

## Rámcová smlouva

**„Poskytnutí mobilních telekomunikačních služeb pro Olomoucký kraj a jeho příspěvkové organizace 2021-2022“**

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, mezi smluvními stranami:

### 1. smluvní strana

Název: **Olomoucký kraj**  
 Sídlo: Jeremenkova 1191/40a, Hodolany, 779 00 Olomouc  
 IČO: 60609460  
 DIČ: CZ60609460  
 Zastoupený: [redacted] hejtnanem Olomouckého kraje  
 Bankovní spojení: [redacted]

(dále též „Centrální zadavatel“)

a všechny další subjekty specifikované v Příloze č. 1 této Rámcové smlouvy, které Centrální zadavatel zároveň zastupuje na základě smluv o centralizovaném zadávání uzavřených na základě schválení usnesením Rady Olomouckého kraje č. UR/14/32/2017 ze dne 18. 4. 2017.

a

### 2. smluvní strana

Obchodní firma/jméno: **Vodafone Czech Republic a.s.**  
 Sídlo: náměstí Junkových 2808/2, Stodůlky, 155 00 Praha 5  
 IČO: 25788001  
 DIČ: CZ25788001  
 Zastoupen(a/o): [redacted] člen představenstva a [redacted] člen představenstva, zastoupeni na základě plné moci ze dne 8. 1. 2020 [redacted] obchodním zástupcem B 6064 vedená u Městského soudu v Praze  
 Bankovní spojení: [redacted]  
 E-mail: [redacted]  
 Telefon: [redacted]

(dále jen „Poskytovatel“)

oba společně dále také „smluvní strany“

## 1. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Pro účely této rámcové smlouvy budou dále uvedeným výrazům či slovním spojením přiřazovány uvedené významy:

„**Smlouva**“ nebo „**Rámcová smlouva**“ – tato rámcová smlouva, včetně jejích příloh;

„**Objednatelé**“ – společné označení pro všechny osoby tvořící 1. smluvní stranu, tj. Centrální zadavatel a všechny osoby uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy;

„**Objednatel**“ – každý z Objednatelů jednotlivě a samostatně bez vazby na ostatní Objednatelé;

„**Účastníci**“ – společné označení pro Poskytovatele a všechny Objednatelé;

„**zadávací řízení**“ – zadávací řízení s názvem „Centrální nákup mobilních telekomunikačních služeb 2021-2022“, jehož Oznámení o zahájení zadávacího řízení bylo dne 3. 7. 2020 uveřejněno ve Věstníku veřejných zakázek pod Evidenčním číslem zakázky Z2020-022476 a zadávací dokumentace byla na profilu zadavatele zveřejněna pod evidenčním číslem zakázky ID VZ0095262 (Systémové číslo P20V00177469);

„**nabídka Poskytovatele**“ – nabídka Poskytovatele ze dne 4. 8. 2020 podaná Poskytovatelem v zadávacím řízení;

„**Telekomunikační služby**“ – plnění Poskytovatele uvedená v Příloze č. 2 Smlouvy;

„**dosavadní rámcová smlouva**“ – rámcová smlouva týkající se poskytování telekomunikačních služeb v rámci mobilních sítí uzavřená mezi Objednatелеm a Poskytovatelem;

„**účastnická smlouva**“ – smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti v rámci mobilních sítí ve smyslu zákona o elektronických komunikacích uzavřená mezi Objednatелеm a Poskytovatelem pro konkrétní telefonní číslo nebo čísla Objednatele, případně pro konkrétní služby využívané Objednatелеm, platná a účinná v den nabytí účinnosti Smlouvy; tvarem jednotného čísla „účastnická smlouva“ se rozumí každá účastnická smlouva jednotlivě a samostatně bez vazby na ostatní účastnické smlouvy;

„**účastnické smlouvy**“ – hromadné označení pro všechny účastnické smlouvy Objednatelů, příp. jednotlivého Objednatele;

„**nová účastnická smlouva**“ – smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti v rámci mobilních sítí ve smyslu zákona o elektronických komunikacích, kterou Objednatel uzavře s Poskytovatelem po dobu účinnosti Smlouvy pro konkrétní telefonní číslo nebo čísla, případně pro konkrétní služby, přičemž nová účastnická smlouva se bude vždy řídit Smlouvou; tvarem jednotného čísla „nová účastnická smlouva“ se zároveň rozumí každá nová účastnická smlouva jednotlivě a samostatně bez vazby na ostatní nové účastnické smlouvy;

„**nové účastnické smlouvy**“ – hromadné označení pro všechny nové účastnické smlouvy Objednatelů, příp. jednotlivého Objednatele;

„**ceník**“ – Příloha č. 3 Smlouvy, jež stanoví jednotkové ceny;

„**faktura**“ – daňový nebo účetní doklad vystavený Poskytovatelem;

„občanský zákoník“ – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;

„zákon o zadávání veřejných zakázek“ – zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů;

„zákon o elektronických komunikacích“ – zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů;

„zákon o registru smluv“ – zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů;

„zákon o DPH“ – zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů;

„zákon o účetnictví“ – zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.

## 2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 2.1. Smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení prováděného Centrálním zadavatelem ve smyslu § 131 zákona o zadávání veřejných zakázek. Jednotlivá ustanovení Smlouvy, účastnických smluv a nových účastnických smluv tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami zadávacího řízení a nabídkou Poskytovatele.
- 2.2. Každý z Objednatelů je oprávněn po uzavření Smlouvy jednat s Poskytovatelem svým jménem na svůj účet bez souhlasu ostatních Objednatelů, s výjimkou změn nebo ukončení Smlouvy. Právní jednání učiněné Objednatelem na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní bez souhlasu ostatních Objednatelů, vyvolává právní účinky pouze ve vztahu k Objednateli, jenž toto jednání učinil.
- 2.3. Poskytovatel se zavazuje, že plnění dle této Smlouvy a za podmínek v ní uvedených bude moci Objednatel řádně a nerušeně užívat a že bude poskytnuto v souladu s příslušnými normami a odpovídajícími odbornými postupy a metodami, a to po celou dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy.

## 3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Předmětem Smlouvy je úprava podmínek týkajících se poskytování Telekomunikačních služeb Poskytovatelem Objednateli a dále úprava práv a povinností Účastníků zejm. v souvislosti s uzavíráním, plněním a změnami účastnických smluv, a změnami a plněním nových účastnických smluv. Účelem Smlouvy je zabezpečení poskytování Telekomunikačních služeb Objednatelům.
- 3.2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednatelům, na základě jejich žádosti (dále také „Objednávka“) i doplňkové služby podle veřejně dostupné nabídky Poskytovatele za cenu uvedenou ve veřejně dostupném ceníku Poskytovatele,

a to ve lhůtě do 2 pracovních dnů ode dne potvrzení Objednávky Poskytovatelem.

- 3.3. Žádosti dle čl. 3. odst. 3.2., dle čl. 4. odst. 4.2. a dle čl. 11. odst. 11.2. této Smlouvy budou činěny elektronicky (např. e-mailem) nebo listinnou formou na kontaktní údaje uvedené Poskytovatelem v jednotlivých účastnických smlouvách, resp. nových účastnických smlouvách. Případnou změnu kontaktních údajů je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu oznámit Centrálnímu zadavateli, který je ihned předá Objednatelům.
- 3.4. Poskytovatel je povinen potvrdit Objednávku (žádost dle čl. 3. odst. 3.2.) prokazatelným způsobem (např. e-mailem) Objednateli nejpozději do 1 pracovního dne ode dne jejího obdržení. Lhůta pro poskytnutí těchto doplňkových služeb počíná běžet ode dne potvrzení Objednávky Poskytovatelem.
- 3.5. Podmínky poskytování Telekomunikačních služeb vymezuje Příloha č. 2 této Smlouvy.
- 3.6. Část Telekomunikačních služeb, na kterou dopadá zákon o elektronických komunikacích, je Poskytovatel povinen poskytovat Objednateli v kvalitě vyžadované zákonem o elektronických komunikacích, nestanoví-li Smlouva, účastnická smlouva nebo nová účastnická smlouva vyšší požadavky.
- 3.7. Poskytovatel se zavazuje zajistit kontinuitu poskytování služeb mobilního operátora všech Objednatelů vymezených v Příloze č. 1 dle podmínek stanovených touto Smlouvou.
- 3.8. Objednatel se zavazuje hradit ceny za Telekomunikační služby poskytované Poskytovatelem na základě Smlouvy, jednotlivých účastnických smluv, resp. nových účastnických smluv, a to za podmínek upravených dále ve Smlouvě.
- 3.9. Poskytované Telekomunikační služby budou poskytovány Poskytovatelem Objednateli také na základě předpokládaného množství Telekomunikačních služeb dle příloh zadávací dokumentace veřejné zakázky. Objednatelé nejsou však povinni předpokládané množství skutečně odebrat, popřípadě mohou uvedená předpokládaná množství překročit. V případě, že Objednatel předpokládané množství poskytovaných služeb neodebere nebo jej překročí, zavazuje se Poskytovatel poskytovat Telekomunikační služby za jednotkové ceny uvedené v ceníku.
- 3.10. Poskytovatel zašle Centrálnímu zadavateli přehled plnění této Smlouvy za každé kalendářní čtvrtletí. Data budou zaslána v otevřeném, strojově čitelném formátu (např. xls), a to nejpozději do 20. dne následujícího měsíce po skončení kalendářního čtvrtletí roku na adresu [REDAKCE]. Přehled plnění bude obsahovat všechna plnění poskytnutá Poskytovatelem na základě této Smlouvy, účastnických smluv, resp. nových účastnických smluv. Z přehledu plnění bude patrné období, za které je přehled plnění poskytnut, množství, měrná jednotka, označení Objednatele (např. IČO), poskytnuté Telekomunikační služby a cena bez DPH za plnění poskytnutá jednotlivým Objednatelům.

#### 4. ÚČASTNICKÁ SMLOUVA

- 4.1. Na základě Smlouvy bude Poskytovatel uzavírat s Objednateli podle aktuálních potřeb Objednatelů jednotlivé nové účastnické smlouvy. Předmětem nových účastnických smluv bude zejména vymezení Objednateli požadovaných Telekomunikačních služeb a vymezení jejich cen v souladu s ceníkem (Příloha č. 3 této Smlouvy).
- 4.2. Poskytovatel se zavazuje po dobu účinnosti Smlouvy uzavřít s Objednatелеm na základě jeho žádosti novou účastnickou smlouvu vždy do 3 pracovních dnů ode dne obdržení žádosti Objednatele a poskytovat Objednateli dle podmínek upravených dále ve Smlouvě Telekomunikační služby.
- 4.3. Odmítnutí uzavření nové účastnické smlouvy ze strany Poskytovatele je podstatným porušením povinností Poskytovatele dle této Smlouvy.
- 4.4. Účastníci výslovně sjednávají, že bude-li mezi Objednatелеm a Poskytovatelem po dobu účinnosti Smlouvy uzavřena jakákoli smlouva, jež se bude týkat Telekomunikačních služeb, je Poskytovatel povinen poskytovat Objednateli Telekomunikační služby v souladu se Smlouvou.
- 4.5. Poskytovatel a Objednatelé, kteří mají s Poskytovatelem uzavřenou dosavadní rámcovou smlouvu, tímto výslovně sjednávají, že nabytím účinnosti Smlouvy zanikají dosavadní rámcové smlouvy Objednatelů, a to bez jakýchkoliv sankcí vůči Objednatelům.
- 4.6. Účastníci výslovně sjednávají, že účastnické smlouvy se budou od 31. dne ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy řídit touto Smlouvou. Pokud Objednatel nesdělí Poskytovateli nejpozději 20. den ode dne nabytí účinnosti Smlouvy, jaké služby dle Přílohy č. 2 Smlouvy a za jaké ceny dle Přílohy č. 3 Smlouvy požaduje, určí služby dle Přílohy č. 2 Smlouvy a ceny dle Přílohy č. 3 Smlouvy na základě svého uvážení Poskytovatel tak, aby byla zachována kontinuita služeb dosud Poskytovatelem Objednateli poskytovaných. V takovém případě může Objednatel dodatečně sdělit Poskytovateli, jaké služby dle Přílohy č. 2 Smlouvy a ceny dle Přílohy č. 3 Smlouvy požaduje, a Poskytovatel je povinen služby a ceny bez zbytečného odkladu změnit. O určení služby a ceny na základě své úvahy Poskytovatel Objednatele bezodkladně informuje. V době od nabytí účinnosti Smlouvy do okamžiku dle první věty se budou účastnické smlouvy řídit ustanoveními příslušných zaniklých dosavadních rámcových smluv.
- 4.7. Účastníci výslovně sjednávají, že účastnické smlouvy se dnem nabytí účinnosti Smlouvy stávají smlouvami na dobu neurčitou s výpovědní dobou 1 měsíc, nestanoví-li účastnická smlouva dobu kratší.
- 4.8. Nová účastnická smlouva je uzavírána na dobu neurčitou s výpovědní dobou 1 měsíc, nestanoví-li nová účastnická smlouva dobu kratší.
- 4.9. Budou-li ustanovení Smlouvy, účastnické smlouvy nebo nové účastnické smlouvy v rozporu, mají přednost ustanovení této Smlouvy.

- 4.10. Právní vztahy založené na základě této Smlouvy, účastnické smlouvy, nebo nové účastnické smlouvy se mimo jiné řídí i obchodními podmínkami Poskytovatele. Je-li jakékoliv ustanovení Smlouvy, účastnické smlouvy, nebo nové účastnické smlouvy, ve smyslu § 1751 občanského zákoníku odchýlné od ustanovení obchodních podmínek, mají tato odchýlná ustanovení obsažená ve Smlouvě, účastnické smlouvě nebo nové účastnické smlouvě přednost před obchodními podmínkami Poskytovatele.
- 4.11. Obchodní podmínky Poskytovatele (platné k datu uzavření Smlouvy) tvoří nedílnou součást Smlouvy (Příloha č. 4). Dojde-li v době trvání Smlouvy, účastnické smlouvy nebo nové účastnické smlouvy ke změně obchodních podmínek Poskytovatele, je Poskytovatel povinen elektronicky (např. e-mailem) nebo listinnou formou oznámit tuto změnu Objednatelům (dle vymezení základních pojmů „Objednatelé“ – společné označení pro všechny osoby tvořící 1. smluvní stranu, tj. Centrální zadavatel a všechny osoby uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy) min. 60 dnů před její účinností. Nesouhlasí-li Centrální zadavatel se změnou obchodních podmínek, má právo ukončit Smlouvu, účastnickou smlouvu nebo novou účastnickou smlouvu ke dni účinnosti této změny, a to bez jakékoliv sankce. Příslušný Objednatel takto může ukončit jím uzavřenou účastnickou smlouvu, resp. novou účastnickou smlouvu za stejných podmínek jako Centrální zadavatel.

## **5. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ**

- 5.1. Poskytované služby budou na základě této Smlouvy realizovány po dobu její účinnosti dle čl. 11. odst. 11.1. Smlouvy.
- 5.2. Plnění poskytované Poskytovatelem na základě účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy bude poskytováno v sídle Objednatele, nevyplyvá-li z účastnických smluv, resp. nových účastnických smluv nebo z povahy věci jinak.
- 5.3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle uzavřené účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy a Smlouvy vždy ve lhůtách uvedených ve Smlouvě.
- 5.4. Nejsou-li lhůty pro poskytování plnění dle účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy nebo Smlouvy v uvedených smlouvách stanoveny, nebo nejsou-li jinak samostatně sjednány, zavazuje se Poskytovatel požadované nebo sjednané plnění poskytnout v době obvyklé, jinak bezodkladně nebo průběžně s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem, potřebám a požadavkům Objednatele.

## **6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 6.1. Cena za poskytování Telekomunikačních služeb bude vždy stanovena na základě ceníku. Ceník obsahuje jednotkové ceny, přičemž cena poskytnutých Telekomunikačních služeb bude stanovena na základě skutečně Poskytovatelem poskytnutých a Objednatelem čerpaných Telekomunikačních služeb.

2. Ceny uvedené v ceníku jsou cenami nejvýše přípustnými a není možné je překročit za žádných podmínek. Poskytovatel je za poskytnutí Telekomunikačních služeb oprávněn účtovat pouze částky odpovídající cenám uvedenými v ceníku za stanovené plnění (jednotky).
- 6.3. Sazba DPH bude vždy účtována podle sazby platné v den uskutečnění zdanitelného plnění s výjimkou plnění podléhajícího režimu přenesení daně podle § 92f zákona o DPH. Není-li Poskytovatel plátcem DPH, nebude DPH Objednateli účtována.
- 6.4. V případě, že se Poskytovatel stane v průběhu realizace předmětu plnění plátcem DPH, nebude k ceně dle Přílohy č. 3 této Smlouvy připočtena DPH ve výši dle platných a účinných právních předpisů. DPH ve výši dle platných a účinných právních předpisů bude od ceny uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy odečtena pro získání základu daně, a to i v případě použití režimu přenesení daně podle § 92f zákona o DPH.
- 6.5. Cena za poskytnuté Telekomunikační služby bude Objednatelům Poskytovateli hrazena v české měně měsíčně zpětně na základě faktur.
- 6.6. Cena za poskytnuté Telekomunikační služby může být vyfakturována až po jejich poskytnutí.
- 6.7. Lhůta splatnosti faktur musí činit nejméně 30 kalendářních dnů ode dne doručení faktury Objednateli. V případě rozporu mezi splatností uvedenou na faktuře a vyplývající ze Smlouvy, je faktura splatná 30. den ode dne jejího doručení Objednateli.
- 6.8. Faktury vystavené Poskytovatelem musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle zákona o DPH a náležitosti stanovené v § 435 občanského zákoníku. V případě, že Poskytovatel není plátcem DPH, musí faktura splňovat náležitosti účetního dokladu dle zákona o účetnictví a náležitosti stanovené v § 435 občanského zákoníku.
- 6.9. V případě, že ve faktuře bude chybně vyúčtována cena Telekomunikačních služeb, je Objednatel oprávněn reklamovat vyúčtování ceny způsobem dle § 64 zákona o elektronických komunikacích.
- 6.10. Nebude-li příslušná faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li tato chybně stanovena, je Poskytovatel povinen fakturu na žádost Objednatelů opravit. Poskytovatel opraví fakturu vystavením faktury nové. Dnem odeslání faktury obsahující vady Poskytovateli přestává běžet původní lhůta její splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové faktury Objednateli. Tento postup nelze užít pro reklamaci vyúčtování ceny Telekomunikačních služeb dle předchozího odstavce.
- 6.11. Povinnost Objednatelů zaplatit vyúčtovanou částku je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatelů.
- 6.12. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba DPH (nebo režim přenesení daně) bude ve vztahu ke všem plněním poskytovaným na základě této Smlouvy

a účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy stanovena v souladu s platnými a účinnými právními předpisy.

- 6.13. Příjemce zdanitelného plnění (Objednatel) si vyhrazuje právo uplatnit institut zvláštního způsobu zajištění DPH ve smyslu § 109a zákona o DPH, pokud poskytovatel zdanitelného plnění (Poskytovatel) bude požadovat úhradu za zdanitelné plnění na bankovní účet, který nebude nejpozději ke dni splatnosti příslušné faktury zveřejněn správcem daně v příslušném registru plátců daně (tj. způsobem umožňujícím dálkový přístup). Obdobný postup je příjemce zdanitelného plnění oprávněn uplatnit i v případě, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění nebo poskytnutí úplaty předem bude o poskytovateli zdanitelného plnění zveřejněna v příslušném registru plátců daně skutečnost, že je nespolehlivým plátcem, a dále i v případě naplnění kritérií uvedených v § 109 odst. 1 a 2 zákona o DPH.
- 6.14. V případě, že nastanou okolnosti umožňující příjemci zdanitelného plnění uplatnit zvláštní způsob zajištění daně podle § 109a zákona o DPH, bude příjemce zdanitelného plnění o této skutečnosti poskytovatele zdanitelného plnění informovat. Při použití zvláštního způsobu zajištění daně bude příslušná výše DPH zaplacená na účet poskytovatele zdanitelného plnění vedený u jeho místně příslušného správce daně, a to v původním termínu splatnosti.
- 6.15. V případě, že příjemce zdanitelného plnění institut zvláštního způsobu zajištění DPH ve shodě s tímto ujednáním uplatní, a zaplatí částku odpovídající výši DPH uvedené na daňovém dokladu, vystaveném poskytovatelem zdanitelného plnění na účet poskytovatele zdanitelného plnění, vedený u jeho místně příslušného správce daně, bude tato úhrada považována za splnění části závazku příjemce odpovídajícího příslušné výši DPH sjednané jako součást sjednané ceny za zdanitelné plnění. Nárok poskytovatele zdanitelného plnění na úhradu DPH tímto zaniká.
- 6.16. Objednávky s plněním přesahujícím limitní částku 100 000 Kč (včetně DPH), budou obsahovat formulaci: „Objednatel (příjemce zdanitelného plnění) si vyhrazuje právo uplatnit institut zvláštního způsobu zajištění DPH podle § 109a zákona o DPH vůči nespolehlivým plátcům podle § 106a zákona o DPH a dále i v případě naplnění kritérií uvedených v § 109 odst. 1 a 2 zákona o DPH. Tato úhrada DPH v termínu splatnosti bude považována za splnění části závazku ve výši DPH příjemcem zdanitelného plnění“.

## 7. SANKCE

- 7.1. V případě prodlení Objednatele s úhradou peněžitého plnění nesmí být ze strany Poskytovatele uplatňována jakákoliv smluvní pokuta nebo jiná sankce s výjimkou úroku z prodlení ve výši dle platných a účinných právních předpisů.
- 7.2. V případě prodlení Poskytovatele s uzavřením účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy (čl. 4. odst. 4.2.) je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč, a to za každou novou účastnickou smlouvu, s jejímž uzavřením bude v prodlení.

- 7.3. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč v případě, že nezajistí kontinuitu poskytování služeb mobilního operátora dle čl. 3. odst. 3.7. této Smlouvy, a to za každou SIM, na které nebude zajištěna kontinuita poskytování služeb mobilního operátora nejpozději do 29. 01. 2021.
- 7.4. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 2 000 Kč, v případě, že do 3 pracovních dnů neposkytne Objednateli Telekomunikační služby dle čl. 3. této Smlouvy, případně změnu na účastnických číslech dle požadavků Objednatele, a to za každou SIM, na které je Poskytovatel v poskytování požadovaných služeb nebo se změnou na účastnických číslech v prodlení.
- 7.5. V případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím doplňkových služeb dle čl. 3. odst. 3.2. je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2 000 Kč, a to za každou SIM, na které je Poskytovatel v prodlení s poskytnutím požadovaných služeb.
- 7.6. V případě, že Poskytovatel plnění nepoužije na faktuře bankovní účet zveřejněný v registru plátců DPH definovaný touto smlouvou, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 3 000 Kč za každou takto vystavenou fakturu.
- 7.7. V případě, že Poskytovatel nedodrží podmínky sjednané dostupnosti Obchodního zástupce nebo zákaznických center, uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli 2 000 Kč za každý den, kdy tyto služby nebyly poskytovány dle Přílohy č. 2 této Smlouvy.
- 7.8. V případě, že Poskytovatel poruší jinou povinnost stanovenou touto Smlouvou, aniž by pro její porušení byla stanovena zvláštní smluvní pokuta (např. čl. 3. odst. 3.10., čl. 9 odst. 9.2., čl. 10. odst. 10.3., 10.4., prodlení s odstraněním reklamovaných vad v zákonné lhůtě, apod.), má v takovém případě Objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každé porušení povinnosti. Je-li stanovena lhůta pro splnění smluvní povinnosti, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 Kč za každé porušení a každý i jen započatý den prodlení.
- 7.9. Způsobí-li Poskytovatel Objednateli v souvislosti s poskytováním Telekomunikačních služeb újmu, která nevznikla v důsledku přerušení služby nebo v důsledku vadného poskytnutí služby, je povinen nahradit Objednateli vedle újmy na jmění též újmu nemajetkovou.
- 7.10. Objednatel je oprávněn započíst jakoukoliv splatnou nebo nesplatnou peněžitou pohledávku za Poskytovatelem vzniklou na základě této Smlouvy, účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy.
- 7.11. Poskytovatel je povinen splnit povinnost, jejíž plnění bylo zajištěno smluvní pokutou, i po jejím zaplacení, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak.
- 7.12. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty, a to v plné výši.

- 7.13. Smluvní pokuty jsou splatné ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení jejich vyúčtování Poskytovateli.

## **8. PODDODAVATELÉ**

- 8.1. Poskytovatel je oprávněn pověřit poskytováním Telekomunikačních služeb nebo části Telekomunikačních služeb třetí osobu (dále také „poddodavatel“).
- 8.2. Poskytovatel odpovídá za činnost a poskytnuté Telekomunikační služby poddodavatele tak, jako by poskytování Telekomunikačních služeb prováděl sám.

## **9. POJIŠTĚNÍ**

- 9.1. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni uzavření této Smlouvy má sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu nebo jinou újmu způsobenou Poskytovatelem při výkonu své činnosti třetím osobám se společností Multi Risk Indemnity Company Limited na základě pojistné smlouvy č. MRICL 1003-5-20 s limitem pojistného plnění ve výši min. 14 000 000 EUR.
- 9.2. Poskytovatel je povinen být v tomto rozsahu pojištěn po celou dobu trvání této Smlouvy a na požádání je povinen neprodleně doložit Objednateli potvrzení o trvání tohoto pojištění (popř. o pojištění v obdobném rozsahu).

## **10. OSTATNÍ USTANOVENÍ**

- 10.1. Práva Objednatele spojená s kontrolou plnění poskytovaného Poskytovatelem na základě Smlouvy a účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy, jakož i jiná oprávnění náležející dle Smlouvy a účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy Objednateli, je oprávněn vykonávat kromě příslušného Objednatele i Centrální zadavatel, a to z titulu pověření k této činnosti Objednatelem. Úkony Centrálního zadavatele vůči Poskytovateli i ve vztahu k plnění Smlouvy, jakož i ve vztahu k účastnické smlouvě, resp. nové účastnické smlouvě, jsou považována za jednání Objednatele.
- 10.2. Centrální zadavatel je oprávněn kontrolovat plnění poskytovaná Poskytovatelem Objednateli dle této Smlouvy a účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy, a to zejména v následujícím rozsahu:
- a) kontrola plnění smluvních podmínek sjednaných Smlouvou, účastnickou smlouvou, resp. novou účastnickou smlouvou;
  - b) kontrola plnění Poskytovatele z hlediska sjednaného předmětu Smlouvy, účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy;
  - c) kontrola vyúčtování plnění poskytnutého Poskytovatelem na základě účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy;
  - d) kontrola kvality a vlastností poskytovaných Telekomunikačních služeb;
  - e) kontrola odstraňování vad Telekomunikačních služeb;
- 10.3. Objednatel a Poskytovatel se zavazují poskytnout Centrálnímu zadavateli veškerou nezbytnou součinnost pro provedení kontroly v rozsahu sjednaném v tomto článku Smlouvy.

- 10.4. Poskytovatel se zavazuje zaslat Centrálnímu zadavateli mimo přehledů definovaných v čl. 3. odst. 3. 10. i jednorázový přehled celkového plnění ze Smlouvy, a to na požádání, nejpozději do 15 kalendářních dnů. Data budou zaslána elektronicky v otevřeném, strojově čitelném formátu (např. xlsx) na adresu [centralninakup@olkraj.cz](mailto:centralninakup@olkraj.cz). Přehled plnění bude obsahovat všechna plnění poskytnutá Poskytovatelem na základě Smlouvy, účastnických smluv, resp. nových účastnických smluv. Z přehledu plnění bude patrné označení Objednatele (např. IČO), množství, měrná jednotka, poskytnutá služba, včetně její specifikace a cena bez DPH.
- 10.5. Poskytovatel je povinen chránit osobní údaje a při jejich ochraně postupovat v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel je povinen dodržovat podle Nařízení evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 04. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), povinnost zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů.
- 10.6. Vady poskytnuté služby dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn reklamovat elektronicky (např. email) nebo listinou formou ihned po jejich zjištění, a to na kontaktní údaje uvedené Poskytovatelem v jednotlivých účastnických smlouvách, resp. nových účastnických smlouvách, nejpozději však do 15 dnů ode dne zjištění vad poskytnuté služby. Současně Objednatel zašle kopii reklamace na adresu [REDAKCE]. Komunikaci ohledně uplatnění vady poskytnuté služby Objednatel v době trvání Smlouvy bude Poskytovatel evidovat ve svých systémech. Poskytovatel je povinen tuto komunikaci na požádání zpřístupnit Centrálnímu zadavateli.

## **11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 11.1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona o registru smluv. Dojde-li k uveřejnění této Smlouvy před 01. 01. 2021, nabývá Smlouva účinnosti dne 01. 01. 2021. Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2022.
- 11.2. Ukončením účinnosti Smlouvy nebo uplynutím data 31. 12. 2022 zaniká povinnost Poskytovatele poskytovat Telekomunikační služby dle Smlouvy. Účastnické smlouvy ani nové účastnické smlouvy však ukončením účinnosti Smlouvy nezanikají a Poskytovatel je za účelem zachování kontinuity funkčnosti služeb elektronických komunikací povinen poskytovat Objednateli nadále Telekomunikační služby, neurčí-li Objednatel jinak. Objednatel a Poskytovatel jsou povinni dohodnout cenové podmínky služeb elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem po skončení účinnosti Smlouvy. Nedohodnou-li Objednatel a Poskytovatel cenové podmínky služeb elektronických komunikací poskytovaných po skončení účinnosti Smlouvy nejpozději do 15 dnů ode dne ukončení účinnosti Smlouvy, poskytuje Poskytovatel Objednatelům na jejich žádost služby elektronických komunikací od ukončení účinnosti Smlouvy za ceny jím určené, které však nesmí být vyšší než ceny

dle Smlouvy. Ustanovení tohoto odstavce zavazuje Objednatele a Poskytovatele i po ukončení účinnosti Smlouvy.

- 11.3. Právní vztahy založené Smlouvou a novými účastnickými smlouvami se řídí ustanoveními občanského zákoníku a ustanoveními zákona o elektronických komunikacích.
- 11.4. Smlouvu lze měnit pouze písemně formou dodatku, pořadově očíslovaného a podepsaného Centrálním zadavatelem a Poskytovatelem. Zánikem některého Objednatele Smlouva vůči ostatním Objednatelům nezaniká, ke změně Smlouvy není třeba jednání zaniklého Objednatele.
- 11.5. Centrální zadavatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy, příslušný Objednatel může odstoupit pouze od jím uzavřené účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy, a to:
- a) v případě, že dojde k podstatnému porušení některé z povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy, z účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy; Objednatel může odstoupit pouze v případě, že Poskytovatel poruší povinnosti vyplývající z jím uzavřené účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy.
  - b) v případě, že Poskytovatel nebude i přes písemnou výzvu Objednatele respektovat oprávněné pokyny Objednatele vztahující se k poskytovaným Telekomunikačním službám na základě Smlouvy, účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy. Objednatel může odstoupit pouze v případě, že Poskytovatel nebude ani přes písemnou výzvu Objednatele respektovat oprávněné pokyny Objednatele vztahující se k poskytovaným Telekomunikačním službám na základě Smlouvy, účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy.
  - c) z důvodů uvedených přímo v účastnické smlouvě, resp. v nové účastnické smlouvě. Objednatel může odstoupit pouze z důvodů uvedených v jím uzavřené účastnické smlouvě, resp. v nové účastnické smlouvě.
  - d) v případě, že nabude právní moci rozhodnutí soudu o úpadku Poskytovatele,
  - e) v případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost dle ustanovení čl. 9. odst. 9.2. této Smlouvy.
- 11.6. Ustanoveními čl. 11. odst. 11.5. není dotčeno oprávnění Objednatele odstoupit od této Smlouvy nebo účastnických smluv a nových účastnických smluv z jiných těchto smlouvami stanovených důvodů nebo z důvodů stanovených právními předpisy.
- 11.7. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy pouze v případech stanovených zákonem.
- 11.8. Účinnost odstoupení od Smlouvy, účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy nastává doručením písemného oznámení o odstoupení příslušné smluvní straně, není-li v odstoupení uvedeno datum pozdější.
- 11.9. Poskytovatel nemůže bez předchozího písemného souhlasu Centrálního zadavatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze Smlouvy nebo účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy třetí osobě.

- 11.10. V případě sporu mezi Poskytovatelem a Objednatelům se strany pokusí vyřešit spor nejprve dohodou.
- 11.11. Účastníci sjednávají pro všechny spory vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, k jejichž řešení mají pravomoc soudy, že tyto spory budou rozhodovány soudy České republiky, jakožto soudy výlučně příslušnými.
- 11.12. Smluvní strany prohlašují, že obsah této Smlouvy nepovažují za obchodní tajemství dle § 504 občanského zákoníku, a souhlasí s případným zveřejněním jejího textu v souladu s ustanovením zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.13. S ohledem na povinnost uveřejnění této Smlouvy v registru smluv dle zákona o registru smluv, se smluvní strany dohodly, že uveřejnění této Smlouvy v registru smluv zajistí Centrální zadavatel.
- 11.14. Telekomunikační služby budou poskytovány v souladu se zadávacími podmínkami Centrálního zadavatele (Oznámení o zahájení zadávacího řízení, ev.č. Z2020-022476 a Zadávací dokumentací (sys.č. P20V00177469 profilu zadavatele) a nabídkou Poskytovatele ze dne 4. 8. 2020.
- 11.15. Tato Smlouva byla schválena usnesením Rady Olomouckého kraje č. UR/99/91/2020 ze dne 31. 8. 2020.
- 11.16. Smlouva je vyhotovena ve třech vyhotoveních, z nichž Poskytovatel obdrží jedno a dvě vyhotovení převezme Centrální zadavatel.
- 11.17. Přílohy tvoří nedílnou součást Smlouvy:
- Příloha č. 1 – Seznam Objednatelů zastoupených Centrálním zadavatelem
  - Příloha č. 2 – Specifikace Telekomunikačních služeb
  - Příloha č. 3 – Ceník
  - Příloha č. 4 – Obchodní podmínky Poskytovatele
  - Příloha č. 5 – Plná moc Poskytovatele

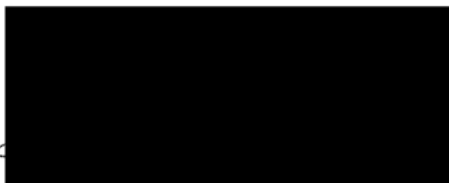
V Olomouci dne 23-09-2020

V Olomouci dne 29.9.2020



Olomoucký kraj

hejtman Olomouckého kraje



Vodafone Czech Republic a.s.

obchodní zástupce, na základě plné  
moci ze dne 8. 1. 2020

**Příloha č. 1 Seznam Objednatelů zastoupených Centrálním zadavatelem**

| #  | Název organizace                                                  | IČO      | Sídlo                                                   |
|----|-------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------|
| 1  | Archeologické centrum Olomouc, příspěvková organizace             | 75008271 | U Hradiska 42/6, Klášterní Hradisko, 779 00 Olomouc     |
| 2  | Centrum Dominika Kokory, příspěvková organizace                   | 61985929 | Kokory, č. p. 54, PSČ 751 05                            |
| 3  | Centrum sociálních služeb Prostějov, příspěvková organizace       | 47921293 | Lidická 2924/86, PSČ 796 01 Prostějov                   |
| 4  | Dětské centrum Ostrůvek, příspěvková organizace                   | 00849197 | 779 00 Olomouc, Nové Sady, U dětského domova 269        |
| 5  | Dětský domov a Školní jídelna Prostějov                           | 47922265 | 796 01 Prostějov, Lidická 86                            |
| 6  | Dětský domov a Školní jídelna, Černá Voda 1                       | 49589741 | 790 54 Černá Voda 1                                     |
| 7  | Dětský domov a Školní jídelna, Hranice, Purgešova 847             | 62350277 | 753 01 Hranice, Purgešova 847                           |
| 8  | Dětský domov a Školní jídelna, Jeseník, Priessnitzova 405         | 60045086 | 790 03 Jeseník, Priessnitzova 405                       |
| 9  | Dětský domov a Školní jídelna, Lipník nad Bečvou, Tyršova 772     | 63701294 | 751 31 Lipník nad Bečvou, Tyršova 772                   |
| 10 | Dětský domov a Školní jídelna, Plumlov, Balkán 333                | 47922320 | 798 03 Plumlov, Balkán 333                              |
| 11 | Dětský domov a Školní jídelna, Přerov, Sušilova 25                | 63701332 | 750 02 Přerov, Sušilova 25/2392                         |
| 12 | Dětský domov Šance, Olomouc                                       | 00849235 | 772 00 Olomouc, U Sportovní haly 1a/544                 |
| 13 | Domov "Na Zámku", příspěvková organizace                          | 71197737 | Nezamyslice, nám. děk. Františka Kvapila 17, PSČ 798 26 |
| 14 | Domov Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, příspěvková organizace | 61985864 | Pavlovice u Přerova, č. p. 95, PSČ 751 12               |
| 15 | Domov Hrubá Voda, příspěvková organizace                          | 75004399 | Hlubočky - Hrubá Voda 11, PSČ 783 61                    |
| 16 | Domov Na záměčku Rokytnice, příspěvková organizace                | 61985911 | Rokytnice, č.p. 1, PSČ 751 04                           |
| 17 | Domov Paprsek Olšany, příspěvková organizace                      | 75004054 | Olšany č. p. 105, PSČ 789 62                            |
| 18 | Domov pro seniory Červenka, příspěvková organizace                | 75004402 | Červenka, Nádražní 105, pošta Litovel, PSČ 784 01       |
| 19 | Domov pro seniory Javorník, příspěvková organizace                | 75004101 | Javorník, Školní 104, PSČ 790 70                        |
| 20 | Domov pro seniory Radkova Lhota, příspěvková organizace           | 61985881 | Radkova Lhota, č. p. 16, Dřevohostice, PSČ 751 14       |
| 21 | Domov pro seniory Tovačov, příspěvková organizace                 | 61985872 | Tovačov, Nádražní č. p. 94, PSČ 751 01                  |
| 22 | Domov seniorů POHODA Chválkovice, příspěvková organizace          | 75004372 | Olomouc-Chválkovice, Švabinského 3, PSČ 772 00          |
| 23 | Domov seniorů Prostějov, příspěvková organizace                   | 71197699 | Prostějov, Nerudova 70, PSČ 796 01                      |
| 24 | Domov Sněženka Jeseník, příspěvková organizace                    | 75004097 | Jeseník, Moravská 814/2, PSČ 790 01                     |
| 25 | Domov Štíty-Jedlí, příspěvková organizace                         | 75004003 | Štíty, Na Pilníku 222, PSČ 789 91                       |
| 26 | Domov u Třebůvky Loštice, příspěvková organizace                  | 75004020 | Loštice, Hradská 113, PSČ 789 83                        |
| 27 | Domov Větrný mlýn Skalička, příspěvková organizace                | 61985902 | Skalička, č. p. 1, PSČ 753 52                           |
| 28 | Dům dětí a mládeže Litovel                                        | 61989738 | 784 01 Litovel, Komenského 719/6                        |
| 29 | Dům dětí a mládeže Magnet, Mohelnice                              | 00853020 | 789 85 Mohelnice, Spartakiádní 8                        |
| 30 | Dům dětí a mládeže Olomouc                                        | 00096792 | 771 74 Olomouc, tř. 17. listopadu 47                    |
| 31 | Dům dětí a mládeže Vila Tereza, Uničov                            | 47654392 | 783 91 Uničov, Nádražní 530                             |
| 32 | Dům seniorů FRANTIŠEK Náměšť na Hané, příspěvková organizace      | 75004381 | Náměšť na Hané, Komenského 291, PSČ 783 44              |

| #   | Název organizace                                                                                                    | IČO      | Sídlo                                              |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------|
| 33  | Gymnázium Jakuba Škody, Přerov, Komenského 29                                                                       | 00842966 | 750 11 Přerov, Komenského 29                       |
| 34  | Gymnázium Jana Blahoslava a Střední pedagogická škola, Přerov, Denisova 3                                           | 61985759 | 750 02 Přerov, Denisova 3                          |
| 35  | Gymnázium Jana Opletala, Litovel, Opletalova 189                                                                    | 00601772 | 784 01 Litovel, Opletalova 189                     |
| 36  | Gymnázium Jiřího Wolker, Prostějov, Kollárova 3                                                                     | 47922206 | 796 01 Prostějov, Kollárova 3                      |
| 37  | Gymnázium, Hranice, Zborovská 293                                                                                   | 70259909 | 753 11 Hranice, Zborovská 293                      |
| 38  | Gymnázium, Jeseník, Komenského 281                                                                                  | 60045141 | 790 01 Jeseník, Komenského 281                     |
| 39  | Gymnázium, Kojetín, Svatopluka Čecha 683                                                                            | 70259861 | 752 01 Kojetín, Svatopluka Čecha 683               |
| 40  | Gymnázium, Olomouc - Hejčín, Tomkova 45                                                                             | 00601799 | 779 00 Olomouc, Tomkova 45                         |
| 41  | Gymnázium, Olomouc, Čajkovského 9                                                                                   | 00848956 | 779 00 Olomouc, Čajkovského 9                      |
| 42  | Gymnázium, Šternberk, Horní náměstí 5                                                                               | 00601764 | 785 01 Šternberk, Horní náměstí 5                  |
| 43  | Gymnázium, Šumperk, Masarykovo náměstí 8                                                                            | 49589792 | 787 58 Šumperk, Masarykovo náměstí 8               |
| 44  | Gymnázium, Uničov, Gymnazijní 257                                                                                   | 00601756 | 783 91 Uničov, Gymnazijní 257                      |
| 45  | Gymnázium, Zábřeh, náměstí Osvobození 20                                                                            | 49589687 | 789 01 Zábřeh, náměstí Osvobození 20               |
| 46  | Hotelová škola Vincenze Priessnitze a Obchodní akademie Jeseník                                                     | 00577391 | 790 01 Jeseník, Dukelská 680                       |
| 47  | Klíč - centrum sociálních služeb, příspěvková organizace                                                            | 70890595 | Olomouc, Dolní Hejčinská 50/28, PSČ 779 00         |
| 48  | Koordinátor Integrovaného dopravního systému Olomouckého kraje, příspěvková organizace                              | 72556064 | Jeremenkova 1211/40b, Hodolany, 779 00 Olomouc     |
| 49  | Mateřská škola Olomouc, Blanická 16                                                                                 | 66181500 | 772 00 Olomouc, Blanická 16                        |
| 50  | Muzeum a galerie v Prostějově, příspěvková organizace                                                               | 00091405 | nám. T. G. Masaryka 7/2, 796 01 Prostějov          |
| 51  | Muzeum Komenského v Přerově, příspěvková organizace                                                                 | 00097969 | Horní náměstí 7/7, Přerov I – Město, 750 02 Přerov |
| 52  | Nové Zámky - poskytovatel sociálních služeb, příspěvková organizace                                                 | 70890871 | Mladeč, Nové Zámky č. p. 2, Litovel, PSČ 784 01    |
| 53  | Obchodní akademie a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky, Přerov, Bartošova 24                           | 61985996 | 750 02 Přerov 2, Bartošova 24                      |
| 54  | Obchodní akademie a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky, Šumperk, Hlavní třída 31                       | 49589679 | 787 01 Šumperk, Hlavní třída 31                    |
| 55  | Obchodní akademie, Olomouc, tř. Spojenců 11                                                                         | 00601721 | 779 00 Olomouc, tř. Spojenců 11                    |
| 56  | Obchodní akademie, Prostějov, Palackého 18                                                                          | 47922117 | 796 01 Prostějov, Palackého 18                     |
| 57* | Odborné učiliště a Praktická škola, Lipová - lázně 458                                                              | 00843032 | 790 61 Lipová - lázně 458                          |
| 58  | Odborné učiliště a Praktická škola, Mohelnice, Vodní 27                                                             | 62353179 | 789 85 Mohelnice, Vodní 27                         |
| 59  | Odborné učiliště a Základní škola, Křenovice                                                                        | 00842800 | 752 01 Křenovice, č.p. 8                           |
| 60  | Odborný léčebný ústav Paseka, příspěvková organizace                                                                | 00849081 | 783 97 Paseka 145                                  |
| 61  | Pedagogicko - psychologická poradna a Speciálně pedagogické centrum Olomouckého kraje, Olomouc, U Sportovní haly 1a | 60338911 | 772 00 Olomouc, U Sportovní haly 1a/544            |
| 62  | Sigmundova střední škola strojírenská, Lutín                                                                        | 66935733 | 783 49 Lutín, Jana Sigmunda 242                    |
| 63  | Slovanské gymnázium, Olomouc, tř. Jiřího z Poděbrad 13                                                              | 00601781 | 779 00 Olomouc, tř. Jiřího z Poděbrad 13           |
| 64  | Sociální služby Libina, příspěvková organizace                                                                      | 75003988 | Libina č. p. 540, PSČ 788 05                       |
| 65  | Sociální služby pro seniory Olomouc, příspěvková organizace                                                         | 75004259 | Olomouc, Zikova 14, PSČ 770 10                     |

| #  | Název organizace                                                                               | IČO      | Sídlo                                            |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------|
| 66 | Sociální služby pro seniory Šumperk, příspěvková organizace                                    | 75004011 | Šumperk, U sanatoria 25, PSČ 787 01              |
| 67 | Středisko sociální prevence Olomouc, příspěvková organizace                                    | 75004437 | Olomouc, Na Vozovce 26, PSČ 779 00               |
| 68 | Středisko volného času ATLAS a BIOS, Přerov                                                    | 47184469 | 750 02 Přerov, Žižkova 12                        |
| 69 | Střední lesnická škola, Hranice, Jurikova 588                                                  | 61986038 | 753 01 Hranice, Jurikova 588                     |
| 70 | Střední odborná škola lesnická a strojírenská Šternberk                                        | 00848794 | 785 01 Šternberk, Opavská 8                      |
| 71 | Střední odborná škola Litovel, Komenského 677                                                  | 00848875 | 784 01 Litovel, Komenského 677                   |
| 72 | Střední odborná škola obchodu a služeb, Olomouc, Štursova 14                                   | 00577448 | 779 00 Olomouc, Štursova 14                      |
| 73 | Střední odborná škola Prostějov                                                                | 00544612 | 796 01 Prostějov, nám. Edmunda Husserla 30/1     |
| 74 | Střední odborná škola průmyslová a Střední odborné učiliště strojírenské, Prostějov, Lidická 4 | 69650721 | 796 01 Prostějov, Lidická 4                      |
| 75 | Střední odborná škola, Šumperk, Zemědělská 3                                                   | 00852384 | 787 01 Šumperk, Zemědělská 3                     |
| 76 | Střední průmyslová škola a Střední odborné učiliště Uničov                                     | 00601730 | 783 91 Uničov, Školní 164                        |
| 77 | Střední průmyslová škola elektrotechnická a Obchodní akademie Mohelnice                        | 00843105 | 789 85 Mohelnice, Gen. Svobody 2                 |
| 78 | Střední průmyslová škola Hranice                                                               | 00842893 | 753 01 Hranice, Studentská 1384                  |
| 79 | Střední průmyslová škola Jeseník                                                               | 00176401 | 790 01 Jeseník, Dukelská 1240                    |
| 80 | Střední průmyslová škola stavební, Lipník nad Bečvou, Komenského sady 257                      | 70259941 | 751 31 Lipník nad Bečvou, Komenského sady 257    |
| 81 | Střední průmyslová škola strojnická, Olomouc                                                   | 00601748 | 779 00 Olomouc, 17. listopadu 995/49             |
| 82 | Střední průmyslová škola, Přerov, Havlíčkova 2                                                 | 70259925 | 750 02 Přerov, Přerov I-Město, Havlíčkova 377/2  |
| 83 | Střední škola designu a módy, Prostějov                                                        | 47922061 | Vápenice 1, Prostějov 796 62                     |
| 84 | Střední škola elektrotechnická, Lipník nad Bečvou, Tyršova 781                                 | 00845370 | 751 31 Lipník nad Bečvou, Tyršova 781            |
| 85 | Střední škola gastronomie, farmářství a služeb Jeseník                                         | 00495433 | 790 01 Jeseník, U Jatek 916/8                    |
| 86 | Střední škola gastronomie a služeb, Přerov, Šířava 7                                           | 00577227 | 750 02 Přerov, Přerov I-Město, Šířava 670/7      |
| 87 | Střední škola logistiky a chemie, Olomouc, U Hradiska 29                                       | 00845337 | 779 00 Olomouc, U Hradiska 29                    |
| 88 | Střední škola polygrafická, Olomouc, Střední novosadská 87/53                                  | 00848778 | 779 00 Olomouc, Střední novosadská 87/53         |
| 89 | Střední škola polytechnická, Olomouc, Rooseveltova 79                                          | 13643606 | 779 00 Olomouc, Rooseveltova 79                  |
| 90 | Střední škola řezbářská, Tovačov, Nádražní 146                                                 | 14616831 | 751 01 Tovačov, Nádražní 146                     |
| 91 | Střední škola sociální péče a služeb, Zábřeh, nám. 8. května 2                                 | 00409014 | 789 22 Zábřeh, nám. 8. května 2                  |
| 92 | Střední škola technická a obchodní, Olomouc, Kosinova 4                                        | 14451085 | 779 00 Olomouc, Kosinova 4                       |
| 93 | Střední škola technická a zemědělská Mohelnice                                                 | 00851205 | 789 85 Mohelnice, 1. máje 2                      |
| 94 | Střední škola technická, Přerov, Kouřilkova 8                                                  | 19013833 | 750 02 Přerov, Přerov I-Město, Kouřilkova 1028/8 |
| 95 | Střední škola zemědělská a zahradnická, Olomouc, U Hradiska 4                                  | 00602035 | 779 00 Olomouc, U Hradiska 4                     |
| 96 | Střední škola zemědělská, Přerov, Osmek 47                                                     | 63701171 | 750 02 Přerov, Přerov I-Město, Osmek 367/47      |
| 97 | Střední škola železniční, technická a služeb, Šumperk                                          | 00851167 | 787 01 Šumperk, Gen. Krátkého 30                 |

| #   | Název organizace                                                                                                                          | IČO      | Sídlo                                  |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------|
| 98  | Střední škola, Základní škola a Mateřská škola Lipník nad Bečvou, Osecká 301                                                              | 61985953 | 751 31 Lipník nad Bečvou, Osecká 301   |
| 99  | Střední škola, Základní škola a Mateřská škola Mohelnice, Masarykova 4                                                                    | 60341777 | 789 85 Mohelnice, Masarykova 4         |
| 100 | Střední škola, Základní škola a Mateřská škola prof. V. Vejvodského Olomouc - Hejčín                                                      | 00601691 | 779 00 Olomouc, Tomkova 42             |
| 101 | Střední škola, Základní škola a Mateřská škola Prostějov, Komenského 10                                                                   | 47921374 | 796 01 Prostějov, Komenského 10        |
| 102 | Střední škola, Základní škola a Mateřská škola Přerov, Malá Dlážka 4                                                                      | 49558978 | 750 05 Přerov, Malá Dlážka 4           |
| 103 | Střední škola, Základní škola a Mateřská škola Šumperk, Hanácká 3                                                                         | 49589768 | 787 01 Šumperk, Hanácká 3              |
| 104 | Střední škola, Základní škola, Mateřská škola a Dětský domov Zábřeh                                                                       | 49589725 | 789 01 Zábřeh, Sušilova 40             |
| 105 | Střední zdravotnická škola a Vyšší odborná škola zdravotnická Emanuela Pöttinga a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky Olomouc | 00600938 | 771 00 Olomouc, Pöttingova 2           |
| 106 | Střední zdravotnická škola, Hranice, Nová 1820                                                                                            | 00600903 | 753 01 Hranice, Nová 1820              |
| 107 | Střední zdravotnická škola, Prostějov, Vápenice 3                                                                                         | 00599212 | 796 01 Prostějov, Vápenice 3           |
| 108 | Střední zdravotnická škola, Šumperk, Kladská 2                                                                                            | 00851213 | 787 01 Šumperk, Kladská 2              |
| 109 | Švehlova střední škola polytechnická Prostějov                                                                                            | 00566896 | 796 01 Prostějov, nám. Spojenců 17     |
| 110 | Vědecká knihovna v Olomouci                                                                                                               | 00100625 | Bezručova 1180/3, 779 11 Olomouc       |
| 111 | Vincentinum - poskytovatel sociálních služeb Šternberk, příspěvková organizace                                                            | 75004429 | Šternberk, Sadová 1426/7, PSČ 785 01   |
| 112 | Vlastivědné muzeum Jesenicka, příspěvková organizace                                                                                      | 64095410 | Zámecké náměstí 1, 790 01 Jeseník      |
| 113 | Vlastivědné muzeum v Olomouci                                                                                                             | 00100609 | nám. Republiky 5/6, 771 73 Olomouc     |
| 114 | Vlastivědné muzeum v Šumperku, příspěvková organizace                                                                                     | 00098311 | Hlavní třída 22, 787 31 Šumperk        |
| 115 | Vyšší odborná škola a Střední průmyslová škola elektrotechnická, Olomouc, Božetěchova 3                                                   | 00844012 | 772 00 Olomouc, Božetěchova 3          |
| 116 | Vyšší odborná škola a Střední průmyslová škola, Šumperk, Gen. Krátkého 1                                                                  | 00843113 | 787 29 Šumperk, Gen. Krátkého 1        |
| 117 | Vyšší odborná škola a Střední škola automobilní, Zábřeh, U Dráhy 6                                                                        | 00577324 | 789 01 Zábřeh, U Dráhy 827/6           |
| 118 | Základní škola a Mateřská škola Hranice, Studentská 1095                                                                                  | 61985988 | 753 01 Hranice, Studentská 1095        |
| 119 | Základní škola a Mateřská škola Jeseník, Fučíkova 312                                                                                     | 68911513 | 790 01 Jeseník, Fučíkova 312           |
| 120 | Základní škola a Mateřská škola logopedická Olomouc                                                                                       | 00601683 | 779 00 Olomouc, třída Svornosti 37/900 |
| 121 | Základní škola a Mateřská škola při lázních, Velké Losiny                                                                                 | 70626561 | 788 15 Velké Losiny, Lázeňská 240      |
| 122 | Základní škola a Mateřská škola při Priessnitzových léčebných lázních a.s., Jeseník                                                       | 68911921 | 790 03 Jeseník, Kalvodova 360          |
| 123 | Základní škola a Mateřská škola při Sanatoriu Edel Zlaté Hory                                                                             | 68911947 | 793 76 Zlaté Hory, Lázeňská 491        |
| 124 | Základní škola Šternberk, Olomoucká 76                                                                                                    | 61989789 | 785 01 Šternberk, Olomoucká 76/2098    |
| 125 | Základní škola Uničov, Šternberská 456                                                                                                    | 61989762 | 783 91 Uničov, Šternberská 456         |
| 126 | Základní škola, Dětský domov a Školní jídelna Litovel                                                                                     | 61989771 | 784 01 Litovel, Palackého 938          |

| #   | Název organizace                                                                | IČO      | Sídlo                                          |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------|
| 127 | Základní umělecká škola „Žerotín“ Olomouc, Kavaleristů 6                        | 00096725 | 779 00 Olomouc, Kavaleristů 6                  |
| 128 | Základní umělecká škola Antonína Dvořáka, Lipník nad Bečvou, Havlíčkova 643     | 61985228 | 751 31 Lipník nad Bečvou, Havlíčkova 643       |
| 129 | Základní umělecká škola Bedřicha Kozánka, Přerov                                | 47184442 | 750 00 Přerov, tř. 17. listopadu 2             |
| 130 | Základní umělecká škola Franze Schuberta Zlaté Hory                             | 60780495 | 793 76 Zlaté Hory, Nádražní 280                |
| 131 | Základní umělecká škola Iši Krejčího Olomouc, Na Vozovce 32                     | 47654236 | 779 00 Olomouc, Na Vozovce 32/246              |
| 132 | Základní umělecká škola Karla Ditterse Vidnava                                  | 00852058 | 790 55 Vidnava, Kostelní 1                     |
| 133 | Základní umělecká škola Konice, Na Příhonech 425                                | 00402320 | 798 52 Konice, Na Příhonech 425                |
| 134 | Základní umělecká škola Litovel, Jungmannova 740                                | 47654325 | 784 01 Litovel, Jungmannova 740                |
| 135 | Základní umělecká škola Miloslava Stibora - výtvarný obor, Olomouc, Pionýrská 4 | 47654279 | 779 00 Olomouc, Pionýrská 4                    |
| 136 | Základní umělecká škola Zábřeh                                                  | 64095151 | 789 01 Zábřeh, Školská 349/9                   |
| 137 | Základní umělecká škola, Hranice, Školní náměstí 35                             | 47184477 | 753 01 Hranice, Školní náměstí 35              |
| 138 | Základní umělecká škola, Kojetín, Hanusíkova 197                                | 60782170 | 752 01 Kojetín, Hanusíkova 197                 |
| 139 | Základní umělecká škola, Mohelnice, Náměstí Svobody 15                          | 00851451 | 789 85 Mohelnice, Náměstí Svobody 15           |
| 140 | Základní umělecká škola, Šumperk, Žerotínova 11                                 | 00852333 | 787 01 Šumperk, Žerotínova 11                  |
| 141 | Základní umělecká škola, Uničov, Litovelská 190                                 | 47654244 | 783 91 Uničov, Litovelská 190                  |
| 142 | Olomoucký kraj                                                                  | 60609460 | 77900 Olomouc - Hodolany, Jeremenkova 1191/40a |

\*S účinností od 1.1.2021 změna názvu příspěvkové organizace: Střední škola řemesel a Odborné učiliště Lipová – lázně;  
IČO: 00843032

## **Příloha č. 2 Smlouvy - Specifikace Telekomunikačních služeb**

### **I. Úvodní část - Obecné vymezení Telekomunikačních služeb**

Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli Telekomunikační služby, jimiž se rozumí

- poskytování mobilních hlasových a datových služeb prostřednictvím GSM nebo UMTS GPRS/EDGE, 3G, LTE/4G sítě mobilního operátora,
- veškeré ostatní služby a plnění specifikované v této příloze č. 2 Smlouvy,
- zajištění všech činností souvisejících se zajištěním v předchozích odrážkách uvedených služeb a plnění.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Telekomunikační služby Objednateli za dále vymezených podmínek.

Celkový počet stávajících SIM karet provozovaných Objednateli je cca 4 700 ks. Objednatelé si vyhrazují právo toto množství v budoucnu navýšit případně snížit dle svých komunikačních potřeb.

V případě vážných překážek (např. nepokrytí požadovaného území Poskytovatelem poskytovanou službou apod.) neukončí Objednatelé vybrané účastnické smlouvy se stávajícím poskytovatelem veřejně dostupné služby elektronických komunikací a nebudou s Poskytovatelem uzavírat nové účastnické smlouvy.

### **II. Základní požadavky na Telekomunikační služby**

V rámci Telekomunikačních služeb je Poskytovatel povinen poskytovat Objednateli dle jeho potřeb a požadavků zejména následující plnění a služby.

#### **a) Mobilní hlasové služby**

Poskytovatel se zavazuje zajistit přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným Poskytovatelem a jinými poskytovateli takových služeb, a to tak, aby Objednatel mohl nepřetržitě a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

- odchozí hovory do a příchozí hovory ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí,
- odchozí a příchozí hovory v GSM/UMTS sítích v zahraničí (mezinárodní roaming), je-li to technicky možné,
- přesměrování příchozích hovorů do hlasové schránky (záznamová služba),
- volání do hlasové schránky.

Veškerá komunikace musí být Objednateli umožněna i do sítí jiných poskytovatelů veřejně dostupné telefonní služby.

Poskytovatel je povinen zajistit, aby na základě požadavku Objednatele došlo vždy nejpozději do 24 hodin od doručení požadavku Objednatele Poskytovateli k aktivaci, příp. deaktivaci mezinárodního roamingu k Objednatelem specifikované SIM kartě.

Mobilní hlasové služby, které jsou účtovány dle délky trvání hovoru, je Poskytovatel povinen účtovat po sekundách po první provolané minutě (60+1). (Výjimku tvoří linky se zvláštním režimem tzv. „barevné linky“, volání v režimu roamingu nebo mezinárodní volání, u kterých jsou podmínky účtování vázány na smluvní podmínky třetích stran.)

#### **b) Textové a multimediální služby**

Poskytovatel se zavazuje zajistit přístup k veřejně dostupným službám elektronických komunikací poskytovaným Poskytovatelem a jinými poskytovateli takových služeb, a to tak, aby Objednateli bylo nepřetržitě a v plně automatickém režimu umožněno:

- odesílat SMS a MMS do a přijímat SMS a MMS ze všech tuzemských mobilních sítí;
- odesílat SMS a MMS do zahraničních mobilních sítí a přijímat SMS a MMS ze zahraničních sítí;
- odesílat a přijímat SMS a MMS v cizích sítích (SMS v roamingu), je-li to technicky možné.

#### **c) Mobilní datové služby**

Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby mobilní připojení k datové síti a internetu v technologii LTE/4G umožňovalo průměrnou rychlost od 15 Mbit/s na minimálně 80% území ČR, zároveň pokrytí území Olomouckého kraje výše uvedenou technologií minimálně 80% plochy území Poskytovatel se zavazuje zajistit přístup k veřejně dostupným službám elektronických komunikací poskytovaným Poskytovatelem a jinými poskytovateli takových služeb, a to tak, aby Objednateli bylo dle jeho potřeb umožněno nepřetržitě a v plně automatickém režimu využívat:

- internet v mobilu (FUP  $\geq$  3 GB) na území České republiky,
- internet v mobilu (FUP  $\geq$  10 GB) na území České republiky,
- internet v mobilu (FUP = neomezený) na území České republiky, v „zemích EU“ minimálně v rozsahu FUP  $\geq$  30GB,
- Roamingový datový balíček jednorázový Evropa 250 MB - služby na území Evropy mimo Evropskou unii (nepodléhající regulaci).
- Roamingový datový balíček jednorázový Svět 250 MB

#### **Internet v mobilu (FUP $\geq$ 3 GB)**

- Poskytovatel bude pro přenos využívat technologii GSM nebo UMTS GPRS/EDGE, 3G, LTE/4G sítě.
- Poskytovatel bude v rámci jedné SIM karty uplatňovat FUP 3 GB za měsíc.

#### **Internet v mobilu (FUP $\geq$ 10 GB)**

- Poskytovatel bude pro přenos využívat technologii GSM nebo UMTS GPRS/EDGE, 3G, LTE/4G sítě.
- Poskytovatel bude v rámci jedné SIM karty uplatňovat FUP 10 GB za měsíc.

#### **Internet v mobilu (FUP = neomezené) – součástí neomezeného tarifu**

- Poskytovatel bude pro přenos využívat technologii GSM nebo UMTS GPRS/EDGE, 3G, LTE/4G sítě.

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel umožnil poskytování mobilní datové služby i v zahraničí, tzv. v roamingu.

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel součástí své nabídky předložil kompletní portfolio tzv. „roamingových balíčků“ s tím, že požaduje minimálně následující typy balíčků:

- a) Roamingový datový balíček jednorázový Evropa 250 MB - služby na území Evropy mimo Evropskou unii (nepodléhající regulaci).
- b) Roamingový datový balíček jednorázový Svět 250 MB

Poskytovatel je povinen k příslušné SIM kartě aktivovat Objednatelem vybranou datovou službu do 1 pracovního dne od doručení žádosti o aktivaci služby Poskytovateli.

#### **d) Služby vyúčtování**

Poskytovatel se zavazuje zajistit služby v následující struktuře:

- podrobný výpis všech odchozích spojení dle jednotlivých druhů volání samostatně ke každému telefonnímu číslu v elektronické formě s tím, že každý výpis za ten který měsíc bude umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru Poskytovatele,
- celkový přehled měsíčních nákladů a provolaných minut všech telefonních čísel Objednatele v členění na jednotlivá telefonní čísla a jednotlivé druhy volání (minimálně kategorie pevné sítě, mobilní sítě, mezinárodní a ostatní) v elektronické formě s tím, že každý měsíční přehled za příslušný měsíc bude umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru Poskytovatele.

Elektronické výpisy je Poskytovatel povinen zpracovat v jednom z těchto formátů: CSV, PDF, HTML.

Poskytovatel je povinen zřídit Objednateli bez zbytečného odkladu po nabytí účinnosti této Smlouvy zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě internet k serveru Poskytovatele, kde budou umístěny shora uvedené elektronické výpisy, pokud takový přístup ještě Objednatel zřízený nemá.

#### **e) Dodání a aktivace SIM karet**

Poskytovatel se zavazuje zajistit dle potřeb a požadavků Objednatele dodat a aktivovat Objednateli SIM karty a to vždy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti příslušné nové účastnické smlouvy nebo ode dne doručení příslušné žádosti, je-li jí třeba, nevyplývá-li z této Smlouvy jinak.

#### **f) Přenesení telefonních čísel**

Poskytovatel se zavazuje postupovat při přenášení stávajících telefonních čísel Objednatele k Poskytovateli v souladu

- se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů
- s opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu mění č. OOP/10/10.2012-12, kterým se stanoví technické a organizační podmínky

pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností telefonních čísel

- a s opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10/02.2020-1 který se mění č. OOP/10/10.2012-12, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností telefonních čísel.

Přenos telefonních čísel Objednatele je Poskytovatel povinen provést bezplatně.

### **g) Systém zákaznické péče**

Poskytovatel se zavazuje poskytovat bezplatně Objednateli služby systému zákaznické péče dle následujících ustanovení. Služby systému zákaznické péče je Poskytovatel povinen poskytovat vždy, bez ohledu na to, zda poskytování služeb systému zákaznické péče bylo, je či bude sjednáno v účastnické smlouvě, resp. v nové účastnické smlouvě.

Systém zákaznické péče je níže vymezen minimální úrovní, kterou je Poskytovatel povinen zajišťovat a dodržovat.

V rámci systému zákaznické péče je Poskytovatel povinen poskytovat následující služby:

- centrum pro významné zákazníky,
- obchodní zástupce.

### **Centrum pro významné zákazníky**

Poskytovatel se zavazuje zajišťovat pro Objednatele centrum pro významné zákazníky, se kterým Objednatel bude moci komunikovat telefonicky, a do kterého bude moci emailem zasílat požadavky Objednatele. Telefonáty a požadavky Objednatele musí centrum pro významné zákazníky přijímat a vyřizovat nejméně v době od 7:00 do 17:00 hodin a to po všechny dny v roce. Příchozí telefonické hovory do centra pro významné zákazníky z jakéhokoliv telefonního čísla Objednatele, pro které je sjednána účastnická smlouva, resp. nová účastnická smlouva, včetně všech ostatních služeb centra pro významné zákazníky budou bezplatné, a to bez ohledu na délku nebo četnost spojení nebo počet požadavků Objednatele. Z centra pro významné zákazníky Poskytovatel přiděluje Objednatelům zástupce, jehož prostřednictvím bude Poskytovatel zajišťovat řešení požadavků Objednatelů.

Prostřednictvím centra pro významné zákazníky Poskytovatel zajistí Objednateli poskytování zejména následujících služeb:

- podávání základních informací o Telekomunikačních službách,
- příjem požadavků Objednatele týkajících se Telekomunikačních služeb,
- příjem reklamací,
- řešení technických dotazů na Telekomunikační služby.

Kontaktní údaje centra pro významné zákazníky:

- telefonický kontakt:
- emailový kontakt:



V případě, že dojde k jakékoli změně v kontaktních údajích centra pro významné zákazníky, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně sdělit Objednatelům nové kontaktní údaje centra pro významné zákazníky, a to prostřednictvím listinného nebo emailového oznámení.

### **Obchodní zástupce**

Poskytovatel se zavazuje zajistit Objednatelům přidělení dále uvedeného obchodního zástupce, jehož prostřednictvím bude Poskytovatel zajišťovat osobní řešení požadavků Objednatelů. Obchodní zástupce musí přijímat a vyřizovat telefonáty a požadavky Objednatelů v pracovních dnech v době od 7:00 do 19:00 hodin, a to s přihlédnutím k aktuální vytíženosti obchodního zástupce. Přidělený obchodní zástupce Poskytovatele musí mít alespoň 3-letou praxi a zkušenosti v oblasti telekomunikačních služeb a současně s obsluhou institucí veřejné správy. Poskytovatel je oprávněn přidělit Objednatelům i více než jednoho obchodního zástupce. V takovém případě se Poskytovatel zavazuje bezodkladně sdělit Objednatelům kontaktní údaje druhého a každého dalšího obchodního zástupce, a to prostřednictvím listinného nebo emailového oznámení.

Prostřednictvím obchodního zástupce Poskytovatel zajistí Objednatelům poskytování zejména následujících služeb:

- asistence při uzavírání nových účastnických smluv,
- řešení individuálních, příp. nadstandardních požadavků Objednatelů,
- doporučení pro optimalizaci využívání Telekomunikačních služeb,
- řešení individuálních problémů.

Kontaktní údaje obchodního zástupce:

- titul, jméno, příjmení:
- telefon:
- emailový kontakt:



V případě, že dojde ke změně osoby obchodního zástupce nebo k jakékoli jiné změně v kontaktních údajích obchodního zástupce, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně sdělit Objednatelům nové kontaktní údaje obchodního zástupce, a to prostřednictvím listinného nebo emailového oznámení.

### **III. Ujednání o kvalitě služeb (SLA – service level agreement)**

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Telekomunikační služby v kvalitě a době sjednané v následujících ustanoveních.

#### **Telekomunikační síť**

- pokrytí území České republiky sítí GSM minimálně 85%,
- pokrytí populace České republiky sítí GSM minimálně 95%.

#### **Hovory**

- úspěšně dokončené hovory - garance minimálně 95% všech hovorů úspěšně spojených i ukončených,
- úspěšně sestavené hovory - garance minimálně 95% úspěšných pokusů o sestavení hovoru.

#### **Přístup k internetu**

- dostupnost internetu - míra úspěšnosti sestavení datového spojení minimálně 95%,
- rychlost odezvy - rychlost odezvy nepřekročí 700 ms měřena jako zpoždění (též "ping") IP paketu o velikosti 32 bytů, přenášeného na referenční server (tam i zpět).
- LTE/4G pokrytí území ČR minimálně 80% s min. rychlostí 15 Mbit/s, zároveň pokrytí území Olomouckého kraje výše uvedenou technologií minimálně 80% plochy území

#### **Aktivace SIM, aktivace služeb**

- do 1 pracovního dne od data objednání.

#### **Návštěva obchodního zástupce u Objednatele**

- do 2 pracovních dnů od data vyžádání schůzky.

### **IV. Volání prostřednictvím VPN (Virtuální privátní síť)**

Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli, resp. telefonním číslem Objednatele, ke kterým je uzavřena nová účastnická smlouva nebo účastnická smlouva, volání prostřednictvím VPN na všechna telefonní čísla všech Objednatelů,

- k nimž je uzavřena nová účastnická smlouva,
- k nimž je uzavřena účastnická smlouva,
- k nimž bude uzavřena nová účastnická smlouva, a to bez zbytečného odkladu po uzavření takové nové účastnické smlouvy,

a to za paušální cenu dle ceníku.

Poskytovatel je povinen zapojit telefonní číslo Objednatele do VPN bezplatně, není oprávněn účtovat žádné zřizovací poplatky.

### **Příloha č. 3 - Ceník**

| <b>TARIF - ZÁKLADNÍ</b>                                       | <b>Jednotka</b> | <b>Jednotková cena<br/>v Kč bez DPH</b> |
|---------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------|
| Aktivace SIM (tarifu)                                         | Kč/SIM/tarif    | 0,00                                    |
| Měsíční platba (za tarif)                                     | Kč/měsíc/SIM    | 1,00                                    |
| Měsíční platba za podrobný elektronický účet                  | Kč/měsíc/SIM    | 0,00                                    |
| Měsíční platba za volání v rámci VPN (virtuální privátní síť) | Kč/měsíc/SIM    | 0,00                                    |
| Volání Op - Op                                                | Kč/minuta       | 0,60                                    |
| Volání Op - jiný OP                                           | Kč/minuta       | 0,60                                    |
| Volání Op - Fix OP                                            | Kč/minuta       | 0,60                                    |
| SMS                                                           | Kč/SMS          | 0,60                                    |

Výjimku tvoří linky se zvláštním režimem (např. „barevné linky“ nebo "dárcovské SMS"), u kterých jsou podmínky účtování vázány na smluvní podmínky třetích stran.

Ceny roamingových služeb (včetně SMS) v rámci EU budou zajištěny v podmínkách odpovídajících službám v rámci ČR. (viz. směrnice Evropské komise tzv. princip RLAH - "roam like at home")

| <b>TARIF - NEOMEZENÉ VOLÁNÍ A SMS<br/>včetně neomezeného Roamingu a SMS v "zemích EU"</b> | <b>Jednotka</b> | <b>Jednotková cena<br/>v Kč bez DPH</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------|
| Aktivace SIM (tarifu)                                                                     | Kč/SIM/tarif    | 0,00                                    |
| Měsíční platba (za tarif)                                                                 | Kč/měsíc/SIM    | 219,00                                  |
| Měsíční platba za podrobný elektronický účet                                              | Kč/měsíc/SIM    | 0,00                                    |
| Měsíční platba za volání v rámci VPN (virtuální privátní síť)                             | Kč/měsíc/SIM    | v ceně tarifu                           |
| Volání Op - Op                                                                            | Kč/minuta       | v ceně tarifu                           |
| Volání Op - jiný OP                                                                       | Kč/minuta       | v ceně tarifu                           |
| Volání Op - Fix OP                                                                        | Kč/minuta       | v ceně tarifu                           |
| SMS                                                                                       | Kč/SMS          | v ceně tarifu                           |

Výjimku tvoří linky se zvláštním režimem (např. „barevné linky“ nebo "dárcovské SMS"), u kterých jsou podmínky účtování vázány na smluvní podmínky třetích stran.

Ceny roamingových služeb (včetně SMS) v rámci EU budou zajištěny v podmínkách odpovídajících službám v rámci ČR. (viz. směrnice Evropské komise tzv. princip RLAH - "roam like at home")

MMS nejsou součástí tarifu.

| <b>TARIF - NEOMEZENÝ</b><br>- v rámci ČR - neomezené volání, SMS a mobilní internet<br>- v "zemích EU" - neomezený Roaming a SMS, internet v mobilu minimálně v rozsahu objemu dat 30 GB | <b>Jednotka</b> | <b>Jednotková cena v Kč bez DPH</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|
| Aktivace SIM (tarifu)                                                                                                                                                                    | Kč/SIM/tarif    | 0,00                                |
| Měsíční platba (za tarif)                                                                                                                                                                | Kč/měsíc/SIM    | 1199,00                             |
| Měsíční platba za podrobný elektronický účet                                                                                                                                             | Kč/měsíc/SIM    | 0,00                                |
| Měsíční platba za volání v rámci VPN (virtuální privátní síť)                                                                                                                            | Kč/měsíc/SIM    | v ceně tarifu                       |
| Volání Op - Op                                                                                                                                                                           | Kč/minuta       | v ceně tarifu                       |
| Volání Op - jiný OP                                                                                                                                                                      | Kč/minuta       | v ceně tarifu                       |
| Volání Op - Fix OP                                                                                                                                                                       | Kč/minuta       | v ceně tarifu                       |
| SMS                                                                                                                                                                                      | Kč/SMS          | v ceně tarifu                       |
| Neomezený internet v mobilu plnou rychlostí - neomezeně<br>Internet v mobilu v "zemích EU" minimálně v rozsahu objemu dat 30 GB                                                          | Kč/měsíc/SIM    | v ceně tarifu                       |

Výjimku tvoří linky se zvláštním režimem (např. „barevné linky“ nebo "dárcovské SMS"), u kterých jsou podmínky účtování vázány na smluvní podmínky třetích stran.

Ceny roamingových služeb (včetně SMS) v rámci EU budou zajištěny v podmínkách odpovídajících službám v rámci ČR. (viz. směrnice Evropské komise tzv. princip RLAH - "roam like at home")

MMS nejsou součástí tarifu.

| <b>MMS</b>                            | <b>Jednotka</b> | <b>Jednotková cena v Kč bez DPH</b> |
|---------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|
| MMS - v tarifu ZÁKLADNÍ               | Kč/MMS          | 3,75                                |
| MMS - v tarifu NEOMEZENÉ VOLÁNÍ A SMS | Kč/MMS          | 3,75                                |
| MMS - v tarifu NEOMEZENÝ              | Kč/MMS          | 3,75                                |

| <b>ROAMING A VOLÁNÍ DO ZAHRANIČÍ</b>                                           | <b>Jednotka</b> | <b>Jednotková cena v Kč bez DPH</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|
| Roaming - příchozí - území Evropy mimo Evropskou unii (nepodléhající regulaci) | Kč/minuta       | 10,00                               |
| Roaming - odchozí - území Evropy mimo Evropskou unii (nepodléhající regulaci)  | Kč/minuta       | 20,00                               |
| Roaming - příchozí zbytek světa                                                | Kč/minuta       | 15,00                               |
| Roaming - odchozí zbytek světa                                                 | Kč/minuta       | 30,00                               |
| Odchozí volání do zahraničí v rámci EHP                                        | Kč/minuta       | 3,50                                |
| Odchozí volání do zahraničí v Evropě mimo EHP (včetně Ruska)                   | Kč/minuta       | 9,00                                |
| Odchozí volání do zahraničí zbytek světa                                       | Kč/minuta       | 15,00                               |

| DATOVÉ TARIFY                                                                                                          | Měrná jednotka | Jednotková cena v Kč bez DPH |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------|
| Aktivace SIM tarifu - Internet v mobilu (FUP ≥ 3 GB)                                                                   | Kč/SIM/tarif   | 0,00                         |
| Internet v mobilu (FUP ≥ 3 GB)                                                                                         | Kč/měsíc/SIM   | 150,00                       |
| Aktivace SIM - Internet v mobilu (FUP ≥ 10 GB)                                                                         | Kč/SIM/tarif   | 0,00                         |
| Internet v mobilu (FUP ≥ 10 GB)                                                                                        | Kč/měsíc/SIM   | 210,00                       |
| Roamingový datový balíček jednorázový Evropa 250MB služby na území Evropy mimo Evropskou unii (nepodléhající regulaci) | Kč/"balíček"   | 1050,00                      |
| Roamingový datový balíček jednorázový Svět 250MB                                                                       | Kč/"balíček"   | 1750,00                      |

Seznam zemí pro Roaming "v zemích EU":

Seznam zemí EHP

Belgie, Bulharsko, Chorvatsko, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Francouzská Guayana, Gibraltar, Guadeloupe, Guernsey, Irsko, Island, Itálie, Jersey, Kypr, Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Manský ostrov, Martinik, Mayotte, Monako, Německo, Nizozemsko, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Reunion, Rumunsko, San Marino, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Vatikán

Island, Lichtenštejnsko, Norsko a Velká Británie.

# 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 sítí, 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](https://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 rejstříků.

### 1.3 Heslo

Při objednávce služeb vám bude vygenerováno heslo, které si můžete kdykoli změnit, což vám doporučujeme bezodkladně provést. Budete ho potřebovat hlavně při aktivaci SIM karty, při získávání informací o nastavení služeb nebo o dlužné částce či při žádosti o změnu smlouvy nebo při jejím vypovězení. Každého, kdo se prokáže vaším heslem, můžeme považovat za osobu oprávněnou za vás jednat. S ohledem na vaši ochranu však nemusíme provést požadovaný úkon v případě, že budeme mít podezření na zneužití vašeho hesla. V takovém případě můžeme požadovat jiný způsob ověření (zejména předložení dokladu totožnosti). V případě, že si nebudete pamatovat své heslo, souhlasíte s tím, že vás můžeme identifikovat jiným způsobem stanoveným Vodafone. Své heslo si prosím dobře chraňte a v případě podezření z jeho prozrazení či zneužití si ho ve vlastním zájmu co nejdříve změňte. Stejným způsobem chraňte i svůj PIN a PUK kód. PIN kód si můžete změnit, PUK nikoli. Proto pokud se neoprávněná osoba seznámí s vaším PUK kódem, co nejdříve nám to telefonicky 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. Vracení Volací jistiny nemá vliv na výši Volacího limitu, která zůstává nezměněna.

Podrobnosti najdete na [vodafone.cz](https://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 předstílné 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](https://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 účtovacího období (dále jen „Vyúčtování“). Vyúčtování obsahuje cenu za všechny služby (popř. za objednané zboží) a služby třetích stran poskytnuté a objednané v příslušném účtovacím období. Délka účtovacího období je zpravidla jeden měsíc, není-li dohodnuto jinak. Vodafone je oprávněn ve Vyúčtování vyúčtovat i ceny za služby poskytnuté v předchozích účtovacích obdobích, pokud nebyly zahrnuty do předchozích Vyúčtování (zejména v případě roamingu a služeb třetích stran). Vyúčtování vám poskytneme v elektronické podobě ve vaší Internetové samoobsluze, v níž bude zpřístupněno nejpozději do tří dnů po dni jeho vystavení. Na vaši žádost vám Vyúčtování zašleme v papírové podobě prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na vaši adresu nebo adresu vámi zvolenou jako adresu korespondenční. Zaslání Vyúčtování v písemné podobě může být zpoplatněno dle Ceníku. Pokud se nám nepovede doručit Vyúčtování na vaši korespondenční adresu, případně adresu uvedenou ve smlouvě, tři po sobě následující účtovací 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. identifikaci 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 výší vyúčtované ceny na Vyúčtování nebo nejste spokojeni s rozsahem či kvalitou poskytnutých služeb, máte právo je reklamovat. Reklamací na vyúčtování ceny jste oprávněni uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, jste oprávněni reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Reklamací na poskytovanou službu jste oprávněni uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Reklamací uplatněte písemně na adresu Vodafone Czech Republic a.s., Reklamační oddělení, se sídlem náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, případně elektronicky (je-li číslo stále aktivní) prostřednictvím reklamačního formuláře dostupného na [vodafone.cz](http://vodafone.cz). 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 jednání 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 zaplacené ceny služeb způsobem, který určíte. Pokud způsob vrácení neurčíte a nedojde ani k jiné dohodě, započteme vám přeplatek nebo zaplacenou cenu služeb oproti našim pohledávkám v následujícím či následujících vystavených Vyúčtováních. Přesáhne-li však částka šestinásobek průměrné výše Vyúčtování za posledních 6 účtovacích 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](http://vodafone.cz)). Na zákaznickou linku můžete volat bezplatně; to neplatí, jste-li v zahraničí nebo je-li v podmínkách konkrétní aktivované služby stanoveno jinak. Vaše požadavky či žádosti (jakož i hlášení poruch a vad při poskytování služeb), které byste nám měli podle těchto Všeobecných podmínek předat (s výjimkou žádosti o uzavření smlouvy), realizujte prostřednictvím naší zákaznické linky na telefonním čísle 800 77 00 77. Písemné žádosti 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 Vodafone a na stránkách [vodafone.cz](http://vodafone.cz). Případné zhoršení kvality přenosu způsobené fyzikálními vlivy nemůžeme ovlivnit. V této souvislosti bychom vás rádi upozornili, že v pohraničních oblastech České republiky se vaše zařízení může připojit k mobilní síti zahraničního poskytovatele, a vy tak začnete využívat služby zahraničního poskytovatele (roaming), ačkoliv budete stále na území České republiky.

4.1.3 S využitím mobilních sítí zahraničních poskytovatelů vám umožňujeme užívat datové služby také mimo území České republiky. Více informací a aktuální ceny najdete na stránkách [vodafone.cz](http://vodafone.cz) nebo v Ceníku. Máte možnost kdykoliv využít datových služeb jiného poskytovatele pro zajištění regulovaných datových roamingových služeb, odděleně od domácích a neregulovaných roamingových služeb poskytovaných ze strany Vodafone, a to bez poplatku a bez nutnosti změnit své telefonní číslo nebo SIM kartu – tzv. oddělený prodej datových roamingových služeb. Podmínky této služby a další informace jsou k dispozici na [vodafone.cz/podminky/podminky-doplňkovych-sluzeb](http://vodafone.cz/podminky/podminky-doplňkovych-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.

Prosim mějte na paměti, že omezení poskytování služeb nemá vliv na vaše smluvní povinnosti a že po dobu přerušování poskytování služeb vám nemůžeme 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 Vodafone, uvedená na [vodafone.cz](http://vodafone.cz) a splňující technické specifikace rozhraní uvedené na [vodafone.cz](http://vodafone.cz).

## 5. Odpovědnost

### 5.1 Odpovědnost za škodu

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

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

Prosím mějte též na paměti, že neodpovídáme ani za kvalitu služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů v rámci roamingu, stejně tak ani za kvalitu služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána naše síť. Je třeba, abyste své smluvní povinnosti plnili i při 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:

- a) převést smlouvu/SIM kartu na někoho jiného bez podání písemné žádosti a našeho souhlasu;
- b) prodat nebo převést práva k jakékoli ze služeb bez našeho předchozího písemného souhlasu (nedovolený přeprodej našich služeb);
- c) použít SIM kartu/službu v rozporu se smlouvou či se zákonem nebo za účelem porušení smlouvy či zákona nebo ji použít jiným způsobem, než pro jaký je SIM karta/služba určena (zejména ne pro komerční ukončení hovorů prostřednictvím GSM brány apod.);
- d) poškodit nebo pozměnit software na SIM kartě (nebo se o to pokusit), zejména kopírováním nebo klonováním;
- e) 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 výhodnějších podmínek před uplynutím sjednané doby trvání jejich poskytování nemá vliv na trvání smlouvy, pokud neurčíte výslovně jinak.

6.1.1 Písemná výpověď, kterou ukončujete smlouvu, musí mít tyto náležitosti: jméno a příjmení (nebo název), adresu, telefonní číslo (kterého se výpověď týká), vlastnoruční podpis majitele telefonního čísla. Písemnou výpověď můžete poslat na adresu sídla Vodafone. Výpověď můžete učinit také telefonicky prostřednictvím zákaznické linky nebo osobně ve značkové prodejně Vodafone. S ohledem na vaši ochranu součinnosti. V případě podezření na zneužití vašich osobních údajů si vyhražujeme právo požádat vás, abyste nás kontaktoval z telefonního čísla, kterého se výpověď týká. Rovněž jsme oprávněni odmítnout provést požadovaný úkon i v případě důvodného podezření, že došlo ke zneužití identifikačních prostředků. V případě důvodného podezření, že výpověď smlouvy nebyla učiněna oprávněnou osobou, začne plynout výpovědní doba pro ukončení smlouvy až poté, co bude ověřena identita účastníka (nebo jiné osoby oprávněné jednat za účastníka).

6.1.2 Pokud nám doručíte či sdělíte výpověď smlouvy, bude smlouva ukončena nejpozději do 30 dnů od doručení výpovědi, pokud se s vámi nedohodneme jinak. Pokud požádáte o přenos telefonního čísla k jinému poskytovateli, bude smlouva ukončena dle Podmínek služby přenositelnosti telefonních čísel, které jsme zveřejnili na [vodafone.cz](http://vodafone.cz) v sekci Dokumenty ke stažení. Smlouvu uzavřenou na dobu určitou nelze vypovědět před uplynutím sjednané doby trvání, pokud není dohodnuto jinak.

6.1.3 Smlouvu můžeme vypovědět i my (na kteroukoli aktivní SIM kartu nebo všechny aktivní SIM karty):

- » porušíte-li povinnost stanovenou ve smlouvě či platných právních předpisech (např. jste neuhradili Vyúčtování po splatnosti);
- » je-li na váš majetek prohlášen konkurz či byl-li zamítnut návrh na prohlášení konkurzu pro nedostatek majetku nebo jste vstoupili do likvidace nebo bylo proti vám zahájeno insolvenční řízení;
- » poskytnete-li nám nesprávné údaje či nepravdivé prohlášení, případně nenahlásíte-li změnu svých údajů.

6.1.4 Namísto ukončení smlouvy v případě, že neuhradíte včas a řádně Vyúčtování ani přesto, že vás na to upozorníme prostřednictvím SMS zprávy nebo jiným způsobem, můžeme vaše telefonní číslo převést na předplacené služby.

### 6.2 Ukončení smlouvy v souvislosti s přenositelností telefonních čísel

Chcete-li přenést své telefonní číslo k jinému poskytovateli, 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](http://vodafone.cz) v sekci Dokumenty ke stažení.

6.3 Rádi bychom vás upozornili na to, že pokud není v podmínkách jednotlivé služby stanoveno jinak, je vám měsíční poplatek za službu (zejména tarify či balíčky v rámci tarifů) zaúčtován vždy k prvnímu dni 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](http://vodafone.cz) či v příslušných marketingových materiálech a podmínkách služeb. Prosím mějte na paměti, že na poskytování předplacených služeb se z podstaty věci nevztahují ty články Všeobecných podmínek, které nelze vzhledem k povaze předplacených služeb použít.

- 7.2 Smlouvu o poskytování předplacených služeb spolu uzavřeme:
- uhrazením ceny kreditu nebo prvním dobítím 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, dobítí kreditu ve lhůtě stanovené v našich marketingových materiálech nebo na [vodafone.cz](https://www.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 zaslaného 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 předpisy

Na tuto smlouvu se vztahují příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. Pokud jste uzavřeli smlouvu v postavení spotřebitele, můžete v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, řešit spory vyplývající ze smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu ([ctu.cz](https://ctu.cz)), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u Finančního arbitra ([finarbitr.cz](https://finarbitr.cz)) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce ([coi.cz](https://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 pozbývají 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 společností 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://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://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 nabídné 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 zaslou 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. jakékoliv 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 Účastníkovi do 5 pracovních dnů od zjištění překážky návrh řešení na odstranění překážky, pro které nelze objednávku Služby realizovat dle místních a technických podmínek Účastníka, je-li to možné. Pokud bude toto navrhované řešení odsouhlaseno, uzavřou smluvní strany novou Dílčí smlouvu zahrnující toto řešení. V případě, že Poskytovatel neoznámí Účastníkovi nejpozději do 15 pracovních dnů od uzavření Dílčí smlouvy, že byly při ověřování technických a místních podmínek zjištěny překážky poskytování Služby, má se za to, že žádné takové překážky neexistují.

- 2.11 Pokud dle místních a technických podmínek mohou být Služby Poskytovatelem řádně poskytovány, zavazuje se Poskytovatel příslušnou Službu zřídit (aktivovat) Účastníkovi nejpozději ve lhůtě sjednané v Dílčí smlouvě.
- 2.12 Není-li mezi smluvními stranami písemně dohodnuto jinak, je Služba zřízena, v případě, že si Účastník objednal jako součást Služby též instalaci koncového nebo jiného zařízení u Účastníka, dnem podpisu Předávacího protokolu, je-li však k použití Služby třeba ještě dalšího úkonu Poskytovatele, dnem, kdy Poskytovatel oznámí Účastníkovi, že Služba je aktivní, a v ostatních případech dnem zprovoznění Služby ze strany Poskytovatele (důkazem je záznam ze systému Poskytovatele).
- 2.13 Účastník se zavazuje poskytnout Poskytovateli plnou součinnost při zřízení Služby a prověřování místních a technických podmínek pro poskytování Služeb.
- 2.14 V případě, že si Účastník objednal jako součást Služby též instalaci koncového zařízení nebo jiného zařízení u Účastníka, zavazuje se Účastník zejména:
- (I) zajistit součinnost při přípravě stavebních a instalačních činností a za tím účelem zajistit písemný souhlas vlastníka nemovitosti s instalací zařízení, v případě nutnosti provádění stavebních úprav nemovitosti rovněž zajistit možnost uzavření nájemní smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem nemovitosti za účelem odepisování hodnoty stavebních úprav;
  - (II) na žádost poskytnout Poskytovateli stavební plány a/nebo fotodokumentaci objektu, ve kterém bude zařízení instalováno včetně všech případných plánovaných stavebních úprav, umístění staveb v příslušném objektu nebo v jeho okolí;
  - (III) zajistit na své náklady potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení (tzn. dodávku elektrické energie, potřebná povolení vyplývající z právních předpisů, zejména stavebního zákona atd.);
  - (IV) zajistit, aby prostor k umístění instalovaného zařízení splňoval minimální požadavky na ochranu před mechanickým poškozením. Z tohoto důvodu je jako součást instalace dodáván rack či polička sloužící k upevnění instalovaného zařízení, a to pro případ, že Účastník není schopen poskytnout adekvátní řešení pro instalaci. Instalace zařízení na zem, či volné umístění na zvýšeném místě, kde hrozí jeho stržení, je zakázána.
- 2.15 Účastník souhlasí s tím, že lhůta sjednaná v Dílčí smlouvě pro zřízení Služby se prodlužuje o dobu, po kterou byl Účastník v prodlení se zajištěním součinnosti. Při předání a převzetí zařízení bude vyhotoven Předávací protokol obsahující přesný popis stavu zařízení, který bude podepsaný oběma smluvními stranami. Poskytovatel může být zastoupen na základě plné moci dodavatelskou firmou.
- 2.16 Účastník bere na vědomí, že s ohledem na technologický vývoj může být k řádnému poskytování Služby potřeba v době po instalaci změnit technické řešení včetně výměny instalovaného zařízení. V takovém případě se Účastník zavazuje poskytnout k tomu Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost.
- 2.17 Účastník bere na vědomí, že není-li v Dílčí smlouvě sjednáno jinak, zůstává koncové či jiné zařízení ve vlastnictví Poskytovatele.
- 2.17.1 Vzhledem k tomu se Účastník zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost a umožnit mu přístup k tomuto zařízení za účelem jeho kontroly a 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 účastnictví této 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 nedodát 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 nedodát 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. Reklamáce 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 ústředen 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 Nedohodnou-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 Dalšíh účastníků, přičemž Účastník ručí společně a nerozdílně Poskytovateli za splnění závazků Dalšíh 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 [vypoved.onenet@vodafone.cz](mailto:vypoved.onenet@vodafone.cz). V případě podání výpovědi ze strany Poskytovatele budou Služby poskytované po ukončení Smlouvy účtovány dle Všeobecných podmínek a aktuálního Ceníku Poskytovatele, nebude-li dohodnuto jinak.
- 10.5 Účastník je dále oprávněn bez sankcí písemně vypovědět Smlouvu (resp. příslušnou Dílčí smlouvu) v případě změny podstatných náležitostí Smlouvy (resp. příslušné Dílčí smlouvy) nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení Účastníka (s výjimkou změn vyvolaných změnou právní úpravy či rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu).
- 10.6 V případě podání výpovědi ze strany Účastníka je Účastník oprávněn v průběhu výpovědní doby (do ukončení Smlouvy) požádat o přenos telefonních čísel do sítě jiného operátora. V takovém případě bude Smlouva ukončena ke dni přenosu posledního telefonního čísla, nejdříve však uplynutím výpovědní doby.
- 10.7 Účastník je oprávněn v případě, že budou splněny podmínky dle článku 1.1.5 Všeobecných podmínek ukončit účastnickou smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací na jednotlivé telefonní číslo (mobilní služby poskytované prostřednictvím SIM karty či fixní služby elektronických komunikací) písemnou výpovědí s uvedením tohoto důvodu, kterou je v takovém případě povinen doručit Poskytovateli (na adresu uvedenou v čl. 10.4) nejpozději do 15 kalendářních dnů ode dne účinnosti této změny. V takovém případě bude účastnická smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací na jednotlivé telefonní číslo (mobilní služby poskytované prostřednictvím SIM karty či fixní služby elektronických komunikací) ukončena bez sankce.

## 11. Přenositelnost telefonních čísel

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

## 12. Ustanovení společná a závěrečná

- 12.1 Oznámení nebo žádosti, které Účastník zasílá Poskytovateli, jsou považovány za řádně doručené, pokud budou zaslány Poskytovateli písemně, a to i e-mailem (z e-mailové adresy Účastníka) na uvedená kontaktní místa: Vodafone Czech Republic a.s., Vodafone firemní péče, náměstí Junkových 2, Praha 5, 155 00, e-mailová adresa: [vip@vodafone.cz](mailto:vip@vodafone.cz), a doručeny doporučenou poštovní zásilkou nebo elektronickou poštou s potvrzením Poskytovatele o úspěšném doručení. Oznámení, která mohou být učiněna ústně, lze uskutečnit telefonicky na číslo +420 800 700 877.

- 12.2 Jakákoli oznámení, která mají být dle Smlouvy doručena Účastníkovi, budou považována za řádně 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 reklamace 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 druhé 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.



**Reklamace**  
zboží

## Článek I.

### Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád stanoví práva a povinnosti Vodafoneu jakožto prodávajícího a práva a povinnosti fyzických a právnických osob jakožto kupujících, a to v souladu s platnými právními předpisy upravujícími odpovědnost Vodafoneu 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 Vodafoneem a kupujícím.
- 2. Kupující** – fyzická nebo právnická osoba, se kterou Vodafone uzavřel kupní smlouvu, na jejímž základě nabyl kupující po uhrazení kupní ceny vlastnické právo ke zboží.
- 3. Práva z vadného plnění** – prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady.
- 4. Jakost při převzetí** – zboží má v době převzetí vlastnosti, které si strany ujednaly, případně které prodávající popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy, jež zboží provázela:
  - zboží se hodí k účelu, ke kterému je určeno nebo pro který se obvykle užívá;
  - zboží jakostí a provedením odpovídá vzorku nebo předloze, bylo-li tak smluvně určeno;
  - zboží je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
  - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 5. Reklamace** – uplatněním reklamace se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí uplatnění práv vyplývajících z vadného plnění.
- 6. Prodejna Vodafoneu** – provozovny Vodafoneu registrované v živnostenském rejstříku (obchody, outdoor kiosky, indoor kiosky, Vodafone turné a Mini Vodafone turné). Seznam všech provozoven je k dispozici na [vodafone.cz](http://vodafone.cz).
- 7. Reklamující** – oprávněná osoba uplatňující práva z vadného plnění.
- 8. Autorizovaný servis Vodafoneu** – autorizované servisní místo, které je Vodafoneem pověřeno k provádění oprav zboží. Seznam autorizovaných servisů Vodafoneu je k dispozici na [vodafone.cz](http://vodafone.cz) (viz servisní střediska).
- 9. Servisní list** – doklad vystavený autorizovaným servisem Vodafoneu, v němž je uveden výsledek posouzení reklamace ze strany servisu a případně též popis vady zboží a provedené opravy.

## Článek III.

### Rozsah a doba odpovědnosti za vadné plnění

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

Projeví-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 Vodafoneu 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:

Reklamací vad zboží zakoupeného u Vodafoneu se uplatňuje:

1. osobně v místě prodeje zboží, případně ve kterékoli prodejně Vodafoneu (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 Vodafoneu uvedených na vodafone.cz. Reklamací 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. [REDAKCE], e-mail: [REDAKCE].

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 Vodafoneu 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 blokáci 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. Reklamací 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 posledním den této lhůty). V případě, že reklamující uplatní své právo na odstranění vady (opravu zboží) přímo u autorizovaného servisu Vodafoneu (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 Vodafoneu své právo z odpovědnosti Vodafoneu za vady (jiné než na opravu zboží).

### Lhůty pro vyřizování reklamací

Reklamacie se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické náročnosti uplatněné reklamacie, **maximálně však do třiceti (30) kalendářních dnů** od uplatnění reklamacie u Vodafone, 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 vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad řádně užívat. O opakovaně vyskytnutí 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 Vodafone 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 Vodafone 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 naučtovat reklamujícímu účelně vynaložené náklady spojené s diagnostikou zboží a jeho dopravou.

### **3. Nezárucní oprava zboží**

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

## **Článek VII.**

### **Výpůjčka telefonu po dobu reklamace**

Vodafone může po dobu opravy mobilního telefonu poskytnout reklamujícímu náhradní mobilní telefon, a to formou výpůjčky. 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 výpůjčce. Na výpůjčku 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 České telekomunikačního úřadu (ctu.cz), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u finančního arbitra (finarbitr.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce (coi.cz).
2. Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech prodejnách Vodafone a na stránkách vodafone.cz.
3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 12. 2019 a plně nahrazuje reklamační řád ze dne 19. 8. 2019.

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



# **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. Reklamacii můžete podat na Vyúčtování ceny služby (dále jen „Vyúčtování“) nebo na poskytovanou službu.

**Osoba oprávněná podat reklamaci** – 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 reklamaci, způsob, místo a lhůta uplatnění reklamace

#### Způsob uplatnění reklamace:

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

#### Místo uplatnění reklamace:

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

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

#### Lhůta pro uplatnění reklamace:

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 reklamací

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](http://www.vodafone.cz).
3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 12. 2019 a plně nahrazuje reklamační řád ze dne 1. 1. 2015.

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

## POVĚŘENÍ

## AUTHORIZATION

Vodafone Czech Republic a.s., se sídlem náměstí Junkových 2808/2, 155 00 Praha 5, IČO: 257 88 001, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6064, zastoupená členem představenstva, panem [redacted] a členem představenstva, panem [redacted] („Společnost“),

tímto pověřuje [redacted]

zaměstnance Společnosti, narozeného dne [redacted], bytem [redacted] (dále jen „Zaměstnanec“),

aby za Společnost sjednával a uzavíral smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, smlouvy o zachování důvěrnosti informací a činil veškeré úkony související s uzavřením těchto smluv včetně uzavírání ostatních smluv s tím souvisejících a dodatků k těmto smlouvám, dílčích smluv, a to zejména v rámci jakéhokoli výběrového řízení nebo zadávacího řízení vyhlášeného podle zákona o zadávání veřejných zakázek, a

aby Společnost zastupoval v zadávacích řízeních vedených podle zákona o zadávání veřejných zakázek (včetně zakázek malého rozsahu) a aby jménem Společnosti činil veškeré úkony dle tohoto zákona v souvislosti s jakýmkoli zadávacím řízením, tj. zejména aby se za Společnost účastnil otevření obálek, nahližel do protokolů z otevření obálek a požíval si z něho výpisy nebo opisy, nahližel do zpráv o posouzení a hodnocení nabídek a požíval si z ní výpisy nebo opisy, žádal o dodatečné informace, činil prohlášení, podával a doplňoval informace, podával námítky apod.

Toto pověření se uděluje na dobu jednoho roku.

Pověřený zaměstnanec je ve výše uvedeném rozsahu a po dobu pracovního poměru ve Společnosti oprávněn a pověřen jednat jménem Společnosti samostatně.

V Praze dne [redacted]

člen představenstva  
Member of the Board of Directors  
Vodafone Czech Republic a.s.

Vodafone Czech Republic a.s., with the registered office at náměstí Junkových 2808/2, 155 00 Prague 5, Identification Number: 257 88 001, registered in the Commercial Register maintained by the Municipal Court in Prague, Section B, Insertion 6064, represented by Member of the Board of Directors, [redacted] and Member of the Board of Directors, [redacted] („Company“),

hereby authorizes [redacted]

an employee of the Company, date of birth [redacted] residing at [redacted], (the “Employee”)

to negotiate and to conclude on behalf of the Company the Contracts on Provision of Electronic Communication Services, Non-disclosure and Confidentiality Agreements and to execute any and all acts relating to the contract conclusion, including conclusion of any other associated agreements and conclusion of amendments thereto and partial contracts, mainly in connection to any tender or public tender announced according to Public Procurement Act, and

to represent the Company in tender proceedings conducted pursuant to Public Procurement Act (including small-scale contracts) and to execute any and all acts under the above specified Act in relation to any public tender, i.e. especially to participate on behalf of the Company in the opening of envelopes, to inspect the records of the envelope opening and to make extracts or copies thereof, to inspect the reports on the assessment and evaluation of bids and to make extracts or copies thereof, to ask for additional information, to make declarations, submit and supplement any information, to file objections etc.

This authorization is granted for the period of one year.

The authorized Employee is entitled and authorized to act on behalf of the Company independently for the period of his employment with the Company.

In Prague on [redacted]

člen představenstva  
Member of the Board of Directors  
Vodafone Czech Republic a.s.

Ověřovací doložka pro vidimaci  
Podle ověřovací knihy pošty: Praha 515

Poř.č.: 15500-0283-0091

Tato úplná kopie, obsahující 1 stran souhlasí dost  
s předloženou listinou, z níž byla pořízena a tato  
prvopis, obsahující 1 stran.

Listina, z níž je vidimovaná listina pořízena, neo  
viditelný zajišťovací prvek.

Praha 515 dne 27.01.2020

Podpis, u