Článek V.

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.



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.

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.

Článek VIII.

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.
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